

EVOLUCIÓN Y FORTALECIMIENTO, *Crecemos con transparencia*



MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD
2 0 1 3



EVOLUCIÓN
Y FORTALECIMIENTO,
crecemos con transparencia

LIDERANDO EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE LAS MUTUALISTAS





El 2012 marcó un hito en la historia de Mutualista Pichincha, pues sentó las bases para el inicio de una nueva era llena de sueños y retos. Las reformas a la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, permitieron al mutualismo recibir capital de terceros e invertir en instituciones de servicios auxiliares de giro inmobiliario. Acogiéndonos a estas reformas, Mutualista Pichincha se convirtió en la primera mutual en ofrecer a sus clientes y cuenta ahorristas la posibilidad de ser socios.

La nueva normativa otorga a las Mutualistas características especiales: establece que es una sociedad financiera de personas en la cual cualquier ciudadano puede convertirse en socio adquiriendo Certificados de Aportación (CDAs), cuyo valor unitario se fijó en USD 100, obteniendo con ello derechos políticos, independientemente del número de certificados que adquiera. Ninguna persona, por otro lado, podrá poseer en CDAs más del 6% del capital social de la Mutualista, y éste será variable e ilimitado.

En una primera etapa, mediante una emisión pública de USD 15 millones, invitamos a los actuales cuenta ahorristas a convertirse en socios y posteriormente, ofrecimos a toda la ciudadanía, a través del Mercado de Valores, CDAs desmaterializados, los cuales se transan virtualmente y se pueden negociar con mayor facilidad.

Tan sólo cinco meses después de haber abierto el capital al público, Mutualista Pichincha superó el capital mínimo de USD 788.672 que la Ley exige a las instituciones mutualistas completar en cinco años, registrando al 30 de septiembre USD 1'054.000. A diciembre habíamos captado más de USD 3.6 millones, lo que incrementó nuestro patrimonio en 11,52%, resultado que nos permite potenciar, aún más, nuestra actividad crediticia.

Este proceso de transformación trajo consigo cambios organizacionales: el Directorio designó al Ing. Mario Burbano de Lara como "Director Estratégico" para que, con su conocimiento y visión, apoye al Directorio e Institución, en el tránsito por estos nuevos senderos. En esa línea, el Ing. René Cordeiro, luego de haber desempeñado exitosamente las funciones de Subgerente General durante más de dos años, asume las funciones de Gerente General, a partir del primer trimestre del 2014.

La afiliación al Instituto Ecuatoriano de Gobernanza Corporativa (IEGC), como Miembro Patrocinador, constituyó otro acontecimiento importante. Nuestro compromiso y convencimiento que un Buen Gobierno Corporativo fortalece la institución y su gerenciamiento, nos impulsa a apoyar todo emprendimiento que refuerce esta visión gerencial. El Directorio, adicionalmente, se comprometió a incitar la participación de sus miembros y de la alta gerencia en programas de capacitación. Así, participamos en un taller, y después de nutrirnos de información, consideramos que es necesario realizar un

estudio de caso de Mutualista Pichincha para mostrar su realidad, ya que las recomendaciones del Instituto no necesariamente están en concordancia con las características de las Mutualistas, por ser, éstas, sociedades financieras de personas y no de capital.

También participamos en la segunda edición del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) y me complace comunicarles que Mutualista Pichincha se ubicó dentro del ranking de las 100 empresas y líderes con mayor reputación en el Ecuador. Estos resultados nos congratulan y nos motivan a hacer nuestra actividad cada día mejor.

Es necesario destacar tres hechos de suma importancia realizados por Mutualista Pichincha durante el año 2013: 1) siendo la construcción sustentable una de nuestras prioridades estratégicas, luego de definir políticas y realizar auditorías ambientales en nuestros proyectos, concluimos un software en línea, abierto y de libre acceso (vía web) que premia las mejores prácticas ambientales en proyectos de construcción de viviendas. Esta herramienta fue seleccionada por el BID en el concurso internacional "beyondBanking" como uno de los tres finalistas entre proyectos de todos los países de América. 2) La iniciativa compartida con nuestra Fundación Bien-Estar de la realización, en el mes de septiembre, del evento "Vivienda Social en Arrendamiento" con participación de expertos internacionales y los principales actores del sector, considero constituyó el primer paso tendiente a fijar una política nacional al respecto. 3) El apoyo al programa de asentamiento involuntario en el mega proyecto del Gobierno Nacional, "Ciudad Victoria" en Guayaquil, en el que se estableció facilidades de crédito para compradores de vivienda social y se está dando acompañamiento para el buen vivir con nuestra Fundación Bien-Estar.

Sin lugar a dudas, el 2013 fue el inicio de una nueva era en Mutualista Pichincha, los resultados son altamente satisfactorios. La aplicación permanente de los principios del Pacto Global y de las mejores prácticas socialmente responsables, han sido un pilar fundamental de este desempeño; ratificamos, por lo tanto, nuestro compromiso por continuar aplicándolos y profundizándolos.

El año 2014 estará marcado por la aprobación del nuevo código monetario y financiero, el cual seguramente presentará retos y oportunidades, los mismos que los asumiremos con la misma transparencia, convicción y visión socialmente responsable.

**Atentamente,
Ing. Marcelo López Arjona
Presidente del Directorio**

**TRANSPARENTAR CÓMO
GANAMOS LO QUE GANAMOS**





En una permanente búsqueda de afianzar nuestro modelo de negocio socialmente responsable, este año realizamos un Taller de Alineamiento de Estrategias y Grupos de Interés. Reflexionamos sobre los conceptos fundamentales de la RSE, entre los cuales me permito apropiarme de uno fundamental expuesto por el Profesor Mario Morales: “La RSE se asocia con mayor frecuencia a **cómo las empresas gastan lo que ganan** (domina el sentido de reparación y asistencialismo), y no a cómo las empresas **ganan lo que ganan**”

Esta noción debe ser el pivote de la rendición de cuentas. Es fundamental transparentar la forma cómo generamos nuestros ingresos y no tan sólo el cómo gastamos los ingresos generados. Esto permitirá fortalecer la confianza de la sociedad en el accionar de las empresas.

Guiados por esta línea de pensamiento, algunas de las actividades realizadas durante el 2013, demuestran claramente nuestra forma de actuar:

PROMOVIENDO LA CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE: Siendo la construcción sustentable una de nuestras prioridades estratégicas, concluimos el desarrollo de un software en línea, abierto y de libre acceso que premia las mejores prácticas ambientales en la construcción de viviendas. En un acto simbólico entregamos el SEA (Sistema de Evaluación Ambiental) a la sociedad, representada por el Alcalde de Quito, el MIDUVI, el Colegio de Arquitectos y la Cámara de la Construcción. Convencidos de que estas prácticas deben ser promovidas, el Directorio aprobó otorgar beneficios monetarios a los constructores y/o usuarios de viviendas construidas bajo los parámetros del SEA.

NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN, UNA PRIORIDAD: nuestro interés de ir más allá de las políticas, los controles y los indicadores de cumplimiento, nos llevó a contratar una consultoría externa para que realice entrevistas privadas y a profundidad a 90 colaboradores, escogidos al azar, cuyo objetivo era medir la percepción de cumplimiento que tenían sobre el Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo y Políticas de Recursos Humanos y Derechos Humanos. Los resultados son altamente satisfactorios, existiendo oportunidades de mejora que serán aprovechadas en este año.

COMPLIANCE ECUADOR: fuimos invitados por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana y la Red Local del Pacto Global a conformar, junto a 5 empresas más, el “Comité de Ética Empresarial y Anticorrupción”. En un acto público, los Gerentes Generales, suscribimos el Acta Constitutiva

en la que nos comprometemos a: difundir y orientar nuestras actividades en base a los valores éticos y de anticorrupción; orientar y difundir al público estos valores; cumplir el principio 10 del Pacto Global; y, promover la transparencia.

REDEFINIR Y RATIFICAR NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: luego de 6 años de haber definido nuestros grupos de interés prioritarios, nos pareció vital refrescar aquel ejercicio; y en esta vez, bajo la facilitación y metodología del Profesor Mario Morales, identificamos, desde el punto de vista del riesgo y la creación de valor, los grupos de interés determinantes de acuerdo a su impacto e influencia, así como los objetivos que éstos buscan en su relación con la organización. Éste, sin lugar a dudas, fue un ejercicio que marcará un hito en la relación con nuestros grupos de interés.

EVALUANDO NUESTRO IMPACTO: desde nuestra visión socialmente responsable, estamos comprometidos con retribuir a la sociedad algo de lo que ella nos ha ayudado a generar. En el 2013 evaluamos el impacto y apoyos permanentes que hemos venido otorgando a múltiples organizaciones sin fines de lucro. Este proceso nos permitió analizar y reflexionar, concluyendo con una renovada política social, más enfocada en los sectores de mayor vulnerabilidad.

FOMENTANDO EL CONOCIMIENTO FINANCIERO: estamos convencidos que el mejoramiento de la cultura financiera en la población contribuye a fomentar la estabilidad y confianza en el sistema financiero, y permite que los diferentes públicos estén mejor informados para tomar sus decisiones financieras. Por tal razón, el Directorio aprobó la participación de la Institución en un programa asociativo de educación financiera junto con otras 17 entidades financieras a nivel nacional, y la creación de la Coordinación de Educación Financiera para que se encargue específicamente de la ejecución de dicho programa.

Les invito a leer en detalle lo realizado en el 2013, en esta nuestra séptima Memoria de Sostenibilidad. Les invito también, especialmente a mis colegas empresarios, a apropiarse del concepto de transparentar cómo ganamos lo que ganamos.

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

MARCO PARA LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

En el 2012 dimos algunos pasos en la institucionalización de prácticas, políticas y procedimientos de RSE, a través del “Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad” y la parametrización de los indicadores claves de RSE en la herramienta QPR.¹ Mientras que el 2013 se caracterizó por la revisión del documento “Guía de Contenidos e Indicadores Memoria de Sostenibilidad”, anexo que pretende estandarizar el criterio de cálculo de indicadores. Actualmente, nos encontramos afinando los últimos detalles para finalizar este proceso.

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Esta 7ma Memoria, **Evolución y fortalecimiento, crecemos con transparencia**, mantiene su alineación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3, al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero (RG&FSSS²) del Global Reporting Initiative (GRI), a los principios del Pacto Global; y a la ISO 26000.

La información presentada corresponde al período comprendido entre el 1º de enero del 2013 hasta el 31 de diciembre del 2013, asegurando de esta forma la comparación de datos con años anteriores. Mutualista Pichincha adquirió en agosto el 63,21% de acciones de la empresa UNIFINSA Sociedad Financiera, sin embargo las prácticas, políticas y procedimientos de RSE no se encuentran institucionalizadas todavía. Por tal razón, sólo presentaremos su información de desempeño económico en el cuadro de indicadores consolidados, junto

con la información de las dos otras empresas. Esperamos poder presentar cifras de UNIFINSA Sociedad Financiera en un máximo de dos años.

En este documento mantenemos un capítulo independiente de nuestra subsidiaria PANECONS, sin embargo, hemos realizado por segundo año consecutivo el ejercicio de consolidación de ciertos indicadores para que los grupos de interés puedan apreciar el impacto global.³

La información monetaria está expresada en dólares de norteamérica, que es la moneda local ecuatoriana; para otros indicadores cuantitativos se ha utilizado el sistema internacional de unidades, y alguna otra medida de expresión distinta a las mencionadas, se especifica en cada caso. Hemos mantenido la misma metodología de cálculo usada en la Memoria 2012 en casi toda la información; en los casos en que hemos debido revisar la forma de procesamiento de datos, se ha introducido una nota explicativa al respecto en cada caso específico.

La información reportada ha sido sometida a una verificación externa a cargo de una empresa independiente y especializada en este tipo de procesos, con el objeto de garantizar al lector la exactitud, veracidad y equilibrio de la información.

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO:

En el 2007, la Alta Gerencia y el Directorio definieron los principales stakeholders y establecieron los ejes estratégicos y

(1) 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.
(2) Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, RG Versión 3.0/FSSS Final Versión.
(3) Referirse al Capítulo 2: Perfil Institucional para ver los resultados consolidados.





materiales.⁴ Año tras año los líderes de ámbito han ratificado la ruta inicial trazada, y el año pasado pudimos concluir el desarrollo del “Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad”, donde claramente se establece el proceso de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad y las responsabilidades de todos los partícipes.⁵ Este año contamos con importantes nuevos insumos para determinar la materialidad del contenido:

- Durante el 2013, llevamos a cabo el Taller de Alineamiento de Estrategias y Grupos de Interés “Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés”, el cual nos permitió refrescar, ratificar, modificar y actualizar nuestros grupos de interés, en base a su influencia e impacto, y establecer, desde nuestra perspectiva, lo que cada grupo espera de Mutualista Pichincha.⁶
- Desde el mes de mayo empezamos a emitir Certificados de Aportación (CDAs) con lo cual automáticamente tuvimos un nuevo grupo de interés: Socios.⁷ Dado que la estructura de nuestra Memoria es en base a nuestros grupos de interés, hemos incluido este año un nuevo capítulo para responder a sus necesidades.
- La Gerencia General, Dirección de Talento Humano, Negocio Financiero y RSE participaron de reuniones de retroalimentación con todos los colaboradores de las agencias regionales. Los 193 colaboradores fueron consultados sobre la materialidad de la Memoria de Sostenibilidad y todos afirmaron estar de acuerdo con el contenido. Las observaciones y sugerencias de este grupo enriquecieron el trabajo que se viene realizando, y ratificaron los capítulos y contenidos de la Memoria. Todas sus observaciones fueron presentadas al Comité de RSE y serán analizadas e incorporadas paulatinamente.
- Igualmente, se mantuvo 2 desayunos de retroalimentación con los colaboradores responsables de generar la información para la Memoria. Con ellos, igualmente, se analizó la materialidad de la información presentada, ratificando que ésta es la prioritaria desde su perspectiva. Así mismo, se

conversó sobre el proceso de recopilación y las mejoras que se podrían hacer. Esta información será analizada para su implementación.

- Las dos reuniones de seguimiento que mantuvo el Comité de RSE fueron de mucha utilidad. Este año, gracias al trabajo de los líderes de ámbito, logramos cumplir al 100% con 20 de las 40 actividades planteadas; esto representa un 43% más que el año pasado. Además, 12 actividades fueron iniciadas y están en proceso, y 8 no han sido iniciadas.
- Al igual que años anteriores, incluimos una encuesta de retroalimentación de la Memoria con el objeto de conocer la opinión de nuestros stakeholders. Este año recibimos 307 encuestas cuyas observaciones nos han hecho repensar la presentación de ciertos datos; todo esto con el fin de entregar información clara y transparente.

Con todos estos nuevos insumos, la Coordinadora de RSE presentó una propuesta de estructura y contenido de la 7ma Memoria de Sostenibilidad, y el Comité de RSE se reunió en Enero de este año para analizar y proceder con la respectiva aprobación. De igual forma, los líderes de ámbito presentaron los proyectos/actividades estratégicas para el 2014 las mismas que fueron aprobadas por el Comité y que constituyen las metas para este año.

Para este año 2014, uno de los objetivos consiste en realizar un taller estratégico que nos permita evaluar lo realizado durante estos 7 años, ratificar y/o modificar los ejes estratégicos, evaluar la metodología de reporte, buscar la vía de conocer con mayor certeza las expectativas de los stakeholders, e incluirlas en nuestros procesos. Sin duda estos nuevos insumos enriquecerán aún más nuestro accionar y por ende el contenido de nuestras próximas Memorias.

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

(4) Para conocer en detalle el proceso seguido para la definición de stakeholders y ejes estratégicos referirse a las páginas 11-12 de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2007, en la siguiente dirección de internet: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2008/mupi_virtual.html

(5) Para conocer el alcance del Manual de Políticas y Procedimientos para la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, referirse a la página 9 de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2012, en la siguiente dirección de internet: <http://mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/memoriadesostenibilidad2012.html#/8/>

(6) Referirse al Capítulo 3: Grupos de interés para conocer detalles del taller y los GI prioritarios para la organización.

(7) Referirse al Capítulo 4: Socios para conocer más información sobre este proceso.



ÍNDICE DE CONTENIDOS



	PÁGINAS	
		1. Introducción
1.1. Liderando el proceso de transformación de las Mutualistas,	5	Mensaje del Presidente del Directorio
1.2. Transparentar cómo ganamos lo que ganamos,	7	Mensaje del Gerente General
1.3. Marco para la Memoria de Sostenibilidad	8	
2. Perfil Institucional: El 2013 un año de fortalecimiento patrimonial	13	
3. Grupos de Interés: Estrategias redefinidas, ratificamos nuestro compromiso	27	
4. Socios: Hacemos historia, lideramos el cambio	35	
5. Clientes: Yo construyo Calidad de Vida	43	
6. Talento Humano: Nuestros principios de actuación, una prioridad	63	
7. Proveedores: Mejoramiento continuo en nuestra relación	75	
8. Panecons S.A: Hacemos camino al andar	79	
9. Sociedad: Política Social renovada	95	
10. Medio ambiente: Apostamos por la Construcción Sustentable	103	
11. Certificación GRI	111	
12. Informe de verificación de auditoría externa	112	
13. Anexos	114	
14. Encuesta de retroalimentación	115	

2

PERFIL
INSTITUCIONAL



El 2013 un año de
fortalecimiento patrimonial

NATURALEZA LEGAL

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

GOBIERNO CORPORATIVO

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

La Junta General de Socios está constituida por todas las personas naturales y jurídicas que mantienen un certificado de aportación pagado en la institución, y que cumplen con los requisitos de ley y estatutarios vigentes para participar y votar en las sesiones de la Junta. En Mutualista Pichincha no existen minorías puesto que todos los Socios tienen derecho a un voto. El mecanismo utilizado por los Socios o Representantes de Socios para expresar sus opiniones en resoluciones adoptadas por la Junta General de Socios, se lo lleva a cabo mediante pedido escrito con el respaldo de las firmas de por lo menos el veinte y cinco por ciento del total de Socios o Representantes de Socios, según sea el caso.⁹

Durante el año 2013 se llevó a cabo la primera Junta General de Socios de Mutualista Pichincha, para dar cumplimiento con la resolución JB-2012-2220 emitida por la Junta Bancaria, en la cual se aprobó el reglamento para la elección de Representantes de Socios, esta sesión de la Junta marca el hito

histórico de consolidación en la apertura ordenada al público del capital social de Mutualista Pichincha.

El Directorio de Mutualista Pichincha es elegido por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, según corresponda, y está conformado e integrado por personas naturales, en un número de cinco, los que tendrán sus respectivos suplentes, de los cuales al menos tres Vocales Principales y tres Vocales Suplentes, deberán ser Socios de Mutualista Pichincha. Serán elegidos por períodos de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período, podrán ser reelegidos nuevamente de conformidad con estas disposiciones.¹⁰

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

Durante el presente año el Directorio se reunió 49 veces en sesiones ordinarias, extraordinarias y ampliadas, en adición a las más de 70 sesiones de las Comisiones y Comités del Directorio.

CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO:

DIRECTORES PRINCIPALES

Ing. Marcelo López Arjona	Presidente
Lcdo. Roberto Gabela Arias	Vicepresidente
MBA. Fernando Armendáriz Saona	
Sr. Marcelo Holguín Alborno	
Arq. Mónica Moreira Ortega	

DIRECTORES SUPLENTES

Dr. Fausto Hernán Cobo Salinas
Sr. Pablo Peña Romero
Lcdo. Patricio Boada Montalvo
Arq. Andrés Núñez Nikitina
Arq. Roberto de la Torre Neira

(8) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 1

(9) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 15

(10) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 38



El Gerente General es el representante legal, judicial y extrajudicial de Mutualista Pichincha, y la administra bajo la vigilancia y control del Directorio; es de libre remoción y nombrado sin sujeción a plazo, y debe contar con la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.¹¹ En caso de ausencia definitiva lo subrogará quien designe el Directorio de conformidad con el Estatuto; y en caso de ausencia temporal, lo subrogará, con plenitud de atribuciones, el Subgerente General quien debe cumplir los mismos requisitos exigidos para el Gerente General.

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

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

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

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

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

Al igual que todos los colaboradores de la organización, el equipo gerencial, liderado por el Gerente General, recibe una remuneración mensual más una remuneración variable atada al cumplimiento de metas y objetivos establecidos por el Directorio.

En la institución los colaboradores tienen varios mecanismos para expresar sus opiniones y recomendaciones: a través de la participación en las diferentes comisiones del Directorio; acceso directo a la Gerencia General y a la Presidencia del Directorio; y, por último, a través de la Asociación de Empleados (AEMP), misma que es reconocida por Mutualista Pichincha y que tiene como función principal velar por el respeto de los derechos que asisten a los socios de la AEMP, interponiendo directamente su gestión ante los ejecutivos de Mutualista Pichincha y demás organismos competentes.¹²

En este año, adicionalmente, la alta dirección se reunió en desayunos y/o cenas de trabajo con 193 colaboradores para recibir, por un lado, retroalimentación de la memoria¹³; y por otro, solventer inquietudes y escuchar pedidos o requerimientos. Esta información fue recogida en un documento, el mismo que fue analizado, en el Comité de RSE, que definió su implementación para este año 2014.

Mutualista Pichincha siempre apegada al cumplimiento de las leyes, normas y desarrollo de mejores prácticas en los ámbitos financieros y de transparencia, firmó la adhesión y afiliación al Instituto Ecuatoriano de Gobernanza Corporativa en calidad de miembro patrocinador. El IEGC tiene como objeto mantener la promoción y difusión de buenas prácticas de gobierno corporativo; generar y actualizar guías y principios de gobierno corporativo; apoyar el emprendimiento; desarrollar estudios e investigaciones para la generación de documentos guías; apoyar en la adopción de buenas prácticas por parte de los órganos de gobierno de las empresas, entre otras, ratificando así el compromiso institucional por buscar la coalición en la administración de Gobierno Corporativo.

(11) Estatuto Mutualista Pichincha: Artículo 54

(12) Estatuto de la AEMP: Artículo 32

(13) Para más información referirse al Capítulo 3: Grupos de Interés



De izquierda a derecha: Rene Cordero, Hernán Cobo, Roberto Gabela, Roberto de la Torre, Marcelo López



De izquierda a derecha: Mónica Moreira, Pablo Peña, Mario Burbano de Lara, Patricio Boada, Fernando Armendariz y Marcelo Holguin

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

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

VISIÓN

“Vivienda y calidad de vida alcanzables para todos”

VALORES INSTITUCIONALES

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

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El 2013 fue un año muy importante para el fortalecimiento de nuestros principios de actuación.

Con el objeto de conocer la percepción de los colaboradores sobre el cumplimiento de nuestro Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo y Políticas de Recursos Humanos y Derechos Humanos, contratamos la consultoría de COACHING PLACE para que realice entrevistas privadas y a profundidad con 90 colaboradores (16,13% del total) escogidos al azar, pertenecientes a todas las áreas y agencias de la institución.

A CONTINUACIÓN ALGUNOS COMENTARIOS DEL EQUIPO DE PROFESIONALES:

“En las entrevistas realizadas fue evidente la percepción de confianza en Mutualista Pichincha con relación al cumplimiento del Código de Ética. Las oportunidades de mejora manifestadas por los colaboradores mediante sus comentarios han sido compartidas con un interés genuino en que la Mutualista sea cada vez mejor.”¹⁴

“Al realizar las entrevistas con los colaboradores fue casi unánime la percepción de cumplimiento del Código Laboral, colocando a Mutualista Pichincha en una posición ejemplar en cuanto a la rigurosidad en el cumplimiento de las leyes labo-

rales. Los colaboradores lo reconocen y se percibe confianza, seguridad y gratitud con su empleador.”¹⁵

“Los puntajes obtenidos en la percepción global de cumplimiento de las políticas de RRHH están sobre la media, se ratifica que los colaboradores tienen claridad de que Mutualista Pichincha es un buen lugar para trabajar, que se preocupa por ellos, se los considera seres humanos y eso se valora.

Se reconoce los beneficios adicionales al salario que los compromete a quedarse en la organización con gratitud.”¹⁶



(14) Tomado del informe “ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MUTUALISTA PICHINCHA, DICIEMBRE 2013, PÁGINA 20.

(15) Tomado del informe “ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MUTUALISTA PICHINCHA, DICIEMBRE 2013, PÁGINA 60.

(16) Tomado del informe “ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MUTUALISTA PICHINCHA, DICIEMBRE 2013, PÁGINA 75.



Nos congratulamos con estos resultados, existen oportunidades de mejora, y en este año nuestro compromiso es trabajar sobre ellas.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA: al igual que los años anteriores, publicamos nuestra 6ta. Memoria de Sostenibilidad, que es el instrumento utilizado para este efecto; de igual manera realizamos esfuerzos por recibir la mayor cantidad de retroalimentación, cuyo objetivo es que el contenido de la memoria, satisfaga los requerimientos de transparencia y rendición de cuentas de nuestros grupos de interés.¹⁷

CONDUCTA ÉTICA: fuimos invitados a conformar el "COMITE DE ÉTICA EMPRESARIAL Y ANTICORRUPCIÓN (COMPLIANCE ECUADOR)" promovido por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano- Alemana y la Red Local del Pacto Global.¹⁸ El Oficial de Cumplimiento ha sido designado

como el representante institucional a este comité. Durante el año se constituyó el Comité, avanzamos en los estatutos y realizamos una conferencia sobre mejores prácticas en Compliance.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS: con el estudio de percepción realizado, contamos con insumos que nos permitirán mejorar en este ámbito. Como una práctica anual, el 100% de los guardias de seguridad fueron reforzados en la temática.

RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS: realizamos el taller "Análisis de riesgos y de creación de valor en la relación empresa y grupos de interés" en el cual refrescamos nuestros grupos de interés estratégicos.¹⁹

MERCADO OBJETIVO Y PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTIVIDAD²⁰

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

CONTAMOS CON DOS LÍNEAS DE NEGOCIOS:
inmobiliario y financiero

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

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

- Sistema constructivo industrializado HORMI2 que ofrece ventajas competitivas ambientales y estructurales.²¹
- Sistema constructivo prefabricado Casa Lista que ofrece una opción económica con calidad para satisfacer la demanda de vivienda de interés social.

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

(17) Revisar el Capítulo 3: Grupos de Interés, para conocer detalles sobre la retroalimentación recibida de la Memoria 2012.

(18) El Comité está conformado por las siguientes empresas: ACE SEGUROS, BAYER S.A., CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, DLL LAW OFFICE, GRÜNENTHAL CIA. LTDA., MUTUALISTA PICHINCHA, TECNANDINA S.A. TENSA, TRANSOCÉANICA CIA. LTDA.

(19) Referirse al Capítulo 3: Grupos de interés para conocer más sobre lo realizado.

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

(21) Referirse al Capítulo 8: Panecons S.A., para conocer este sistema constructivo.

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

TESTIMONIO DE CLIENTES



Hace aproximadamente 15 años tuve el acierto de ingresar como cliente a Mutualista Pichincha. Iniciamos una relación comercial de mucha satisfacción ya que a más de recibir el apoyo financiero necesario para poder completar nuestro sueño de tener vivienda propia, también recibimos un trato amable y familiar que ha hecho que hasta hoy nos mantengamos fieles a nuestra querida Mutualista Pichincha.”

Elsa Myriam Rodríguez Sevilla, cliente Agencia Ibarra.



Mutualista Pichincha ha sido un pilar muy importante en el desarrollo de mi familia, brindándonos soluciones financieras de vivienda y de negocios. Me he convertido en un fiel socio y cliente, con la seguridad de contar con la asistencia de una de las instituciones financieras más serias del país.”

Patricio Cifuentes Nájera, cliente Agencia Riobamba.

294.586

LIBRETAS DE AHORRO Y CERTIFICADOS
DE DEPÓSITOS A PLAZO

USD 294.3

MILLONES EN ACTIVOS
CRÉDITOS PROPIOS

USD 571.4

MILLONES EN ACTIVOS FINANCIEROS
ADMINISTRADOS

40.042

OPERACIONES DE CRÉDITO ACTIVAS

ENTORNO MACROECONÓMICO 2012²²

• El PIB del Ecuador experimentó un crecimiento del 4,1%, mientras que América Latina creció 2,6% en promedio. Sin embargo, cuando se mira este crecimiento desde el año 2010 y se lo desagrega por trimestres, se evidencia que es un crecimiento que se ha desacelerado durante este tiempo.

• El sector de la construcción creció en 6,55%. El principal motor de crecimiento ha sido el consumo y la inversión de capital, principalmente en infraestructura pública.

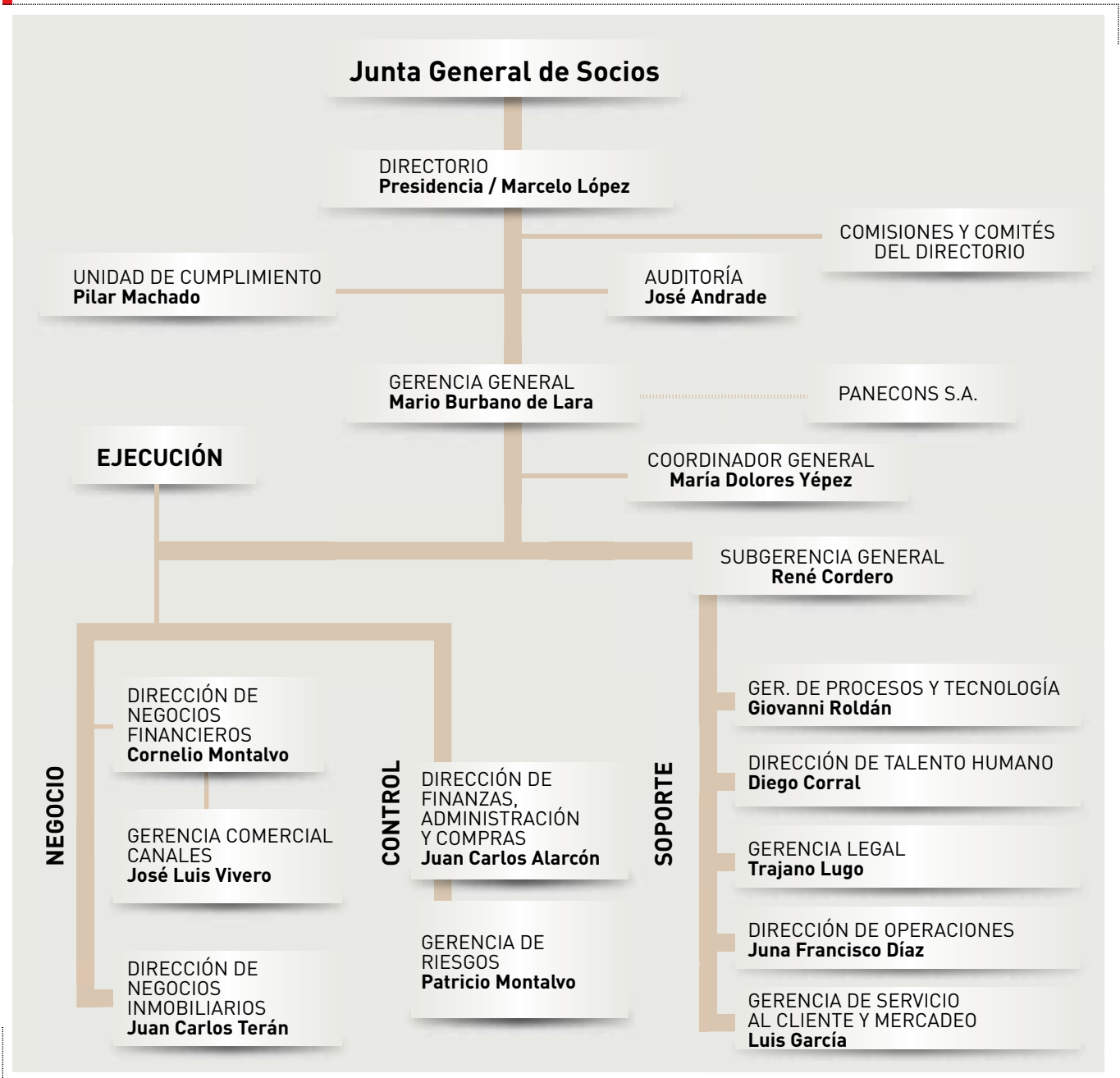
• El sector financiero ha incrementado sus volúmenes de crédito en un buen porcentaje, destacando el crecimiento en PYMES del 22% y en Vivienda del 19%.

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

(22) Información tomada de “Perspectiva Económica 2014: un enfoque gerencial”, Francisco Alemán, MBA de INCAE y MPA de Harvard, Gerente de URBANIS y Profesor de ESPAE. E + E ESPAE Y EMPRESA. ENERO 2014

CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES

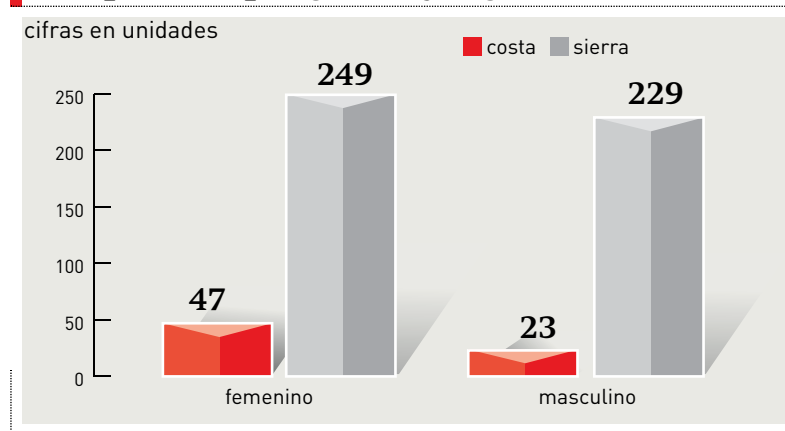
Estructura





COLABORADORES

Composición por género y región



COBERTURA GEOGRÁFICA:

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

FACILIDADES TECNOLÓGICAS: contamos con una red de 31 cajeros automáticos y acceso a la red Cirrus y Banred en el ámbito nacional e internacional; 60 puntos de atención a través de las oficinas de Servipagos. Adicionalmente, debe-

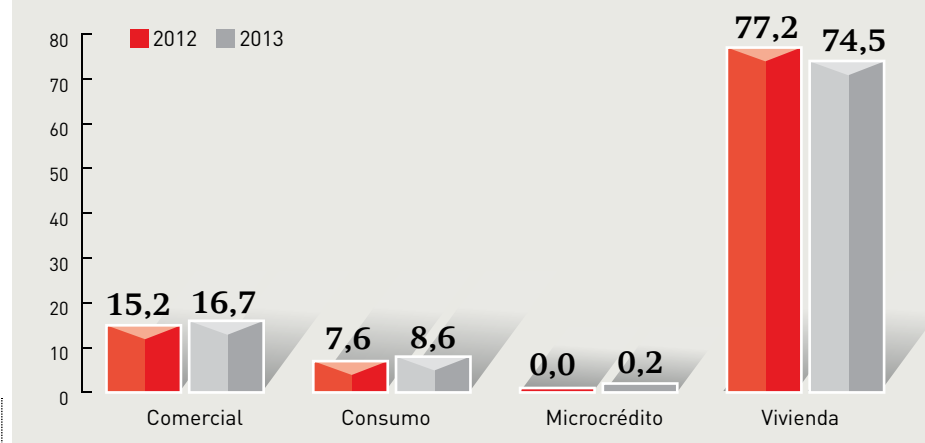
mos destacar la existencia de MUPINET (Servicios en la Web), MUPICEL (Servicios en telefonía celular), y MUPITEL (Call Center)

ATENCIÓN EN EL EXTERIOR: mantenemos una alianza estratégica con Unión Andina, quien cuenta con oficinas en: Estados Unidos (New York y Plainfield); España (Madrid, 2 oficinas y Barcelona); e, Italia (Génova).

COMPOSICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA:

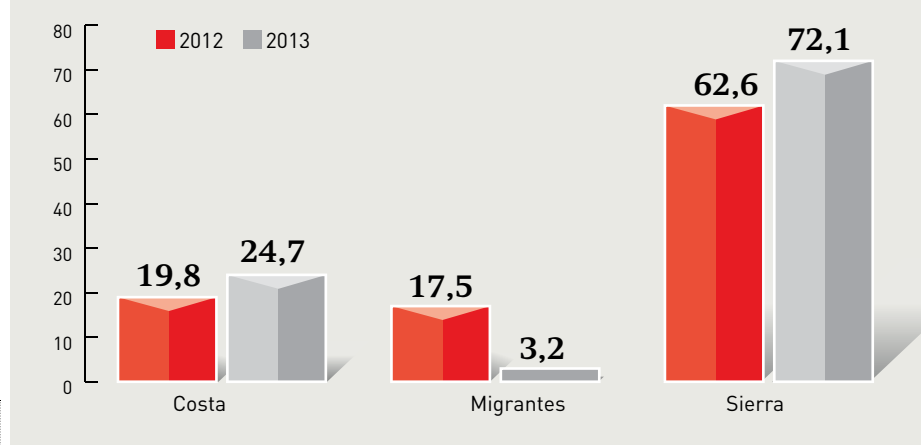
Saldo del total cartera administrada por tipo de crédito

cifras en porcentajes



Total cartera administrada por región

cifras en porcentajes



RESULTADOS CONSOLIDADOS²³: a continuación presentamos por segundo año consecutivo, algunos indicadores consolidados de Mutualista Pichincha y sus subsidiarias:

Principales indicadores consolidados

DE DESEMPEÑO ECONÓMICO*	2013	2012	2011
Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	37,50%	43,44%	47,05%
Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,30 %	0,89%	0,35%
Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	7,80 %	8,45%	8,10%
Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	28,60%	21,65%	21,41%
Total remuneraciones y beneficios de los empleados / total ingresos	21,20%	21,00%	19,52%
Total valor económico retenido / total ingresos	4,60%	4,58%	3,58%
Total ingresos	100%	100%	100%
DE MEDIO AMBIENTE			
INDICADOR EMISIONES DE TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE	2013	2012	2011
Huella de Carbono por colaborador	2,54	2,70	2,60
DE TALENTO HUMANO			
INDICADORES GENERALES	2013	2012	2011
Contrato Fijo	588	585	579
Contrato Temporal	5	4	8
# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	75,21%	78,78%	76,66%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	16,19 %	14,21%	14,03%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,95%	1,29%	0,49%
INDICADORES POR REGIÓN	2013	2012	2011
# Personal Femenino Costa	48	52	47
# Personal Masculino Costa	24	30	18
# Personal Femenino Sierra	278	256	259
# Personal Masculino Sierra	243	251	263

* Los indicadores de desempeño económico consolidados incluye la información de Mutualista Pichincha, Panecons y Unifinsa. El resto de indicadores consolidados sólo incluyen información de Mutualista Pichincha y Panecons.

(23) Referirse al Anexo 3 para los resultados financieros consolidados: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2012/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf/



AFILIACIONES Y PRESENCIA GREMIAL:

- **AIFE:** Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador
- **ANME:** Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador
- **APIVE:** Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda en el Ecuador
- **ODEMA:** Organización de Entidades Mutuales de las Américas
- **UNIAPRAVI:** Unión Interamericana para la Vivienda
- **GRI OS:** Global Reporting Initiative, Organizational Stakeholder
- **UNEP-FI:** Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- **PACTO GLOBAL**
- **CERES:** Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
- **CEES:** Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable
- **AMCHAM:** Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana.

RECONOCIMIENTOS 2013:

FINALISTAS EN CONCURSO INTERNACIONAL “BEYONDBANKING: Participamos con nuestro Sistema de Evaluación Ambiental (SEA), en la categoría “planetBanking”, que premia iniciativas que expongan adaptación y respuesta a los efectos del cambio climático, y fuimos seleccionados por el Comité de Expertos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) como finalista en el concurso convocado entre todos los países de la región.

- Mutualista Pichincha entre las 100 mejores empresas del Ecuador según el Monito Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).²⁴

APUNTALANDO LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

- Participamos como auspiciantes de la Cumbre Mundial de Responsabilidad Social en octubre del 2013.
- Fuimos invitados a exponer nuestra experiencia reportando bajo estándares del GRI y nuestra opinión sobre las nuevas guías, en el evento oficial de lanzamiento de la Guía G4 en Ecuador.
- Auspiciamos el Concurso Universitario de Periodismo ¿Quién protege los Bosques del Ecuador? promovido por Gru-

po Faro, con el afán de promover la conciencia ambiental.

- La Fundación Reina de Quito organizó jornadas de capacitaciones sobre “Metodologías personalizadas de diagnóstico y tratamiento educativo” para docentes y padres de familia de hijos con capacidades especiales, siendo este grupo una de nuestras prioridades, apoyamos el evento.

- Fuimos invitados a presentar el SEA en el evento Protocolo Verde en Colombia y en la reunión anual de Latin American Taskforce de UNEP-FI.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS ENTRE EL 2012 Y 2013:

- En mayo iniciamos la venta de Certificados de Aportación de Capital (CDAs)
- En mayo la Intendencia de Mercado de Valores autorizó la oferta pública privada de Mutualista Pichincha
- En la Junta General Extraordinaria de Socios se aprobó lo siguiente:
 - El Reglamento de Elecciones
 - Se designó nuevos miembros del Directorio
 - Se reformaron los Estatutos de la Institución
 - Se nombró el Representante alterno de la Junta para el Comité de Retribuciones
 - Se escogió al Representante de la Junta para el Comité de Ética
 - Se eligió a los dos vocales principales y suplentes de la Comisión Electoral
 - Se aprobó la Política de Retribuciones
- Adquisición del 63,21% de la empresa UNIFINSA Sociedad Financiera en el mes de agosto
- Primer año de apertura del capital social de Mutualista Pichincha, por lo que hemos incorporado un capítulo exclusivo para SOCIOS
- El Directorio designó al Ing. Mario Burbano de Lara como Director Estratégico de la Institución y al Ing. René Cordero como Gerente General. Estos cambios, luego de cumplir con las formalidades legales, entrarán en ejecución a partir del 1er trimestre del 2014.

(24) Para más información referirse al Capítulo 3: Grupos de Interés.

3

GRUPOS
DE INTERÉS



Estrategias redefinidas,
ratificamos nuestro compromiso

SOCIOS, UN NUEVO GRUPO DE INTERÉS

Durante el 2013, enfocamos nuestros esfuerzos en preparar la llegada de un nuevo grupo de interés: los Socios. Con la modificación a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero promulgada en el 2012, se inició el proceso de apertura del capital de Mutualista y, con él, la llegada de este nuevo grupo de interés.

Se conformó un equipo transversal de trabajo, con miembros de las áreas de mercadeo, servicio al cliente, dirección financiera, tecnología y procesos, y operaciones, liderado por el Sub Gerente General. El objetivo: Diseñar, Desarrollar y Lanzar los Certificados de Aportación de Capital (CDAs).

Los esfuerzos se concentraron en el desarrollo de herramientas de comunicación y venta para este grupo. Se buscó

una metodología adecuada que permitiera socializar conocimientos y compartir información compleja al “front end” y a todo el personal de la institución. Para ello, se realizaron talleres de formación de capacitadores/embajadores entre los miembros de la alta gerencia, quienes a su vez realizaron capacitaciones dirigidas a toda la organización sobre cómo informar y asesorar a este nuevo grupo de interés.

REDEFINICIÓN Y RATIFICACIÓN DEL MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS



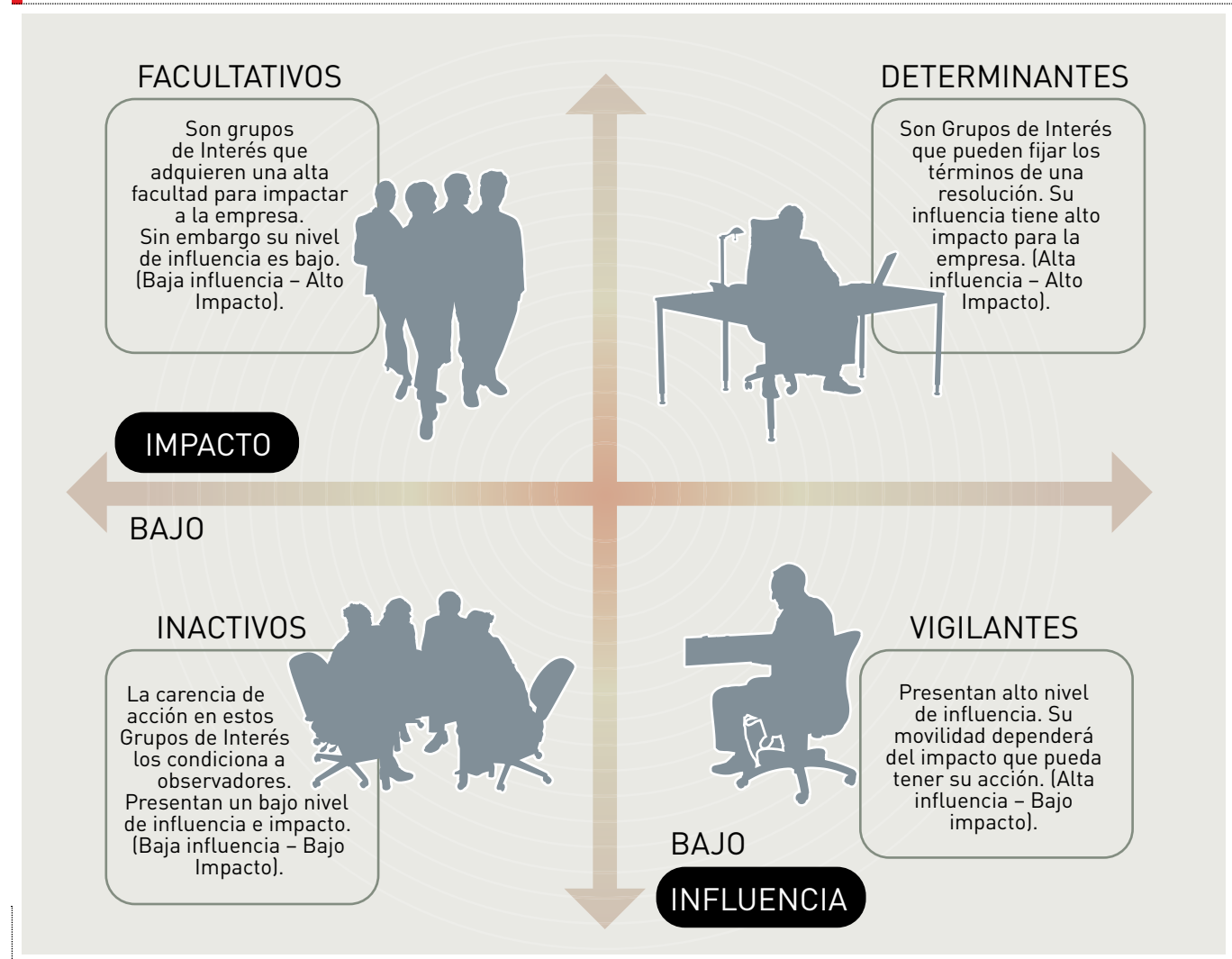
El proceso de identificación del nuevo grupo objetivo supuso una revisión de los Grupos de Interés (GI) de Mutualista Pichincha; para lo cual contamos con el apoyo y guía de Mario Morales, especialista de la Universidad de Chile, quien en marzo del 2013 dictó a los Miembros del Directorio y a la Alta Gerencia un **“Taller de Alineamiento de Estrategias y Grupos de Interés: Análisis de riesgos y creación de valor en la relación de la empresa con sus GI”**.

Las definiciones y conceptos, que estuvieron a la base del ejercicio, se centraron en nuestro enfoque de transparentar no sólo cómo gastamos lo que ganamos, sino cómo ganamos lo que ganamos con el objeto de poder identificar los aportes de valor significativo para la institución y para la sociedad; en reforzar la integración de la RSE a la estrategia general institucional; y, ratificar un enfoque de un relacionamiento ganar-ganar con los GI.

Definidos nuestros Grupos de Interés como aquellas personas y/o empresas que, de algún modo, se pueden ver afectadas o pueden afectar las actividades de la institución; adicionamos las perspectivas de su impacto e influencia, estableciendo la siguiente tipología:

MODELO DE SEGMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Modelo de segmentación



Posteriormente, definimos los objetivos para cada grupo y desarrollamos una nueva Matriz de Stakeholders que nos permitirá trabajar en el diseño de un plan estratégico de comunicación, priorizando los Grupos de Interés Determinantes.

Por último, relacionamos la información presentada en las diferentes memorias para ver cómo ésta apunta a los objetivos establecidos para cada grupo.

Matriz de Grupos de Interés Mutualista Pichincha 2013

	Grupos de Interés	Tipo de GI	Qué busca el GI en MUPI	Aspectos presentados en la Memoria y que hacen relación a la información que busca el GI
1	Socios	Determinante	Rentabilidad y reputación	Toda la Memoria
2	Clientes (actuales y potenciales)	Determinante	Valor y Calidad de Productos y Servicios	Capítulo Clientes
3	Funcionarios y empleados	Determinante	Equidad y crecimiento	Talento Humano y Sociedad
4	Entidades subsidiarias y afiliadas	Determinante	Complementariedad y soporte	Panecons
5	Instituciones Reguladoras	Determinante	Cumplimiento normativo y excelencia empresarial	Toda la Memoria
6	Gobierno Central	Determinante	Buena ciudadanía corporativa	Gobierno Corporativo, Medio Ambiente y Sociedad
7	Gobiernos locales	Determinante	Buena ciudadanía corporativa	Gobierno Corporativo, Medio Ambiente y Sociedad
8	Medios de Comunicación	Determinante	Transparencia y fuente de información	Toda la Memoria

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2013

PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN

Obtener retroalimentación sobre la información presentada en las Memorias de Sostenibilidad siempre ha sido una prioridad para nosotros, por tal razón seguimos incluyendo una encuesta al final del documento; y, buscando nuevas formas de alcanzar la mayor cantidad de sugerencias y comentarios.

En el 2013 volvimos a organizar reuniones con clientes y colaboradores; con este último grupo, aparte de mantener 5 desayunos en Quito, la Gerencia General y Directores de otras áreas se reunieron con los colaboradores de todas las agencias regionales. Nos aseguramos que cada invitado haya recibido previamente la Memoria y después de mantener una



extensa conversación sobre el contenido y diseño del documento, se les pidió contestar la encuesta. Gracias a esta iniciativa logramos que 289 encuestas sean llenadas.

RESULTADOS

El grupo de colaboradores, en especial los de agencias regionales, estuvieron motivados y agradecidos por haber sido tomados en cuenta para dar su opinión sobre el documento. En general expresaron estar orgullosos por todas las actividades realizadas y admirados por el compromiso social de la empresa. Sus sugerencias se centraron en incluir más información regional ya que consideran que el documento refleja solamente la realidad de Quito; el folleto de Hechos Relevantes, publicado juntamente con la Memoria el año pasado, debería abarcar más temas importantes; resaltar testimonios de clientes de ambos negocios; entre otros. Algunas de estas recomendaciones han sido implementadas desde este año.

Los clientes consultados felicitaron el trabajo realizado a lo largo de nuestra vida institucional.

En relación a resultados cuantitativos, más del 90% de los encuestados consideran que la información presentada es importante y contiene alta credibilidad; mientras que la información mejor presentada está en los capítulos Clientes/ Asociados y Medio Ambiente. A la vez, resaltan ámbitos en los que debemos mejorar como la legibilidad y facilidad de entendimiento, la explicación de información técnica, y la in-

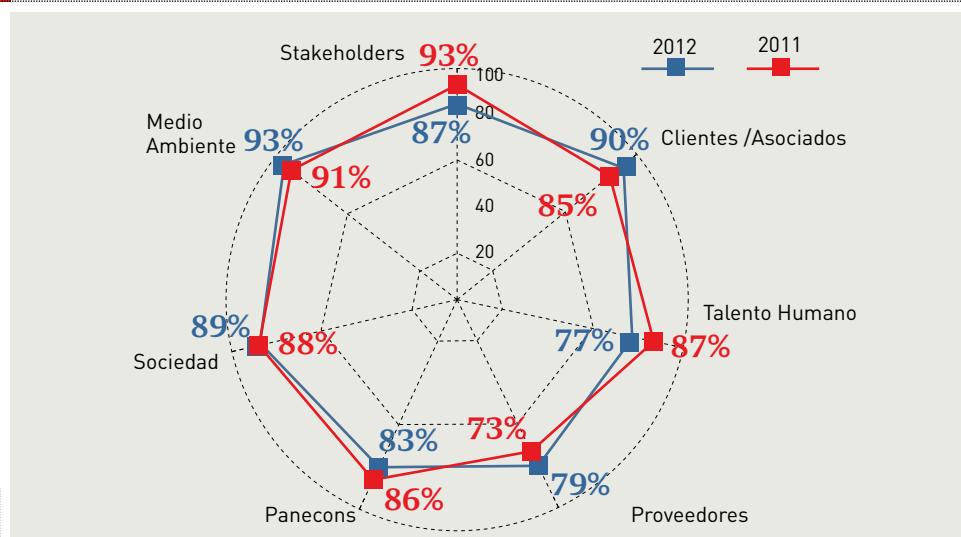
formación presentada en los capítulos Talento Humano y Proveedores.

Sin duda estos esfuerzos nos han permitido obtener mayor retroalimentación y sugerencias para mejorar continuamente; al mismo tiempo, han abierto un espacio de diálogo entre los más altos funcionarios de la organización con los colaboradores de las agencias regionales. Agradecemos la honestidad reflejada en los comentarios y enfatizamos nuestro compromiso de ir paulatinamente incorporando cada uno de ellos, de hecho en el proceso de esta Memoria ya se han incorporado algunas sugerencias.

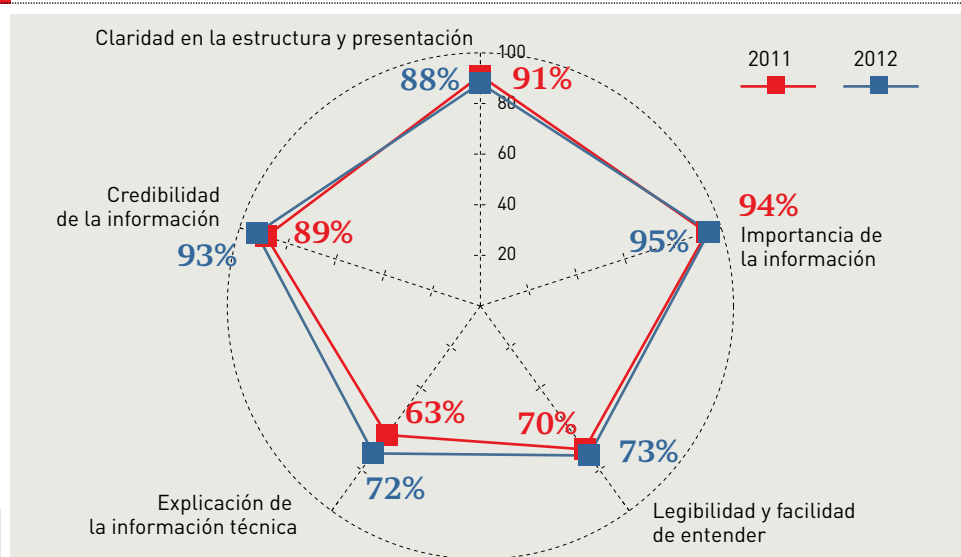
A continuación presentamos la información cuantitativa de las **307** encuestas recibidas.



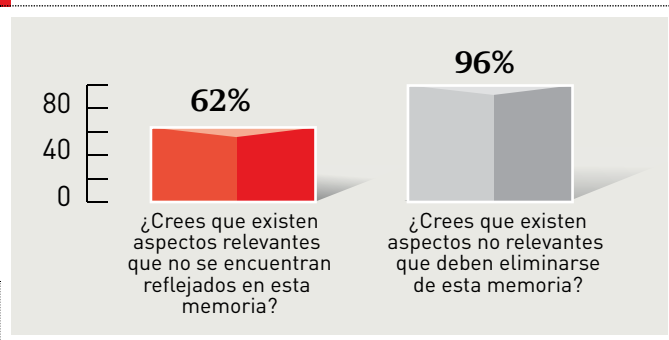
**Porcentaje de respuesta “buena” a las preguntas:
¿Cuál es su opinión a la información presentada en
cada uno de los siguientes capítulos?**



**Porcentaje de respuesta “alta” a las preguntas:
Valore los siguientes aspectos de esta memoria**



Porcentaje de respuesta “negativas” A las preguntas planteadas



ACTIVIDADES VARIADAS

Como todos los años, se llevaron a cabo actividades que de forma regular se ejecutan con diferentes grupos de interés: participación en ferias, emisión de notas de prensa, desayunos de diálogo con clientes y colaboradores, actividades con los colaboradores y familiares, evaluación y visitas a proveedores, etc.

En los diferentes Capítulos de esta Memoria se detallan las actividades realizadas con cada grupo de interés.

CÓMO NOS MIRAN: ENTRE LAS 100 MEJORES EMPRESAS DEL ECUADOR

Los esfuerzos realizados han dado resultados positivos, que se reflejaron en hechos puntuales: según un estudio desarrollado y ejecutado por Merco, Mutualista Pichincha está ubicada entre las 100 mejores empresas del país. Desde el 2011, Merco Empresas y Líderes, han venido evaluando la reputación de las empresas ecuatorianas y sus líderes con el afán de establecer cuáles son las más responsables y con buen Gobierno Corporativo.

COMPROMISOS PARA EL 2014:

AMBIENTE VIRTUAL PARA RSE, en el 2013 incursionamos en canales como facebook y twitter para informar sobre actividades de RSE. En éste, vamos a crear un ambiente virtual específico para RSE.

ANÁLISIS DE ASPECTOS MATERIALES: luego de haber definido hace 7 años los ejes estratégicos y materiales, creemos que es necesario una reflexión por parte de la Alta Gerencia para que sean modificados o ratificados.

Merco Ranking empresas 2013

Ranking sectorial de empresas 2013 Sector Financiero

Ranking	Empresa	Puntuación
6to	Mutualista Pichincha	-

Ranking general de empresas 2013

Ranking	Empresa	Puntuación
34vo	Mutualista Pichincha	5945

Ranking de empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo 2013

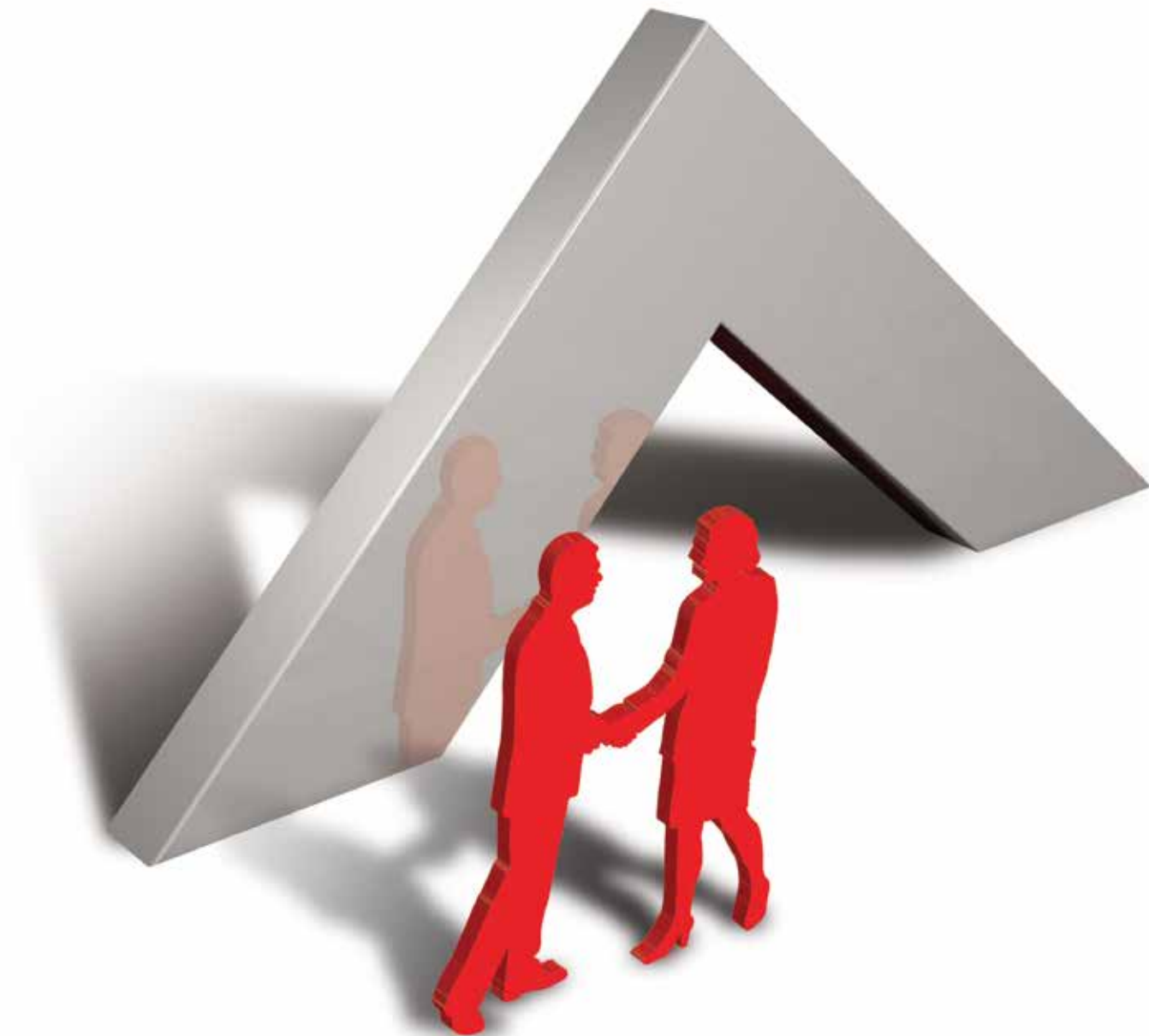
Ranking	Empresa	Puntuación
69no	Mutualista Pichincha	3073

Ranking de Líderes con mayor reputación 2013

Ranking	Líder	Puntuación
84vo	Mario Burbano de Lara	3053

4

SOCIOS



Hacemos historia,
lideramos el cambio

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

FORTALECIENDO NUESTRO PATRIMONIO

La Asociación Nacional de Mutualistas, cuyo presidente del Directorio es el Ing. Mario Burbano de Lara, impulsó una propuesta de reformas al proyecto de Ley de Instituciones Financieras, misma que sirvió de base para que en el mes de marzo de 2012 la Asamblea Nacional aprobara la reforma a la Ley de Instituciones Financieras, en lo relacionado a las "Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda". Entre los cambios más destacados está la posibilidad de que las mutualistas puedan abrir el capital a terceros y permitir que puedan invertir en instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero de giro inmobiliario.

Este cambio normativo fue acogido inmediatamente por Mutualista Pichincha y se aprueba, en Asamblea General de Asociados, el nuevo Estatuto de la institución.

Tras este importante hito, se ha dotado a la Institución de un medio para la generación de un capital variable, ilimitado y creciente en el tiempo, lo que nos permite fortalecer nuestro patrimonio e incrementar sostenidamente los volúmenes

de activos, mediante la colocación constante de créditos y la generación de nuevos proyectos inmobiliarios.

Durante al año 2013, Mutualista Pichincha puso a disposición del público en general su primera emisión de Certificados de Aportación de Capital (CDAs), por USD 15 millones. En el mes de mayo llevamos a cabo la oferta privada de CDAs entre nuestros colaboradores y asociados, y en el mes de junio, a través de las distintas bolsas de valores del país, se efectuó la primera oferta pública de esta clase de títulos, trazando así un nuevo hito para nuestra Institución. Fruto de la buena gestión y de la confianza del público logramos, en tan sólo 8 meses, levantar USD 3.7 millones de capital con 1.353 nuevos socios, lo que incrementó nuestro patrimonio en 11,5%.

Al cierre del 2013, nuestro Patrimonio se situó en USD 50 millones, 56,4% más que el 2012, gracias al capital generado por nuevos socios, revalorizaciones de ciertos activos y la rentabilidad de la cartera.

CONSTRUYENDO RELACIONES CON TRANSPARENCIA

En línea con nuestra política de transparencia y el compromiso de entregar información oportuna a nuestros socios, durante el 2013, incorporamos una serie de herramientas de comunicación. Es por ello que en el mes de junio les hicimos llegar un Folleto de Hechos Relevantes 2012, donde se resumían todos los acontecimientos destacados de ese año; folleto alineado a nuestra Memoria de Sostenibilidad 2012: Hacia una Nueva Era.

Además, cada trimestre, los socios recibieron un documento que contiene información técnica y estadística actualizada acompañado de una carta del Gerente General, cuyo objetivo es informar sobre lo acontecido en ese periodo. Por último, en un evento institucional interno, el Presidente del Directorio y Gerente General, hicieron un reconocimiento al **Socio número 1.000**, el señor Víctor Oswaldo Chiluisa Agama, un ciudadano jubilado, quien adquirió Certificados de Aportación de Mutualista Pichincha; este reconocimiento consiste en

acabados de construcción para adecuaciones en su vivienda.

Estamos seguros que la rendición de cuentas permanente que, como institución, entregamos a nuestros socios, nos permitirá fortalecer los lazos con quienes nos han honrado con su confianza, al permitirnos administrar sus recursos.

RESULTADOS 2013

El Rendimiento sobre Patrimonio se situó en 10,22%, mostrando un incremento del 7,8% en comparación al 2012. Mientras que el Rendimiento operativo sobre los activos aumento en 46,3% con comparación al año pasado.

A continuación les mostramos un comparativo con años anteriores de indicadores financieros relevantes para la institución:

Patrimonio técnico 2013

Patrimonio Técnico Constituido	33.556.372
Total activos y contingentes ponderados por riesgo	351.137.191
Patrimonio técnico requerido	31.602.347
Excedente o deficiencia de patrimonio técnico requerido	1.954.025
Índice de Patrimonio Técnico	9,6%

Indicadores financieros

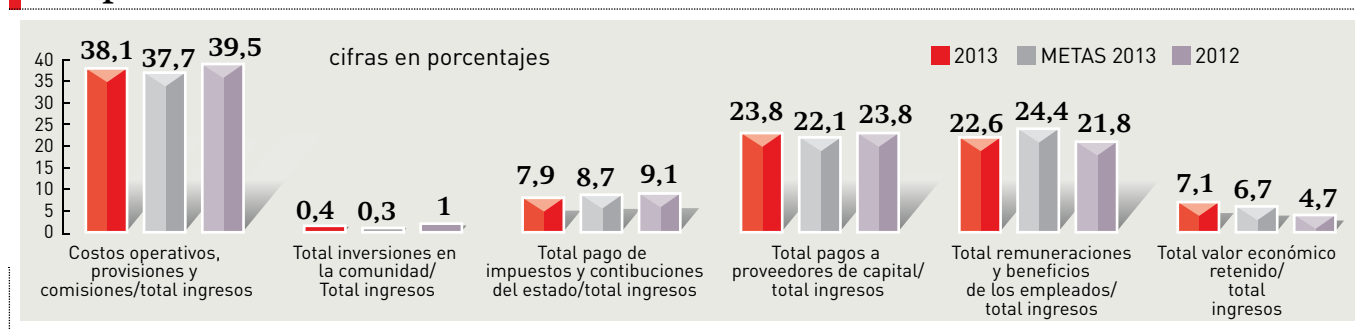
	2013	2012	2011	2010
Rendimiento sobre patrimonio- ROE	10,2%	9,5%	10%	7,3%
Rendimiento operativo sobre activo- ROA	1,0%	0,7%	0,7%	0,5%
Activos productivos/ pasivos con costo	96,7%	95,5%	97,6%	97,5%
Morosidad brutal total	2,9%	3,3%	2,6%	3,6%
Cobertura cartera total	72,8%	82,8%	93,3%	75%
Gastos operativos/ activo total promedio	7,7%	8,3%	7,6%	8,2%

CUMPLIMIENTO DESTACADO DE METAS: nuevamente superamos las metas trazadas; el promedio de cumplimiento fue del 110,5%.

Mutualista Pichincha continua con sus inversiones en la comunidad, de acuerdo a la Política Social establecida.²⁵ Este

año el cumplimiento de la meta fue del 130,5%, demostrando nuestro compromiso de revertir a la sociedad parte de nuestros excedentes. De igual manera, hemos beneficiado a nuestros proveedores del pasivo superando en 16% la meta planteada; y gracias al excelente manejo financiero, el valor económico retenido fue 13,7% mayor al presupuestado.

Comparativo valor económico distribuido



EXCELENTE GESTIÓN DURANTE EL 2013:

uno de los más grandes logros de este año es el extraordinario incremento de la utilidad, 67,4% más que el 2012, gracias al acertado manejo de recursos. Por otro lado, hemos logrado disminuir paulatinamente los costos operativos

hasta ubicarse en 38,1% de total de ingresos, mientras que en el 2012 representaron el 39,5% y en el 2011 41,8%. Adicionalmente, beneficiamos también a los colaboradores y clientes del pasivo, 15,8% y 11,6% más que el 2012, respectivamente.

(25) Referirse al Capítulo 9: Sociedad para conocer más información de la Política Social y el apoyo a la comunidad.

Principales indicadores de desempeño económico

cifras en dólares

INDICADORES	METAS 2014	2013	METAS 2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	26.403.383,30	24.849.867,95	22.872.226,54	23.024.040,36	21.320.407,48	20.580.919,41	18.352.101,02	17.848.463,53	17.045.571,11
Total inversiones en la comunidad	190.763,00	250.605,59	192.000,00	568.614,10	196.935,40	99.778,22	202.477,70	95.875,06	124.270,03
Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	6.118.603,65	5.174.678,09	5.300.244,18	5.356.324,97	4.191.601,60	3.600.216,95	3.424.506,72	3.397.572,43	3.919.488,54
Total pagos a proveedores de capital	15.722.189,09	15.518.846,33	13.377.677,87	13.909.709,02	12.192.739,23	10.480.927,15	9.767.403,44	11.693.130,31	11.341.980,82
Total remuneraciones y beneficios de los empleados	15.950.316,99	14.749.719,97	14.794.174,64	12.735.460,76	10.487.717,09	8.991.565,20	8.577.102,53	8.602.780,49	8.859.840,19
Total valor económico retenido	3.927.411,35	4.618.463,27	4.061.808,78	2.758.176,19	2.640.641,88	1.406.569,03	1.000.000,00	1.000.000,00	2.007.107,39
Total ingresos	68.312.667,39	65.162.181,20	60.598.132,02	58.352.325,40	51.030.042,68	45.159.975,96	41.323.591,41	42.637.821,82	43.298.258,08

SEGURIDAD

CAPTACIONES: fruto de la gestión financiera y la confianza de los depositantes, el pasivo de Mutualista Pichincha ha tenido un incremento importante respecto al año anterior. Los pasivos a la vista han presentado un crecimiento sostenido por 8 años consecutivos, y los pasivos a plazo durante los 5 últimos años, manteniendo estable la composición de este tipo de depósitos.

Este comportamiento creciente en monto se establece en función de la permanencia y han permitido un mejor control de nuestros índices de liquidez que se ve reflejado en los flujos constantes de otorgamiento de créditos que realizamos durante todo el 2013.

ÍNDICE DE LIQUIDEZ: el índice de liquidez de primera línea a Diciembre del 2013 fue del 12,4%, y el índice de segunda línea fue del 11,1%. Nuestras reservas de liquidez superaron en 149% el monto mínimo exigido por el Banco Central del Ecuador.



ESTADOS FINANCIEROS

Estado de situación

cifras en miles de dólares

Concepto	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ACTIVO									
FONDOS DISPONIBLES	25.687	27.201	33.914	45.996	34.993	26.500	27.999	39.393	38.074
OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INVERSIONES	17.543	55.709	51.637	28.595	29.407	51.900	19.760	39.946	5.337
CARTERA DE CREDITOS	129.448	125.473	156.356	164.622	153.635	181.653	242.292	232.810	288.225
CUENTAS POR COBRAR	3.057	4.618	5.813	3.631	6.360	7.640	4.700	6.573	5.248
BIENES REALIZABLES Y ADJUDICADOS	32.642	30.476	24.812	22.412	19.251	18.013	13.766	15.096	18.637
PROPIEDADES Y EQUIPO	4.536	4.794	6.404	6.275	6.224	5.698	5.249	5.926	10.114
OTROS ACTIVOS									
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	1.298	1.597	1.701	1.426	1.465	1.690	2.123	2.927	10.200
DERECHOS FIDUCIARIOS	968	5.946	18.256	19.007	25.789	32.954	38.156	43.884	55.064
OTRAS INVERSIONES EN PARTICIPACIONES	10.430	10.478	1	-	-	-	-	-	-
GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	4.377	10.051	10.190	12.521	9.283	12.098	19.854	23.166	34.860
GASTOS DIFERIDOS	1.704	1.624	2.230	2.664	2.135	1.590	2.168	2.115	2.024
MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	271	482	672	1.111	481	388	460	1.060	625
OTROS	420	1.939	817	763	816	1.687	1.598	1.268	1.979
(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	(115)	(581)	(302)	(241)	(220)	(497)	(541)	(2.203)	(689)
TOTAL ACTIVO	232.265	279.805	312.501	308.782	289.619	341.314	377.583	411.962	469.697
PASIVO									
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO									
DEPÓSITOS A LA VISTA	114.001	122.884	130.769	131.519	135.175	158.186	173.393	185.299	200.548
DEPÓSITOS A PLAZO	85.113	105.753	123.730	114.986	106.683	128.033	147.031	164.356	186.726
DEPÓSITOS DE GARANTÍA	5	4	4	4	7	4	4	4	4
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	-	799	701	836	1.004	1.031	1.434	4.278	6.211
OBLIGACIONES INMEDIATAS	5	60	12	13	8	51	6	32	4
CUENTAS POR PAGAR	6.925	9.950	11.765	13.656	8.747	9.166	10.793	9.984	10.620
OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.648	19.032	20.935	21.428	11.058	15.228	14.014	11.898	11.041
OTROS PASIVOS	1.369	1.482	2.001	2.708	2.233	2.978	2.026	4.248	4.719
TOTAL PASIVO	216.066	259.964	289.917	285.150	264.916	314.677	348.702	380.099	419.874
PATRIMONIO									
CAPITAL SOCIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	3.672
RESERVAS	13.091	15.866	19.509	21.516	22.516	23.516	24.922	27.563	41.468
OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-	-	49	120	251	251	287	17
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	333	333	1.067	1.067	1.067	1.067	1.067	681	-
RESULTADOS	2.775	3.643	2.007	1.000	1.000	1.804	2.641	3.332	4.667
TOTAL PATRIMONIO	16.199	19.842	22.583	23.632	24.703	26.638	28.881	31.863	49.823
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	232.265	279.805	312.501	308.782	289.619	341.314	377.583	411.962	469.697



Estado de resultados

cifras en miles de dólares

Concepto	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	17.037	20.729	24.777	25.567	21.266	25.152	29.272	32.556	38.639
INTERESES CAUSADOS	6.218	9.155	11.342	11.693	9.767	10.481	12.193	13.910	15.519
MARGEN NETO INTERESES	10.819	11.574	13.435	13.874	11.499	14.671	17.079	18.646	23.120
COMISIONES GANADAS	5.254	6.336	6.670	5.244	5.677	5.933	6.353	6.097	5.910
INGRESOS POR SERVICIOS	319	1.039	1.979	3.441	1.920	1.796	2.138	1.712	1.147
COMISIONES CAUSADAS	480	944	1.946	2.743	2.592	2.978	3.394	2.318	2.009
UTILIDADES FINANCIERAS	3.111	4.524	3.383	3.677	5.868	3.570	3.240	5.796	4.441
PÉRDIDAS FINANCIERAS	179	28	400	23	208	520	799	944	270
MARGEN BRUTO FINANCIERO	18.844	22.502	23.122	23.468	22.164	22.473	24.617	28.989	32.338
PROVISIONES	1.582	1.293	1.953	1.550	2.054	2.601	2.299	3.498	2.170
MARGEN NETO FINANCIERO	17.261	21.209	21.170	21.918	20.110	19.872	22.317	25.492	30.168
GASTOS DE OPERACIÓN	19.615	21.942	24.060	24.758	25.234	25.410	27.163	32.507	33.857
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	(2.353)	(733)	(2.890)	(2.840)	(5.124)	(5.538)	(4.846)	(7.015)	(3.689)
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.807	4.483	4.066	1.131	2.680	3.466	3.560	4.765	8.203
OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	129	221	386	564	256	730	550	661	4.308
MARGEN OPERACIONAL	2.325	3.529	790	(2.273)	(2.699)	(2.802)	(1.836)	(2.911)	206
OTROS INGRESOS	1.539	1.973	2.422	3.578	3.912	5.641	6.467	7.427	6.823
OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	62	63	59	22	36	541	813	480	695
GANANCIA O (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	3.802	5.439	3.153	1.283	1.176	2.298	3.818	4.035	6.334
IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	1.027	1.796	1.146	283	176	494	1.178	1.277	1.715
GANANCIA O (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	2.775	3.643	2.007	1.000	1.000	1.804	2.641	2.758	4.618

Indicadores financieros

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Suficiencia patrimonial									
(patrimonio + resultados) / activos inmovilizados	76,22%	50,16%	42,24%	64,30%	71,83%	66,92%	74,52%	64,12%	72,64%
Calidad de activos									
Activos productivos / total activos	85,31%	81,72%	78,88%	82,95%	86,03%	85,86%	86,31%	84,20%	82,80%
Activos productivos / pasivos con costo	96,37%	92,93%	90,11%	96,00%	98,92%	97,48%	97,63%	95,53%	96,73%
Calidad de cartera									
Morosidad de la cartera total	3,41%	5,19%	4,17%	5,50%	4,03%	3,63%	2,64%	3,29%	2,85%
Cobertura de la cartera problemática	106,19%	77,82%	75,66%	55,71%	77,73%	74,98%	93,31%	82,75%	72,80%
Eficiencia									
Gastos de operación estimados / total activo promedio	9,39%	8,45%	8,05%	7,93%	8,74%	8,23%	7,57%	8,28%	7,73%
Gastos de personal estimados / activo promedio	5,19%	3,12%	2,96%	2,76%	2,97%	2,91%	2,92%	3,24%	3,37%
Rentabilidad									
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio	20,35%	22,49%	9,75%	4,42%	4,22%	7,26%	10,06%	9,48%	10,22%
Resultados del ejercicio / activo promedio	1,33%	1,30%	0,64%	0,32%	0,35%	0,53%	0,70%	0,67%	0,98%
Intermediación financiera									
Cartera bruta / (depósitos a la vista + depósitos a plazo)	67,45%	57,19%	63,44%	68,89%	65,58%	65,24%	77,53%	68,44%	76,00%
Liquidez									
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	14,93%	14,01%	15,14%	21,74%	16,18%	10,60%	10,06%	13,12%	11,75%
Cobertura 25 mayores depositantes	66,82%	87,54%	82,55%	112,58%	164,58%	123,32%	119,31%	161,83%	133,64%
Cobertura 100 mayores depositantes	54,74%	64,99%	63,02%	84,21%	108,83%	77,80%	72,97%	104,39%	83,67%

- Calificación de riesgos: “AA”²⁶
- Cumplimiento legal: 100% con la normativa legal que aplica al sector²⁷

COMPROMISOS PARA EL 2014:

- **TITULARIZACIÓN:** esperamos colocar nuestro décimo proceso de titularización durante el primer semestre del 2014 por aproximadamente USD 50 millones.
- **CDAs:** Consolidación de este proceso de transformación.

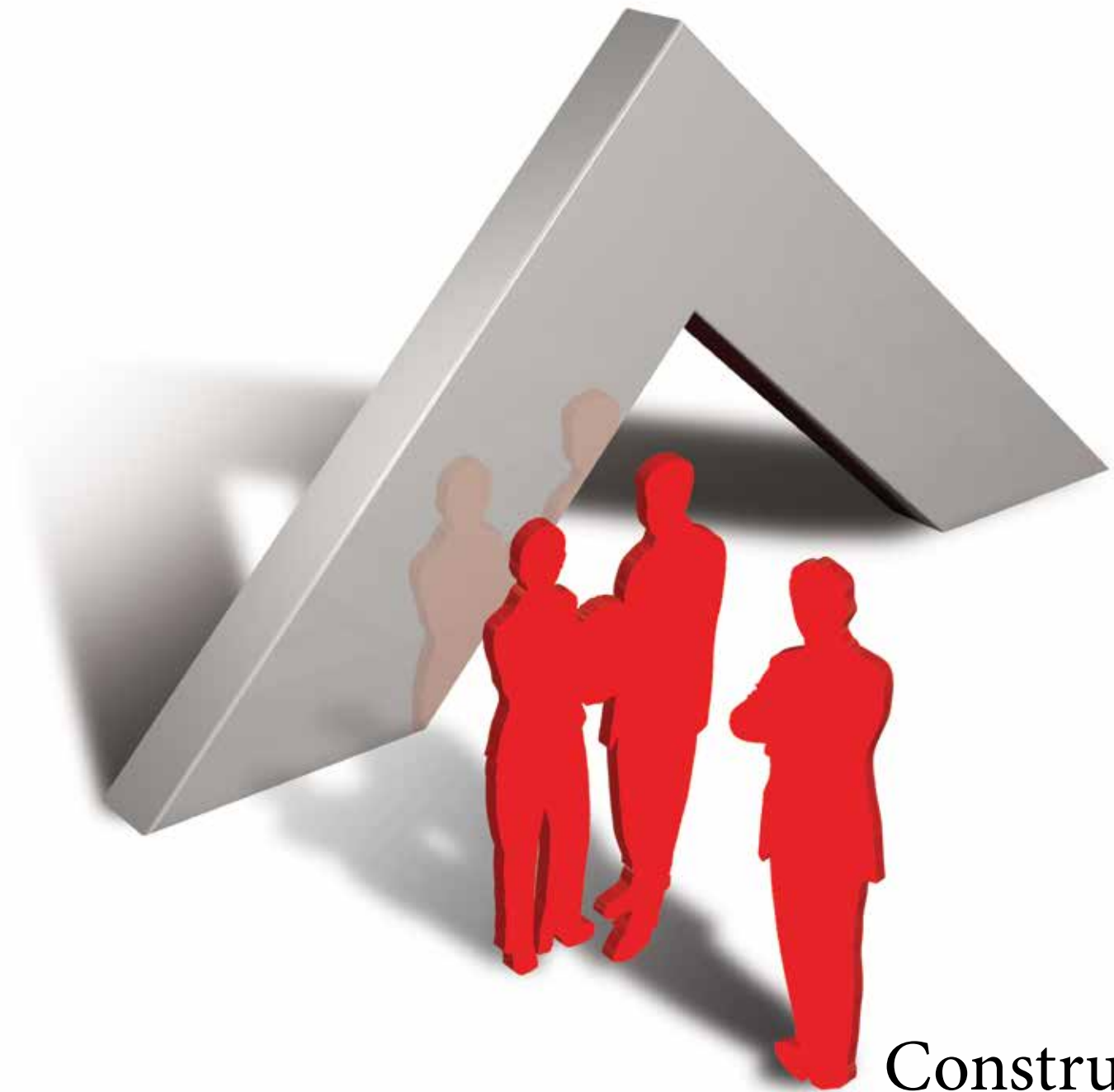
(26) Para conocer el informe detallado de Pacific Credit Rating visite la página web: www.mutualistapichincha.com/mupi/der_trasparenciaInfo.html#

(27) Ver los informes de Auditores Externos y Comisarios en el Anexo 3: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/informes.pdf>



5

CLIENTES



Yo
Construyo
Calidad de Vida

Mutualista Pichincha busca construir una relación duradera con sus clientes, a través del afianzamiento de una cultura de servicio basada en los valores institucionales. Contamos con un marco normativo que busca que nuestra atención y servicio se enmarque en fundamentos éticos, de transparencia, de servicio, de corrección, buscando, no sólo el rédito financiero, sino el bienestar y satisfacción de las personas; y cuidando, además, el medio ambiente. Para ello contamos con un marco normativo compuesto por las siguientes políticas:

- Política de Responsabilidad de Productos
- Políticas Generales de Comunicaciones de Marketing
- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de procesos para la Prevención de Lavado de activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos
- Manual Integral de Riesgos
- Política de Medio Ambiente
- Política de Incentivos Ambientales
- Guía General del Sistema de Evaluación Ambiental (SEA)



ACONTECIMIENTOS DESTACADOS DEL 2013:

• **SISTEMA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL (SEA):** concluimos exitosamente el SEA que premia la implementación de prácticas ambientales y sociales que reducen el impacto ambiental de las edificaciones de vivienda; y, mejora los niveles de bienestar y salud de sus habitantes. Convencidos que estas prácticas deben ser promovidas e impulsadas, el Directorio aprobó la Política de Incentivos Ambientales, cuyos objetivos son los siguientes:

- Normar las políticas de aplicación del SEA para proyectos propios y/o en asociación.
- Normar los beneficios que recibirán los proyectos de construcción que hayan aplicado el Sistema de Evaluación Ambiental (SEA).²⁸

Bajo esta política, todos los proyectos inmobiliarios directamente desarrollados por Mutualista Pichincha deben ser realizados siguiendo los parámetros del SEA y obligándolos a cumplir un mínimo de créditos. De igual forma, se otorgarán beneficios monetarios, a los clientes constructores y/o usuarios de viviendas construidas bajo los parámetros del SEA.²⁹

• **IMPULSANDO LA EDUCACIÓN FINANCIERA:** en el 2013 emprendimos las acciones necesarias para la implementación de un programa permanente de Educación Financiera con la finalidad de brindar a nuestros clientes y al público en general, información sobre el funcionamiento del sistema financiero ecuatoriano; el conocimiento de sus derechos y obligaciones como usuarios financieros y, además, contribuir al desarrollo de la capacidad requerida para tomar decisiones acertadas el momento de escoger productos o servicios financieros.

El Directorio de la institución aprobó la creación de la Coordinación de Educación Financiera y la participación de Mutualista Pichincha en la iniciativa conjunta de 18 entidades

(28) Política de Incentivos Ambientales, página 2.

(29) Referirse al Capítulo 10: Medio Ambiente, para conocer más detalles sobre el SEA.

financieras ecuatorianas para sumar esfuerzos y unificar los conceptos financieros que serán impartidos a través de diferentes modalidades.

Los objetivos generales del Programa de Educación Financiera de Mutualista Pichincha son:

1. Concientizar a la población ecuatoriana sobre la importancia del buen manejo de las finanzas personales para la compra, mantenimiento y venta de una vivienda.
2. Ayudar a nuestros clientes y el público en general a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, así como los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios.
3. Fomentar el desarrollo de la capacidad del público en general y nuestros clientes para analizar información y adoptar decisiones debidamente informadas.
4. Mejorar el acceso al crédito hipotecario para el sector informal y de menores recursos.
5. Verificar que a nuestro cliente se le proporcione información de manera transparente, clara y completa, especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas.
6. Orientar nuestro programa hacia el desarrollo de la capacidad financiera, entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.

Durante el 2013, se realizaron las actividades requeridas para que el 2014 se pueda ejecutar ampliamente el programa.

• **MEJORANDO LA GESTIÓN DE RECLAMOS INMOBILIARIOS:** se inició una práctica con la cual el área de Servicio al Cliente es la encargada de recibir, directamente del construc-



tor, los bienes inmuebles terminados (de proyectos propios) y hacer la entrega directa al Cliente Final. Este nuevo procedimiento ha mejorado el nivel de satisfacción de los clientes finales, reduciéndose en 34,3% los reclamos inmobiliarios en relación al 2012.

• **ESCUCHANDO A NUESTROS CLIENTES:** en este año continuamos con la práctica de recabar retroalimentación de nuestros clientes, sobre nuestra Memoria 2012, documento institucional por el cual rendimos cuentas. Mantuvimos tres desayunos de trabajo con 96 clientes en la ciudad de Guayaquil, Latacunga y Manta, en los cuales expresaron estar satisfechos con la forma y los resultados expuestos por Mutualista Pichincha en su Memoria.³⁰

• **CLÁUSULAS DDHH Y MEDIO AMBIENTE EN ACUERDOS DE CRÉDITO:** existen inquietudes legales al respecto y se está analizando la viabilidad o no de incluir las mismas. Se definirá en este año 2014.

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

NEGOCIO FINANCIERO

Nos fortalecemos para brindarles mayores beneficios

El año 2013 ha sido un año de transición y reflexión. La gestión crediticia ha mantenido su orientación hacia la generación de cartera de vivienda, buscando, adicionalmente, ofrecer más y mejores servicios a éstos, nuestros principales clientes.

CRÉDITO CON IMPACTO SOCIAL

VIVIENDA: durante el 2013 el sistema financiero otorgó créditos por USD 22.773 millones, lo que representó un aumento del 11,5% en comparación al volumen de crédito registrado en el 2012, con un total de 6.1 millones de operaciones a nivel nacional.⁽³¹⁾ Al igual que el año pasado, el 2013 estuvo marcado por la amplia oferta de financiamiento estatal en condiciones de tasa y plazo difíciles de igualar. Las entidades financieras de propiedad estatal representaron más del 60%

del mercado de financiamiento hipotecario del país.⁽³²⁾

El saldo de los activos crediticios de Mutalista Pichincha alcanzó los USD 285.7 millones, en 40.042 operaciones activas. De estos activos, la cartera con destino vivienda cerró en USD 128.7 millones, distribuido en 3.134 operaciones con un crédito promedio de USD 41.051. En promedio se alcanzó un 91,3% las metas planteadas.

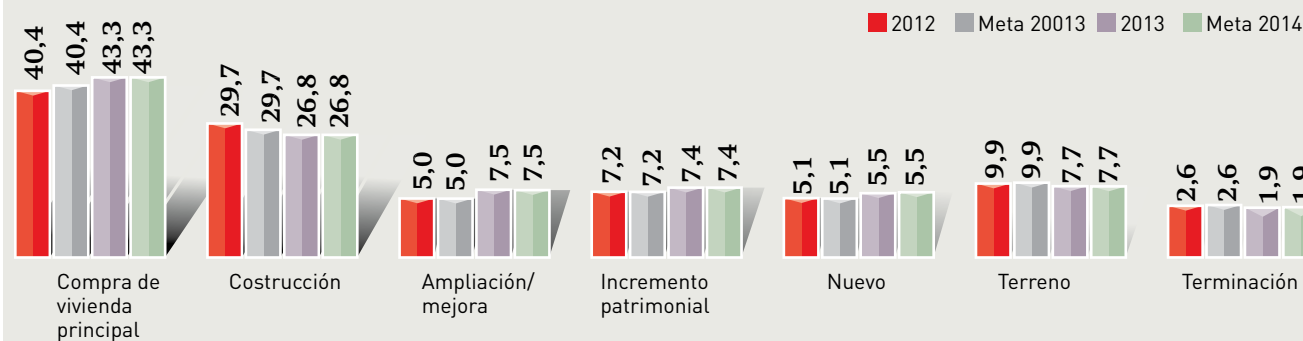


(31) Información proporcionada por el Banco Central del Ecuador

(32) Información proporcionada por un estudio de mercado de la compañía Marketwatch

Participación detallada-Cartera con destino vivienda

cifras en porcentajes



Indicadores claves del negocio financiero

Monto en USD	2009	2010	2011	2012	Meta 2013	2013	Meta 2014
Compra de Vivienda Principal	56.468.739,32	51.884.244,29	51.103.825,37	53.206.265,98	59.666.198,92	55.687.746,27	61.960.986,74
Construcción	24.006.838,09	29.876.700,25	33.457.141,67	39.068.836,04	43.812.301,05	34.470.295,38	38.353.383,97
Ampliación/mejora	6.095.944,00	7.916.901,15	9.589.813,25	6.627.345,00	7.431.990,91	9.597.376,79	10.678.524,02
Incremento Patrimonial	8.621.829,05	7.436.334,51	8.738.163,00	9.539.963,59	10.698.239,29	9.576.025,03	10.654.766,98
Nuevo	12.938.699,08	7.103.039,33	3.952.878,93	6.769.803,01	7.591.745,18	7.012.379,05	7.802.325,55
Terreno	3.973.083,00	6.956.941,73	10.984.391,00	13.078.190,24	14.666.052,69	9.877.677,14	10.990.400,28
Terminación	2.914.360,00	3.491.940,00	3.492.400,00	3.463.165,00	3.883.638,29	2.433.440,00	2.707.567,71
TOTAL	115.019.492,54	114.666.101,26	121.318.613,22	131.753.568,86	147.750.166,34	128.654.939,66	143.147.955,23

Indicadores claves del negocio financiero

No. De operaciones	2009	2010	2011	2012	Metas 2013	2013	Metas 2014	Promedio de Crédito en USD	2009	2010	2011	2012	Meta 2013	2013	Meta 2014
Compra de Vivienda Principal	1.821	1.542	1.358	1.265	1.419	1.292	1.438	Compra de Vivienda Principal	31.009,74	33.647,37	37.631,68	42.060,29	42.060,29	43.101,97	43.101,97
Construcción	493	539	456	571	640	413	460	Construcción	48.695,41	55.429,87	73.370,92	68.421,78	68.421,78	83.463,18	83.463,18
Ampliación/mejora	581	665	732	530	594	611	680	Ampliación/mejora	10.492,16	11.905,11	13.100,84	12.504,42	12.504,42	15.707,65	15.707,65
Incremento Patrimonial	274	225	255	218	244	206	229	Incremento Patrimonial	31.466,53	33.050,38	34.267,31	43.761,30	43.761,30	46.485,56	46.485,56
Nuevo	388	456	160	162	182	202	225	Nuevo	33.347,16	15.576,84	24.705,49	41.788,91	41.788,91	34.714,75	34.714,75
Terreno	289	402	350	299	335	327	364	Terreno	13.747,69	17.305,83	31.383,97	43.739,77	43.739,77	30.206,96	30.206,96
Terminación	140	185	142	107	120	83	92	Terminación	20.816,86	18.875,35	24.594,37	32.366,03	32.366,03	29.318,55	29.318,55
Total	3.986	4.014	3.453	3.152	3.534	3.134	3.487	Promedio de Crédito en USD	28.855,87	28.566,54	35.134,26	41.799,99	41.799,99	41.051,35	41.051,35

HISTÓRICO APOYO A MIGRANTES: el 2013 generamos la cartera más alta de los últimos 5 años, beneficiando a 548

clientes emigrantes con una cartera de USD 27.9 millones; 19,2% más que en el 2012.

Resultados productos con beneficio social

	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número total de clientes emigrantes con crédito de vivienda	548	486	502	533	503	758	792
Monto total de cartera de vivienda para emigrantes	27.9 mm	23.4 mm	24.1 mm	22.9mm	18.9mm	28.7 mm	26.9 mm
Monto total de cartera hipotecaria generada con el SIV (1)	1.858,5m	1.776,8m	320.9m	892.9 m	636.4m	614m	nd

(1) Estas operaciones dentro del Sistema de Incentivos del Gobierno Nacional: el cliente aporta con un porcentaje de ahorro, recibe el bono/subsidio del Gobierno y la diferencia es financiada por Mutualista Pichincha. Los montos incluyen los créditos y bonos aprobados más los créditos y bonos desembolsados.

nd: Indicador no definido en ese año.

MICROCRÉDITO: como estrategia de diversificación para mitigar el impacto de la creciente incursión de la banca estatal en el mercado hipotecario, pero sin descuidar los segmentos de mercado a los que atendemos, Mutualista Pichincha, desde el año 2011, empezó a incorporar a su portafolio de activos crediticios, cartera de Micro-crédito mediante la adquisición de portafolios de originadores especializados. Esta estrategia, en el 2013, dio como resultado compras por USD 17.7 millones bajo condiciones, que minimizan el riesgo de incobrabilidad.

CRÉDITO AL CONSTRUCTOR: se aprobaron líneas de crédito por USD 32.8 millones para 26 proyectos, los cuales producirán 2.256 unidades de vivienda. Se prevé que a su culminación, estos proyectos generen USD 101.5 millones en nuevos créditos hipotecarios a compradores finales, de los cuales tenemos la expectativa de entregar 902 créditos, lo que significaría una generación de USD 40.6 millones.

A partir del 2014, beneficiaremos, a través de la Política de Incentivos Ambientales, a los constructores que desean obtener un crédito y que califiquen su proyecto de construcción con el SEA.

VIVIENDA SOCIAL: se conformó la unidad de crédito para operaciones de esta naturaleza, buscando satisfacer las necesidades de un segmento de la población que no cuenta con la oferta suficiente de financiamiento y/o opciones de vivienda.

Es un reto importante el que nos hemos planteado, pues este tipo de créditos requieren de un análisis de riesgo poco convencional, que se adapte al perfil de los clientes, garantizando el repago del crédito.

MEJORAMOS LA CALIDAD DE LA CARTERA

El índice de mora ampliada experimentó un decremento pasando del 3,3% al 2,9%. Éste obedece básicamente a la disminución de los índices de mora de los segmentos de consumo y vivienda.

Por otra parte, dado el modelo de negocios actual, el volumen de salidas de cartera por titularizaciones y ventas directas mitigaron el efecto de la nueva normativa vigente para provisiones, pues esto genera una reducción sobre su requerimiento, con lo cual el monto de provisiones constituidas de la cartera de créditos decreció un 6,3% con respecto al año 2012.

IMPULSANDO EL AHORRO

Los depósitos en cuentas de ahorro en Mutualista Pichincha cerraron en USD 197.3 millones, lo que significó un crecimiento del 8,1%, y un cumplimiento del 105,7% con respecto a lo presupuestado. En relación a las libretas de ahorro aperturadas en el año, éstas experimentaron un aumento del 6,5% debido a la campaña "Mutualista Pichincha Te llena de premios", la cual tuvo una duración anual.

197.3

MILLONES EN DEPÓSITOS EN CUENTAS DE AHORRO

Clientes negocio financiero

	Meta	Resultado	Meta	Resultado			
INDICADORES CLAVES DE RSE	2014	2013	2013	2012	2011	2010	2009
Número total de libretas de ahorro	282.724	282.724	279.463	271.284	263.105	251.895	236.246
Número total de libretas de ahorro (aperturadas en el año)	12.280	12.280	14.855	11.530	14.855	19.276	17.938
Total de Ahorros (saldo en mm usd)	208,7	197,3	186,6	182,5	171,3	156,3	133,1

TESTIMONIOS DE CLIENTES:



Por seguridad, mis recursos financieros los guardo en Mutualista Pichincha, ya que se trata de una entidad financiera solvente en la cual he depositado toda mi confianza. Sería injusto no mencionar la oportuna, cordial y amable atención que brindan sus funcionarios, que hacen que uno, como cliente, se sienta bien y en confianza.”

Reinaldo Ruiz, cliente Agencia Riobamba.



Me permito dejar constancia de mi gratitud hacia la Institución que tan acertadamente dirige, ya que desde el momento que decidí pertenecer a ella como cliente, he recibido trato amable y cordial, así como la ayuda oportuna en cuanto a servicio.

Reitero mi sentimiento de gratitud junto con la felicitación y el deseo de contar por mucho más tiempo con este invaluable servicio.” **Carla Amores, cliente Agencia La Maltería- Latacunga.**



En todo este tiempo hemos recibido un trato cordial y oportuno, esto es acompañado de la amabilidad, eficiencia y responsabilidad de todo el Personal que integra Mutualista Pichincha Sucursal Riobamba. Es por esta razón que recomendamos a nuestros familiares, amigos y conocidos, acudir a esta entidad bancaria, porque allí siempre serán atendidos con toda la agilidad y veracidad que los caracteriza.”

César Villarroel y Myriam Santillán, cliente Agencia Riobamba.

UNIDAD DE INVERSIONES

Con el objeto de fortalecer nuestra captación de recursos se ha creado una unidad especializada en la temática. Sus resultados se observarán en el 2014.

RESPONSABILIDAD SOBRE NUESTROS PRODUCTOS

Evaluamos el 75% de los productos financieros, 50% más productos que en el 2012, en aspectos como salud y seguridad, transparencia de la información, comunicaciones de marketing y privacidad del cliente. Estos alcanzaron un cumplimiento promedio del 95%.

COMPROMISOS PARA EL 2014

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

INNOVACIÓN: implementación de un producto crediticio con impacto ambiental.

VIVIENDA SOCIAL: continuar con el proceso de implementación de la unidad.

UNIDAD DE INVERSIONES: terminar de estructurar esta unidad, y comenzar a recibir los frutos de la inversión realizada.

NEGOCIO INMOBILIARIO

Construimos pensando en el futuro

Para Mutualista Pichincha resulta importante identificar, idealizar, desarrollar y ejecutar soluciones inmobiliarias, aplicando principios de calidad, seguridad, protección al medio ambiente, innovación, ética y responsabilidad social corporativa, en forma rentable.

MÁS ALLÁ QUE SÓLO EL NEGOCIO INMOBILIARIO

Mutualista Pichincha definió la Construcción Sustentable como una de sus prioridades estratégicas, invirtiendo recursos en desarrollar una herramienta que permita promulgar buenas prácticas de diseño y construcción sustentable para viviendas.

A mediados de año culminamos el desarrollo del Sistema de Evaluación Ambiental (SEA) e iniciamos jornadas de capacitaciones, primero, con los colaboradores del área inmobiliaria. Se ingresaron, evaluaron y verificaron 5 proyectos propios: Torres Santa Isabel, Villas Milano, Ligne, Génova, Torres Porto. Sobre un ideal de 100 puntos, nuestros proyectos inmobiliarios, sin ni siquiera haber considerado previas mejoras en el diseño, obtuvieron una calificación promedio de 30 puntos.

Esta capacitación y ejercicio sirvió de base para plantear la Guía General del Sistema de Evaluación Ambiental (SEA) y la Política de Incentivos Ambientales.

Esta política, aprobada por el Directorio, nos compromete a que todos los proyectos de vivienda propios y en asociación deben contar con una evaluación verificada cuyo puntaje mínimo obligatorio no puede ser menor a 30 puntos. En esa línea, lanzamos en noviembre, un concurso de planificación e ideas para el proyecto Torres Zattere, proyecto de 17.000 mt² de construcción vertical, en cuyos términos se especificaba que se debía tomar en cuenta los parámetros de evaluación establecidos en el SEA. Para ello, los postulantes debían ingresar al sistema para conocer sus componentes y realizar una propuesta de diseño innovadora.

Este será nuestro primer proyecto diseñado íntegramente bajo parámetros SEA.

1.135

VIVIENDAS COMERCIALIZADAS
EN EL AÑO

88%

DE LAS VIVIENDAS FUERON
CONSTRUIDAS CON HORMI2

1.494

VIVIENDA EN PROCESO DE
CONSTRUCCIÓN EN EL AÑO



GESTIÓN DE PROYECTOS

Desde el 2008, Mutualista Pichincha buscó implementar la gestión por procesos del negocio inmobiliario. Luego de 5 años de un proceso continuo de implementación y mejora, se cuenta con un Plan de Calidad de Proyectos que incluye múltiples herramientas como el Plan Maestro de Materiales, el Plan mensual de Compras, la utilización de los Registros de Costos y Planeamiento, la implementación del programa Lattinium para el control de costos, entre otros.

La Gerencia Nacional de Proyectos mantiene Comités Comerciales, de manera quincenal, con cada Gerente de Producto con el fin de informar a la fuerza comercial los avances de obra, fechas de entrega de los inmuebles a los clientes, y tomar acciones y estrategias conjuntas que se necesitan para el buen desarrollo de los proyectos, desde el punto de vista comercial. Posteriormente, esta información es presentada a la Dirección Inmobiliaria.

GENERANDO ACCESO

Un año más volvemos a superar las metas trazadas; el promedio de cumplimiento fue del 101%.

Las ventas totales en el año 2013 fueron de USD 87.3 millones en 1.135 unidades, 20% más de lo presupuestado, manteniendo un promedio mensual de USD 7.3 millones. El 57% de las ventas fueron en proyectos propios y el 43% correspondió a proyectos de terceros y corretaje.

TESTIMONIOS DE CLIENTES CONSTRUCTORES:

“Mi relación y participación con Mutualista Pichincha a lo largo de todo este tiempo, en el que hemos estado presentes en todos sus pequeños y grandes proyectos, me ha servido para crecer personal y profesionalmente. Mi gratitud imperecedera para Mutualista Pichincha por permitirme dar a conocer de mi labor en 35 años de presencia en la ciudad de Latacunga.”

Arq. Carlos Naranjo Santander, Constructor en Latacunga.

“El día de hoy una vinculación se mantiene vigente con la promoción del nuevo conjunto habitacional llamado LE MONDE. Espero continuar con las mismas expectativas de éxito, otorgando sentimientos de confort, estabilidad y seguridad a los futuros usuarios, ya que contamos con el respaldo de tan prestigiosa empresa como es la Mutualista Pichincha, a la cual agradecemos profundamente.”

Arq. Stalin Rodríguez, Constructor en Ambato.

USD 87.3

**MILLONES DE VENTAS TOTALES
EN EL AÑO 2013**

Principales indicadores negocio inmobiliario

	Meta 2014	2013	Meta 2013	2012	2011	2010	2009	2008
Número total de viviendas en proceso de construcción en el año	1.620	1.494	1.511	1.972	1.370	1.361	1.053	1.630
Número de viviendas entregadas con el sistema Casa Lista	145	183	200	164	104	127	691	665
Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2	1.475	1.311	1.311	1.824	1.266	1.234	350	897
Número total de viviendas vendidas	1.200	1.135	947	1.358	1.557	1.314	1.242	1.465
Precio promedio de venta por vivienda	68.000	76.999	75.919	62.817	60.362	58.345	56.481	53.855

CASA LISTA: PRODUCTO DESTACADO

El sistema constructivo Casa Lista superó ampliamente los resultados el año pasado.

- **VENTAS:** alcanzamos USD 2 millones en 10.936 m² de construcción, 17% y 28% más que en el 2012, respectivamente.
- **INNOVANDO:** incursionamos en proyectos de quintas vacacionales a través de un convenio verbal con la empresa Arasha, para la comercialización y promoción de nuestro producto.
- **MANTENEMOS LA NORMA ISO 9001-2008:** en agosto, con el apoyo de SGC Ecuador, nos sometimos a una Auditoría de Mantenimiento de todo el Sistema Constructivo, donde se evaluó el desempeño y la interrelación de los procesos Corporativos de CASA LISTA. Gracias al estricto cumplimiento de la Norma, pudimos renovar la licencia de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- **BENEFICIANDO DIRECTAMENTE A CLIENTES:** el Sistema de Gestión de Calidad basada en procesos aplicados a la normas ISO 9001-2008 y la Política de Calidad orientada al Servicio del Producto Casa Lista, han permitido minimizar los reclamos de los clientes y elevar la percepción de buen servicio. Adicionalmente, se ha incentivado la práctica del mejoramiento continuo con el aporte de ideas innovadoras por parte del personal, las cuales son planteadas y evaluadas en el "Comité de Calidad" para mejoramiento de procesos.



USD 2

MILLONES EN 10.936 M² DE
CONSTRUCCIÓN

VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

Desde nuestra vocación vivandista, desde hace algunos años Mutualista Pichincha ha venido impulsando la Vivienda Social, cuyo principal enfoque fue satisfacer las necesidades de oferta de la misma, a través de su tecnología CASA LISTA, la misma que se convirtió en una de las mejores opciones costo-beneficio, a través del Sistema de Incentivos para la Vivienda (S.I.V.).

Como lo hemos mencionado en anteriores memorias, la oferta de Vivienda de Interés Social está directamente vinculada a la capacidad del Gobierno de ofertar subsidios para la misma; los dos últimos años, esta complementariedad gu-

bernamental ha tenido poco movimiento, lo que se refleja claramente en nuestros resultados (ver cuadro a continuación). Adicionalmente, en el 2013, en el Portal de Compras Públicas se especifica que el sistema tradicional de construcción es el único admisible, lo que impide que ofertemos nuestra tecnología Casa Lista.

Con estos antecedentes, ratificamos nuestro interés en seguir impulsando la Vivienda de Interés Social, pero con mayor énfasis en el crédito que en la oferta misma, por ello se ha creado una unidad de crédito especializada dentro del Negocio Financiero.



Principales indicadores de productos con beneficio social

INDICADORES	Meta 2014	2013	Meta 2013	2012	2011	2010	2009
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)**	108	108	200	195	308	230	150
Número total de viviendas social (reservadas y entregadas)/ número total de viviendas en proceso de construcción en el año	6,67%	7,23%	13,24%	9,89%	22,48%	16,90%	14,25%
Precio promedio de la vivienda social	21.000	21.023	25.000	24.463	22.105	22.774	nd
Número total de mts2 construidos en vivienda social**	8.000	8.046	12.516	11.906	16.995	14.901	4.950
Número total de mts2 construidos por Mutualista Pichincha	121.249	137.225	138.302	216.403	121.315	164.842	64.517
Porcentaje de mts2 vivienda social sobre total mts2 cuadrados construidos por Mutualista Pichincha	6,60%	5,86%	9,05%	5,50%	14,01%	9,04%	7,67%
Número de bonos entregados por MIDUVI a clientes de Mutualista Pichincha	128	128	112	203	89	163	251
# de clientes de Mutualista Pichincha con bono de vivienda aprobado/total de bonos de vivienda aprobados por el MIDUVI	1,32%	1,32%	1,80%	1,80%	0,75%	0,92%	0,84%

** Para el año 2009 sólo se ha incluido las viviendas para el sector urbano marginal y rural.

OFERTA RESPONSABLE

RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS: basándonos en nuestra política de responsabilidad de productos, evaluamos los proyectos en actividad, el 100% de los propios y el 7,1% de terceros, los mismos que alcanzaron un cumplimiento promedio del 100% en salud y seguridad para el cliente, y el 99% en cuanto a transparencia de la información.

TECNOLOGÍA AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE: el 88% de las viviendas construidas se las ha realizado con la tecnología HORMI2³³ y corresponde al 92% de mts2 construidos durante el año.

Principales indicadores productos con beneficio ambiental

INDICADORES	Meta 2014	2013	Meta 2013	2012	2011	2010	2009	2008
Número de viviendas construidas con el Sistema HORMI2/número total de viviendas construidas por MP	91%	88%	87%	92%	92%	91%	33%	55%
Número de mts2 construidos con el sistema HORMI2	120.000	126.302	126.302	208.323	114.486	156.023	30.138	133.244
Total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	121.249	137.225	138.302	216.403	121.315	164.842	64.517	246.684
Porcentaje de mts2 construidos con HORMI2/total mts2 construidos por Mutualista Pichincha	99%	92%	91%	96%	94%	95%	47%	54%

(33) Referirse al Capítulo 8: Panecons para conocer características ambientales de esta tecnología.

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO: por cuarto año consecutivo el porcentaje de viviendas construidas con el sistema tradicional fue CERO, demostrando nuestro compromiso de trabajar con HORMI2, tecnología ambientalmente

más amigable. Por otro lado, a pesar de haber alcanzado la mayoría de las metas, algunos proyectos inmobiliarios no pudieron iniciar la construcción sino hasta el final del año, con lo cual la generación indirecta de empleo se vio afectada.

Impacto económico indirecto

INDICADORES	Meta 2014	2013	Meta 2013	2012	2011	2010	2009	2008
Impacto de la innovación tecnológica en los procesos de producción inmobiliaria								
# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	4,17%
# de viviendas construidas con el sistema HORMI2/ # de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	91%	88%	87%	92%	92%	91%	33%	55%
# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha	9%	12%	13%	8%	8%	9%	66%	41%
Aporte de la organización en la generación de empleo indirecto a través de los proyectos de construcción								
Total de horas de trabajo hombre al año generadas en los proyectos de construcción **	250.000	245.739	600.000	681.057	114.158	310.452	nd	nd
nd: indicador creado para el 2010 ** En el 2010 en el CRS se decidió cambiar la forma de medición de este indicador, registrando desde este año el número de horas/hombre de trabajo generado y no el número de personas como se lo había venido reportando.								

COMPROMISOS PARA EL 2014

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

SEA: aplicación plena de la política establecida.

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

En búsqueda de la excelencia

Nuestra gestión busca afianzar una cultura de servicio orientada hacia el cliente. El principal objetivo es velar por la entrega de servicios y productos de calidad que generen satisfacción, fidelidad y recomendación.

CONSTRUIMOS CALIDAD DE VIDA



Durante el 2013, continuamos con el trabajo de generar una cultura de Servicio enfocada al Cliente. Las definiciones y el trabajo realizado en el 2012 derivaron en el programa "Yo construyo Calidad de Vida". Este programa comprende cuatro frentes que contemplan diferentes fases. En este año nos enfocamos en Monitoreo, Capacitación, Comunicación y Mejoramiento para el front end.

Los 8 talleres que ofrecimos fueron diseñados con una metodología que incluye componentes de andragogía y gamificación; esta nueva forma de capacitar apela al aprendizaje a partir de participación y diversión, sin descuidar los temas estratégicos. Los tópicos aprendidos en estos talleres se han convertido en comportamientos observables y medibles, los cuales se incluirán en los parámetros a evaluar con la herramienta Cliente Fantasma en el 2014.

Al finalizar el año, implementamos una encuesta interna a la red de facilitadores internos y el top two box arroja el 100% de satisfacción con el programa de capacitación, además, el 95% desea que el programa se mantenga durante el 2014.

SISTEMA DE MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN

Durante el 2013 continuamos con el monitoreo de satisfacción y recomendación de clientes. Mantuvimos la frecuencia y la metodología presencial para evaluar a las agencias lo-

cales y regionales, mientras que para los canales virtuales, Casa Lista y asesores inmobiliarios, usamos el formato de llamada telefónica.

Percepción del cliente

Periodo	Percepción del cliente		Índice de calidad de servicio	Atributos de servicio		
	Recomendación	Satisfacción		Ágil	Fácil	Personalizado
Enero 2013	85,72%	89,45%	89,14%	87,17%	89,81%	90,44%
Febrero 2013	88,60%	91,29%	91,09%	89,59%	91,43%	92,23%
Marzo 2013	89,57%	91,83%	92,36%	91,27%	92,02%	93,79%
Abril 2013	91,12%	94,26%	94,55%	93,71%	94,87%	95,06%
Mayo 2013	88,57%	91,91%	93,12%	92,38%	93,00%	93,98%
Junio 2013	88,71%	92,54%	93,94%	93,13%	93,40%	95,30%
Julio 2013	90,93%	93,08%	93,84%	92,93%	93,16%	95,43%
Agosto 2013	90,59%	94,22%	92,95%	91,62%	92,11%	95,11%
Septiembre 2013	91,93%	93,37%	94,67%	93,40%	95,18%	95,43%
Octubre 2013	92,12%	93,96%	93,62%	93,77%	93,34%	93,75%
Noviembre 2013	91,14%	94,22%	93,47%	91,10%	94,60%	94,69%
Diciembre 2013	95,04%	95,53%	94,98%	93,30%	96,11%	95,53%
Promedio 2013	90,34%	92,97%	93,14%	91,95%	93,25%	94,23%

Los índices de Recomendación 90,3%, Satisfacción 93% y Calidad de Servicio 93,1%, responden a las medidas y actividades ejecutadas en la primera fase del Programa de Cultura "Yo construyo Calidad de Vida," además del fuerte componente de capacitación y seguimiento que hemos realizado para garantizar que los nuevos conocimientos se traduzcan en comportamientos observables.

90,3%
ES EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN



CLIENTE FANTASMA

Con el fin de mejorar los indicadores de calidad de atención y cumplimiento de protocolos en las agencias, durante el 2013 implementamos algunas estrategias de mejoramiento:

- En sinergia con la Gerencia de Canales, enfatizamos la incidencia de estos resultados a través de los indicadores de cumplimiento de protocolos, en la evaluación de desempeño trimestral de cada agencia.
- Diseñamos e implementamos un plan de actividades destinadas a capacitar y dotar de conocimientos y herramientas

tas fácilmente replicables por los líderes de cada agencia; para esto, les facilitamos dos herramientas de apoyo, un DVD y una ayuda memoria.

- Implementamos un plan de reconocimiento vía correo electrónico a los colaboradores y agencias más destacadas.

La suma de todas estas acciones ha logrado que superemos en 12 puntos porcentuales la meta. El indicador consolidado de calidad de atención en el 2013 es 97%.

Servicio y atención al cliente

	Meta 2014	Resultado 2013	Meta 2013	Resultado			
				2012	2011	2010	2009
Indicador de calidad de atención al cliente en agencias	87%	97%	85%	86%	77%	88%	85%
Número de reclamos relacionados con la atención a clientes por miles de clientes atendidos	0,16	0,14	0,27	0,21	0,26	0,17	0,19
Nivel de servicio (1700 y consola) **	87%	86%	87%	87%	88%	88%	80%

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

OTROS SERVICIOS

• **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** el nivel de servicio en atención telefónica se ha mantenido constante a lo largo de los años. Este año las llamadas contestadas antes de 20 segundos fueron el 86,1% del total de llamadas ofertadas.

• **CANALES VARIOS:** debido al proceso de mejoramiento de los canales virtuales, durante el 2013 suspendimos el monitoreo a la página web, el call center y los ATM's; una vez que se terminen de implementar las mejoras, volveremos a evaluar la satisfacción de los clientes con estos canales.

• **GESTIÓN CREDITICIA EN AGENCIAS:** en el 2013 se procesaron 8.449 solicitudes de crédito, de las cuales 6.950 solicitudes de crédito fueron tramitadas y aprobadas, y USD 317.5 millones en créditos desembolsados entre productos comerciales, de vivienda y consumo.

LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL CLIENTE

MUPICEL: ha sido un factor importante en nuestro esfuerzo de prestar a los clientes facilidades para transaccionar. Al cierre del año, se han realizado más de 80.000 transacciones, 19,4% más que en el año 2012.

NOTIFICACIONES VÍA SMS: se enviaron más de 560 mil mensajes, entre notificaciones de mora, pago tarjeta de crédito, reajuste de tasas, vencimientos de CDP's, procesamiento de transferencias interbancarias, consultas de saldos, recargas celulares, entre otros.

GESTIÓN ADECUADA DE RECLAMOS

BENEFICIO DIRECTO A LOS CLIENTES: tal como nos habíamos comprometido, en el 2013 el área de Servicio al Cliente asumió la responsabilidad de recibir directamente de los constructores los inmuebles terminados, con el objetivo de garantizar que el cliente final reciba su bien en perfectas condiciones. Para ello se diseñó e implementó un procedimiento especializado de recepción de los inmuebles que incidió positivamente en la satisfacción del cliente y disminuyó el número de reclamos.

Durante este año, se aplicó esta modalidad a los 8 proyectos propios y los índices de reclamos ingresados fueron muy bajos, lo que determina el éxito de la modalidad implementada, debido a que previene molestias e inconvenientes a los nuevos propietarios de los inmuebles.

Los incidentes presentados por clientes respecto a inconformidades con nuestros productos y servicios, registrados y tramitados durante el 2013 totalizan 2.447: 442 de tipo in-



mobiliario y 2.005 de tipo financiero, representando una disminución del 18%, 34% y 13%, respectivamente, con relación al 2012.

INCIDENTES INMOBILIARIOS: el tiempo promedio global de solución a incidentes inmobiliarios muestra una disminución histórica de 9 días, mientras que el índice de reclamos inmobiliarios disminuyó en 36%. Todo esto debido a una disminución del 34% de reclamos inmobiliarios, gracias a la nueva responsabilidad del área.

Negocio inmobiliario

	Meta	Resultado	Meta	Resultado			
	2014	2013	2013	2012	2011	2010	2009
Total de reclamos de clientes inmobiliarios (en el año)/ total de clientes inmobiliarios	4%	4%	5%	6%	7%	8%	13%
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio inmobiliario (días)	24	19	24	28	25	27	22

INCIDENTES FINANCIEROS: al igual que años pasados predominaron los incidentes financieros relacionados con transacciones en cajeros automáticos, 1.154 en total, sin embargo éstos han disminuido en 19% con relación al 2012 y en 13% con relación al 2011. Con respecto a esto, es importante mencionar que el sistema financiero ecuatoriano se ha visto

inmerso en un importante trabajo conjunto destinado a proporcionar mayores seguridades y controles para evitar que nuestros clientes sean objeto de posibles fraudes tecnológicos, y además, ha puesto en sus manos una gran cantidad de herramientas de seguimiento, monitoreo, y control de sus transacciones y cuentas.

Negocio financiero

	Meta	Resultado	Meta	Resultado			
	2014	2013	2013	2012	2011	2010	2009
Número de reclamos relacionados con cuentas de ahorros y certificados de depósitos por miles de libretas de ahorros activas y certificados de depósito	1,00	1,04	1,28	1,08	1,21	1,05	0,74
Número de reclamos relacionados con créditos por miles de operaciones de crédito activas	0,70	0,77	1,21	0,78	0,71	1,00	3,19
Número de reclamos relacionados con tarjetas de crédito por miles de tarjetas de crédito activas	24,22	21,80	27,17	22,82	26,89	19,34	9,15
Número de reclamos presentados por cajeros automáticos por miles de transacciones realizadas en el año	0,87	0,79	0,99	0,94	1,12	0,69	0,63
Tiempo promedio de solución de reclamos en el negocio financiero (días)	<= 10	8,5	<= 10	8,58	8,69	10	7

98%
DE INCIDENTES FINANCIEROS
FUERON RESUELTOS EN EL AÑO

En general, todos los índices han disminuido paulatinamente desde el 2011 gracias a las mejoras en los procesos. El promedio global de solución es de 8,5 días, lo que representa una mejora del 1% en relación al tiempo promedio del 2012, gracias a los eficientes procesos de seguimiento y ejecución del área de Operaciones.

El 98% de los incidentes financieros ingresados en el año 2013 fueron solucionados en el mismo periodo, quedando pendientes de solución el 2%.

INCIDENTES PRESENTADOS ANTE

INSTANCIAS LEGALES: en el año se registraron un total de 26 incidentes, entre financieros e inmobiliarios, que implicaron denuncias legales ante diferentes organismos; 30% me-



nos que en el año 2012. De estos incidentes, 14 fueron resueltos a favor del cliente por Mutualista Pichincha, 10 no a favor y 2 se encuentran en proceso.

Indicadores de reclamos con incidencia legal

PRODUCTOS FINANCIEROS	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	26	37	173	9	5	6	5
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (por miles de operaciones, del activo y pasivo, nuevas entregadas en el año)	1,33	2,04	7,74	0,31	0,20	0,17	0,14
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre total operaciones del activo y pasivo nuevas entregadas en el año)	0	0	0	0	0	0	0
Número de reclamos de clientes por seguridad tecnológica **	17	60	145	29	5	0	7
Índice de reclamos de clientes por seguridad tecnológica (por miles de transacciones en ATM y en WEB)	0,01	0,02	0,05	0,01	0,00	0,00	0,01
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (valores absolutos)	0	0	0	0	1	1	0
PRODUCTOS INMOBILIARIOS	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de reclamos de clientes por denuncias legales	0	2	2	3	3	9	7
Índice de reclamos de clientes por denuncias legales (sobre unidades vendidas)	0%	0,15%	0%	0,23%	0,24%	0,61%	0,46%
Número de reclamos de clientes por salud y seguridad	0	0	0	0	0	0	0
Índice de reclamos de clientes por salud y seguridad (sobre unidades vendidas)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Número de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias	0	0	0	0	1	0	2
Índice de reclamos por incumplimientos a ofertas publicitarias (sobre unidades vendidas)	0%	0%	0%	0%	0,08%	0%	0,13%

• **INCIDENTES PRESENTADOS ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE³⁴**: en Julio del 2012 la Junta Bancaria expidió una resolución donde facultó al Consejo de Participación Cuidada y Control Social, designar a personas naturales para convertirse en Defensores de los clientes de instituciones financieras; su función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informarles de sus obligaciones.

En febrero del 2013, una vez posesionados los miembros

de dicho Consejo, eligieron al Sr. Daniel Mejía como Defensor del Cliente de Mutualista Pichincha.

Durante este año, el Defensor del Cliente recibió 37 comunicaciones sobre diversos tópicos, las cuales fueron canalizadas a través del departamento de Servicio al Cliente, ya que no contemplaron el debido proceso de reclamos dirigidos hacia esta nueva instancia. Solamente un reclamo fue manejado a través del Defensor del Cliente y este caso fue resuelto por acuerdo de ambas partes.

(34) Tomado del documento "Informe Anual Defensoría del Cliente" presentado por el Defensor del Cliente del Mutualista Pichincha para la Junta de Socios.

COMPROMISOS EN EL 2014

SISTEMA DE MONITOREO DE SATISFACCIÓN

Y RECOMENDACIÓN: cambiaremos la metodología y migraremos a encuestas telefónicas para monitorear la gestión de las agencias.

CLIENTE FANTASMA: modificaremos las ponderaciones de las categorías evaluadas con el fin de disminuir el peso de calificación a las categorías que históricamente tiene índices altos. A la vez, aumentaremos la ponderación a las áreas con desempeños más bajos, poniendo especial atención a la formulación de planes de mejora por parte de los mismos evaluados.

YO CONSTRUYO CALIDAD DE VIDA: concentraremos esfuerzos en capacitar al back office, para que todos los frentes estén alineados.

INDICADORES DE RECLAMOS CON INCIDENCIA LEGAL: este año revisaremos los indicadores que hemos venido reportando con el objeto de ajustarlos, de ser el caso, al total reportado.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN FINANCIERA:

- Inclusión de la Educación Financiera en el proceso interno de inducción.
- Inserción de la Educación Financiera en los protocolos de venta de productos y servicios.
- Continuidad de los Talleres de Educación Financiera a diferentes grupos objetivos.
- Educación Financiera a través de redes sociales.
- Educación Financiera en el proceso de compra de vivienda.



6

TALENTO
HUMANO



Nuestros principios
de actuación, una prioridad

En Mutualista Pichincha consideramos que tenemos una obligación primordial para con nuestros colaboradores en su desarrollo personal y profesional.

Los cambios legales en torno a la estructura societaria del Mutualismo, han significado una importante oportunidad y un reto para cada uno de nosotros, pues se ha requerido revisar todo el diseño organizacional que se necesita para cumplir los imperativos estratégicos de la nueva situación. Para ello, se contrató una consultoría para que realice una revisión y rediseño del modelo organizacional. Las recomendaciones han sido puestas en conocimiento del Directorio y una vez que hayan sido aprobadas, serán implementadas paulatinamente.

Estos cambios presentarán retos que nos harán crecer como personas y como institución, el área de Talento Humano estará acompañando a todos y cada uno de los colaboradores, para que los cambios se den en un ambiente de armonía, positivismo y que nos llenen de satisfacciones.

ENFOCADOS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL³⁵

• **PERCEPCIÓN SOBRE PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN:** para Mutualista Pichincha es muy importante involucrar y conocer la opinión de los colaboradores en los diferentes ámbitos. Así, este año nos propusimos conocer de primera mano cual es el nivel de percepción de cumplimiento, sobre la aplicación de los principios de actuación recogidos en tres políticas y reglamentos institucionales: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, y Políticas de Recursos Humanos.

Para esto, contratamos una consultoría para que realice entrevistas privadas y a profundidad a 90 colaboradores (16,13% del total) escogidos al azar, pertenecientes a todas las áreas y agencias de la institución.

Los resultados alcanzados nos llenan de satisfacción y mayor compromiso, a continuación los mismos:

Principios de actuación

Código de Ética Percepción de cumplimiento por principios		Reglamento Interno Percepción de cumplimiento por principios		Política de RRHH Percepción de cumplimiento por principios	
Mentalidad abierta y claridad de la información	88%	Cumplimiento Código de trabajo	92%	Equidad	83%
Competencia leal	99%	Derecho a la defensa	93%	Igualdad de oportunidades y de trato	79%
Conflicto de interés	80%	Aviso sobre irregularidades	99%	Confianza mutua	80%
Diálogo	72%	Prohibición de actividades en otras instituciones financieras	100%	Confidencialidad	94%
		Prohibición de donación a clientes	98%	Eliminación de todo tipo de discriminación	92%
		Prohibición de alteración y sustracción de documentos	100%	Respeto a la diversidad	90%
		Prohibición o encubrimiento de actos dolosos	100%	Eliminación trabajo infantil y trabajos coercitivos	97%
		Sancionar acoso sexual	99%		

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

Asimismo, existen múltiples oportunidades de mejoras que serán implementadas en este año. Nuestros agradecimientos a todos los colaboradores que participaron en estas entrevistas por su sinceridad, claridad, profesionalismo y compromiso con la MUPI.

LOS COLABORADORES Y EQUIPOS

MÁS DESTACADOS DEL AÑO: en este año fueron reconocidos 19 colaboradores y 6 agencias a nivel nacional. Los

colaboradores reconocidos son aquellos que cumplieron más allá de lo esperado. Las agencias igualmente fueron seleccionadas en base a los resultados obtenidos tanto en cumplimiento de objetivos como en administración de las oficinas, éste último es un reconocimiento a todo el equipo.

Nuestra gratitud a todos ellos que con su actitud, trabajo, compromiso y dedicación se destacaron durante el 2013.

COLABORADORES DESTACADOS EN EL 2013

Se reconoce los resultados logrados por el personal de las agencias en cada una de sus regionales y los colaboradores que a criterio de la Gerencia General y por recomendación de los Niveles de Dirección, se destacaron por brindar su aporte más allá de lo requerido:

- 1** **María Dolores Yépez Dávila**
Coordinadora General de Staff
Miroslava Valenzuela Albán
Gerente de Tesorería
Juan Carlos Alarcón Chiriboga
Director Financiero Administrativo

- 2** **Regional Sierra: Latacunga**

- 3** **Regional Quito: C.C.A.**

- 4** **Juan Francisco Díaz Cueva**
Director de Operaciones
Jaqueline Narváez Rodríguez
Jefe de Procesos
Alex Apolo Pogo
Coordinador Canales

- 5** **Carlos Soria Granizo**
Analista Legal Inmobiliario
Gabriela Iturralde Barriga
Analista Jurídico Institucional

- 6** **Juan Manuel Salazar Toledo**
Ingeniero de Procesos

- 7** **Regional Quito, Tumbaco**

- 8** **Rubén Herrera Lozada**
Gerente de Operaciones
Nicolás Moya Unda
Gerente de Presupuesto

- 9** **Genoveva Vaca Escobar**
Supervisor Operativo Mandato

- 10** **Pablo González Tamayo**
Control Inmobiliario

- 11** **Jorge Ayala Drouet**
Analista de Costos

- 12** **Soraya Tipán Salguero**
Oficial Operativo de la Unidad de Cumplimiento

- 13** **Regional Costa: Quevedo**

- 14** **Xavier Larreategui Maldonado**
Gerente de Producto

- 15** **Regional Quito, Centro**

- 16** **Regional Costa Sur-Austro: Azogues**

- 17** **Pamela Quintero Fierro**
Analista de Responsabilidad Social

- 18** **Jefferson Beltrán Morales**
Jefe de Desarrollo de Software

- 19** **Javier Montero Armijos**
Oficial Operativo Canales



CONVENCIÓN "ATRAPA TUS SUEÑOS": iniciamos el año con impulso y entusiasmo. En Enero, se llevó a cabo la convención anual bajo la consigna de que: **"Sólo quien hace sus sueños realidad, puede ayudar a cumplir los sueños de otros"**. Ofrecimos 4 talleres temáticos interactivos que, juntos, ofrecían una nueva visión personal: **SUEÑA**, todo empieza con un

sueño. Cuando tengas claridad sobre lo que quieres, **CAMBIA**, comienza a creer que te lo mereces y es posible, crea un entorno propicio y positivo. Ahora, **ACTUA**, trabaja para hacer tu sueño realidad. Y lo más importante, **DIVIÉRTETE** y disfruta del viaje. Fue un espacio en el que además de compartir, divertirnos y aprender, pudimos soñar.





15

ESCUCHANDO A NUESTROS COLABORADORES: este año la Gerencia General y Directores de otras áreas, incluido Talento Humano, nos reunimos con los colaboradores de todas las agencias regionales con el fin de atender sus inquietudes, comentarios y materialidad de los ámbitos presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2012, así como cualquier otro tópico de interés de los 289 colaboradores participantes³⁶.

INCENTIVANDO LA CARRERA PROFESIONAL: 34 colaboradores fueron promovidos a posiciones superiores por medio de concursos internos y aumentos significativos de responsabilidades.

FOMENTANDO LA INNOVACIÓN: a inicios del año, a través de nuestro programa **MUPI INNOVA**, lanzamos una convocatoria para generar ideas tanto para proyectos específicos de la institución como para los proyectos generales sobre nuevos productos o servicios, reducción de gastos y mejoramiento de procesos. En total se presentaron 51 ideas, 42 de la Matriz y 9 de agencias locales y regionales. El equipo de Innovación realizó un análisis y selección de las ideas propuestas, de las cuales 35 fueron ratificadas por el Comité. En septiembre premiamos a los colaboradores cuyas ideas fueron seleccionadas, y también premiamos a las ideas presentadas en el 2012 cuya implementación se realizó en el 2013, como es el caso de los proyectos "Digitalización de documentos para la

Unidad de Cumplimiento" y "Mupi Cards/Consult Cards".

EVALUACIÓN 360°: con el afán de refrescar conceptos sobre las competencias y la importancia de realizar la Evaluación de Competencias 360°, organizamos varias jornadas de capacitación dirigidas a todos los colaboradores. Al final de éstas, les entregamos un Diccionario de Competencias, con un detalle de los comportamientos observables a medir. Una vez finalizada la evaluación, se tiene previsto que cada colaborador desarrolle, junto con su supervisor directo, planes concretos de desarrollo profesional y personal.

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN FAMILIAR: a través de la Asociación de Empleados realizamos algunas actividades con las familias de los colaboradores. En junio organizamos un cine foro infantil para ver Hotel de Transilvania, al cual asistieron, entre familiares y empleados, aproximadamente 95 personas. En la temporada de vacaciones realizamos la Escuela de Bolos para empleados y familiares, además, continuamos con el apoyo económicamente a los hijos de los colaboradores en cursos vacacionales; este año beneficiamos a 150 niños a nivel nacional. Este año hemos enfatizado temas de salud y bienestar por tal razón invitamos a los colaboradores y a sus familias a participar en clases de Bailo Terapia; esta actividad se realiza todos los días y es a nivel nacional.

(36) Referirse al Capítulo 3: Grupos de Interés para conocer más detalles del proceso.

RESULTADOS DE NUESTRA LABOR

CREACIÓN DE EMPLEO: en Mutualista Pichincha, al finalizar el año, trabajaban 548 personas, de las cuales el 99,1% tienen un contrato fijo y el 74,1% son originarios de la misma

localidad donde desempeñan sus labores. El incremento de puestos de trabajo responde a los cambios estructurales que hemos atravesado a raíz de las nuevas regulaciones.

Distribución por tipo de contrato

	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Contrato Fijo	543	539	530	523	473	486
Contrato Temporal	5	4	8	8	22	7
Contrato por Horas	0	0	0	0	0	0
# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores	74,1%	77,5%	75,1%	70,4%	78,9%	79,3%
trabajan/total Directivos-Ejecutivos	76,9%	78,6%	78,6%	76,9%	76,9%	76,9%



CAPACITACIÓN: tuvimos dos eventos importantes durante el 2013: Actualización en cursos de Excel donde se beneficiaron 337 personas en 24 cursos y 2.696 horas de capacitación; y, Cursos de actualización sobre Competencias y sus Conductas Observables en los cuales se capacitaron 531 colaboradores en 22 cursos y 2.124 horas de capacitación.

El total de horas de capacitación en el año 2013 fueron de 3.927 vs 4.149 en el 2012, solamente 5,4% menos, y realizamos una inversión total de USD 142.300.

ÍNDICE DE ROTACIÓN CALIFICADO: los resultados muestran que las salidas lamentables para la institución fueron tan sólo el 6,4% del total de los colaboradores; 21,8% menos que en el 2012. Dado que este índice es significativamente menor al índice de rotación general, el resultado es alentador y muestra que son escasos los talentos que se retiran de la institución.

ÍNDICE DE ROTACIÓN: este año alcanzó el 18,8%, un 3,3% más que el año 2012.

ÍNDICE DE AUSENTISMO Y DÍAS PERDIDOS: disminuyó en 16,7% y 4,5%, respectivamente, en comparación al 2012



Indicadores claves de RSE

		Metas	Resultados	Metas	Resultados			
		2014	2013	2013	2012	2011	2010	2009
Bienestar laboral que se debe traducir en mejores niveles de clima laboral y menores niveles de ausentismo y días perdidos de trabajo	Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores	11,8%	12,3%	12,3%	14,1%	13,9%	15,6%	15,5%
	Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	28	28,3	30	42,3	13,0	28,7	28
	Horas promedio de capacitación anual por colaborador	7	7,2	7,5	7,6	4,7	7,5	7
	Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador capacitado	3	nr	3	3	nr	3	nr
	Índice de Permanencia (promedio en años)	6,73	6,7	7,5	7,23	6,82	7,00	6,61
	Incremento/decremento de personas en el año ++	1,6%	1,6%	1%	1,7%	1,3%	6,8%	0,4%
	Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) ++	18,5%	18,8%	17%	18,2%	20,0%	18,8%	23,0%
	Índice de rotación calificada (indica el personal cuya salida fue lamentable frente al total de colaboradores)+	6,3%	6,4%	8,2%	8,2%	nd	nd	nd
	Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización)	5,5%	5,7%	6%	6,7%	4,6%	5,5%	3,6%
Índice de días perdidos (representa el número total de días no trabajados sobre el total de días laborales al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización).		1%	1,2%	1%	1,1%	1,1%	1,2%	1,3%
Índice de Compromiso		nr	nr	82	82	nd	nd	nd

+ Calculado con el número de colaboradores con contrato fijo

++ Calculado con el promedio de colaboradores

nr: no se realizó ninguna actividad

nd: indicador definido en el 2012

• **TASA DE ENFERMEDADES Y DE ACCIDENTES:** este año sólo se registró un accidente en el lugar de trabajo, los tres restantes fueron en comisión de trabajo, lamentablemente en

circunstancias que nosotros no podemos controlar. Por otro lado, las enfermedades profesionales fueron únicamente 4 en comparación a las 22 reportadas en el 2012.

Enfermedades y accidentes

	2013	2012	2011	2010
Tasa de enfermedades profesionales	0,73	4,02	3,10	1,47
Número de accidentes laborales	4	2	4	0
Tasa de accidentes	0,73	0,37	0,73	0

VELANDO POR LA SALUD Y SEGURIDAD LABORAL DE NUESTROS COLABORADORES³⁷

En el 2013 cumplimos el 98% de lo planteado para el año, destacamos las siguientes actividades realizadas:

SERVICIO MÉDICO:

- Atención médica permanente ofreciendo, adicionalmente, tratamientos médicos alternativos como fisioterapia, acupuntura y mesoterapia.
- Exámenes de medicina preventiva a 528 colaboradores.
- Valoraciones nutricionales de todos los menús que se sirven en el comedor institucional.
- Resultados satisfactorios de análisis bioquímicos y bacteriológicos de los alimentos que se entregan en el comedor y al agua de los dispensadores.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Capacitación en prevención de riesgos laborales y emergencias a 114 personas (228 horas)
- Capacitación a miembros y delegados del comité de salud y seguridad ocupacional, 57 personas (114 horas)
- Se realizaron 150 inspecciones de seguridad laboral.
- Se realizaron evaluaciones de riesgos físicos (ruido –temperatura) en varias áreas.
- Se evaluó el riesgo ergonómico en la Fabrica Casa Lista y al personal que trabaja con pantallas de visualización de datos.
- Se realizó el levantamiento de riesgos de accidentes mayo-

res y de acuerdo a esta evaluación, se instalaron luces estroboscópicas, señalización en vías de evacuación y reubicación de extintores.

- Comenzamos a trabajar en la evaluación y mitigación de los riesgos ergonómicos de nuestros colaboradores.

528

COLABORADORES SE REALIZARON
EXÁMENES DE MEDICINA PREVENTIVA

228 HORAS

DE CAPACITACIÓN Y PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES

• COMPROMISOS EN EL 2014

ENCUESTA DE COMPROMISO INSTITUCIONAL: con el afán de permitir a las áreas desarrollar y ejecutar sus propios planes de mejoramiento, decidimos que la encuesta será aplicada cada 18 meses; en el 2014 haremos el segundo ejercicio.

MUPI INNOVA: terminar de ejecutar los proyectos premiados el año pasado. Además, seguir trabajando para responder a nuestro principal compromiso: promover una cultura organi-

zacional de innovación dentro del trabajo diario de los colaboradores de Mutualista Pichincha.

INTEGRACIÓN FAMILIAR: continuar con actividades de involucramiento entre los colaboradores y sus familias.

PERCEPCIÓN SOBRE PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN: en base a las recomendaciones del estudio, implementaremos un plan de trabajo direccionado.

EL TALENTO HUMANO ES LO MÁS VALIOSO DE LA MUPI...A ELLOS NUESTRA GRATITUD Y NUESTRO COMPROMISO POR SEGUIR VELANDO POR SU DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Beneficios adicionales a los establecidos por ley:

Beneficios adicionales

BENEFICIO	2013		2012	
	COLABORADOR CONTRATO FIJO	COLABORADOR CONTRATO TEMPORAL	COLABORADOR CONTRATO FIJO	COLABORADOR CONTRATO TEMPORAL
La empresa asume el pago del aporte personal al IESS	x	x	x	x
Reembolso por gasto de guarderías	x		x	
Comisariato/Tarjeta fybeca, tarjeta supermaxi, tarjeta comisariato	x		x	
Accesibilidad a villas vacacionales en la Playa	x		x	
Entrega de uniformes	x	x	x	x
Capacitación al personal	x	x	x	x
Seguro de vida y accidentes, adicional al del IESS	x		x	
Alimentación y refrigerios	x	x	x	x
Vacaciones 15 días laborales y no calendarios como dice la ley	x	x	x	x

Fondo privado de jubilación y de cesantía (1)

INDICADORES	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Cesantía	2,02%	3,61%	3,57%	6,95%	7,97%	10,19%
Porcentaje de aporte de Mutualista Pichincha al Fondo de Jubilación	19,89%	28,43%	28,16%	20,58%	26,91%	9,68%

[1] Para conocer detalles sobre estos fondos ver en nuestra Memoria de Sostenibilidad 2010 en la siguiente página web: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html;jsessionid=ZIW1IRKB0MRPZQFIDNSSFEQ#/100/>
En el año 2011 se redistribuyó el porcentaje aportado por MUPI: 1% para cesantía y 5% para jubilación.

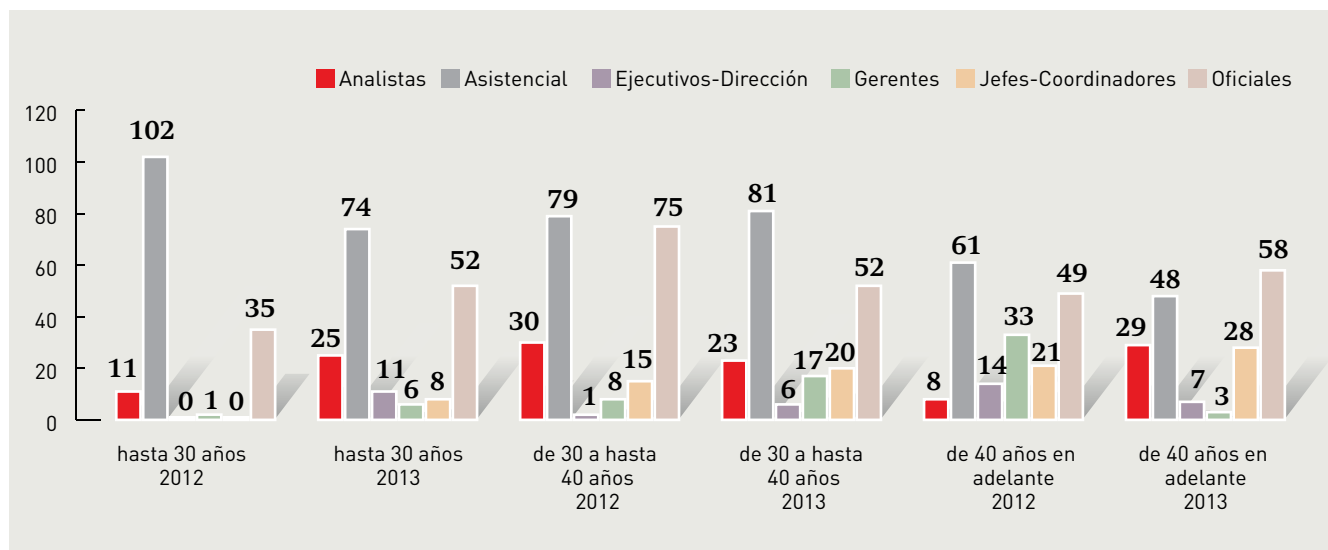
A mediados de año, la Superintendencia de Bancos y Seguros expidió la resolución SBS-2013-504 en la cual establece la normativa para los Fondos Complementarios Previsionales cerrados.

A partir del 1ero de agosto, la Mutualista, a fin de dar cum-

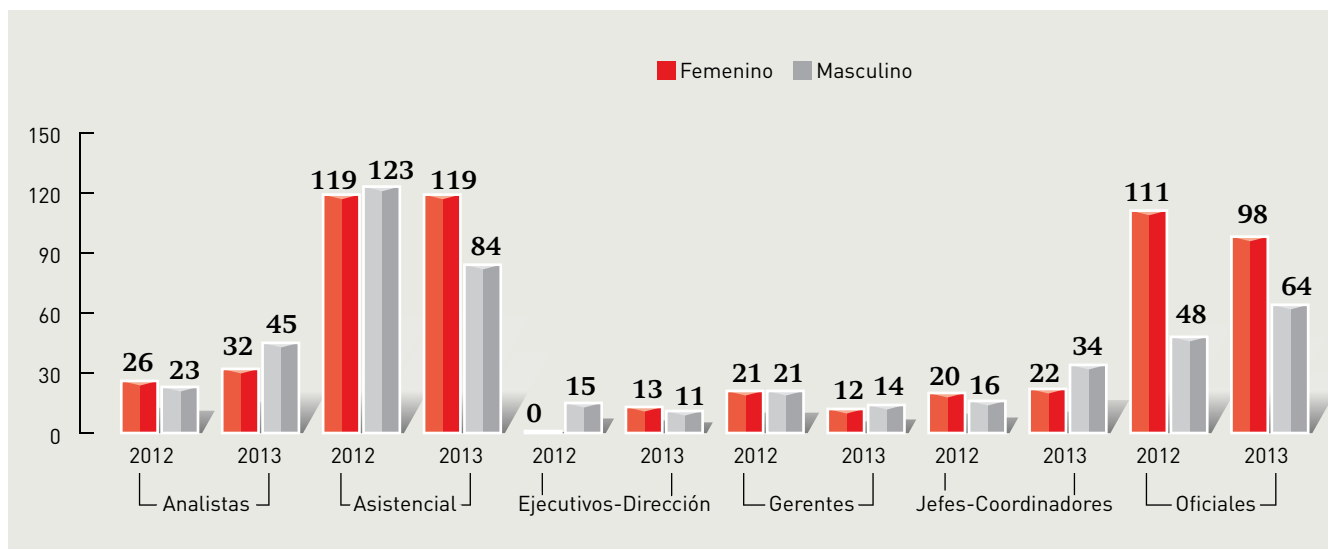
plimiento a lo dispuesto por la SBS, decide suspender el aporte patronal mensual que venía realizando a los dos fondos y el cobro del aporte del empleado, hasta realizar las consultas pertinentes a las autoridades de control y definir su funcionamiento y administración.

DISTRIBUCIÓN POR NIVEL, GÉNERO Y EDAD

Distribución del recurso humano por nivel - edad 2012-2013



Distribución del recurso humano por nivel - género 2012-2013



ROTACIÓN POR GÉNERO, EDAD Y REGIÓN

Rotación por grupos de edad

	Hasta 30 años	De 30 a 40 años	De 40 años en adelante
Número total de personas que dejaron la empresa por grupos de edad	54	33	15
Índice de rotación por grupos de edad	30,68%	16,58%	8,67%

Rotación por región

	Sierra	Costa
Número total de personas que dejaron la empresa por región (costa y sierra)	80	22
Índice de rotación por región (costa y sierra)	16,74%	31,43%

Rotación por género

	Masculino	Femenino
Número total de personas que dejaron la empresa por género	50	52
Índice de rotación por género (hombres y mujeres)	19,84%	17,57%

Índice de días perdidos

	Sierra	Costa
Número de días perdidos	211	218
Índice de días perdidos por región	0,11%	0,11%

Con el fin de ser más precisos en la información presentada, hemos decidido modificar el cálculo de estos indicadores complementarios. Desde este año, el índice de rotación por género, edad y región es calculado en base al número de co-

laboradores que se encuentran en cada categoría; y, el índice de días perdidos es calculado en base al número de días perdidos en cada región.

7

PROVEEDORES



Mejoramiento continuo
en nuestra relación

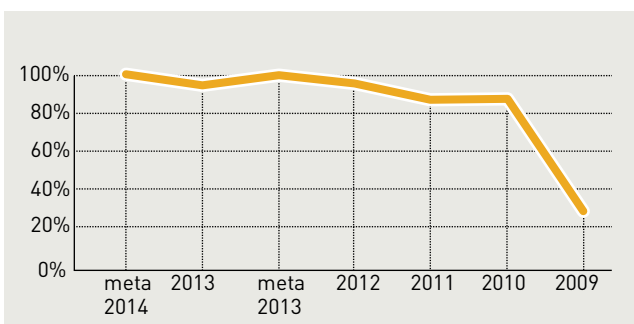
Nuestro propósito principal es fomentar una cultura socialmente responsable, con el fin de institucionalizar un círculo virtuoso de aprendizaje y alianzas que nos lleven a relaciones ganar-ganar.

Año tras año hemos mejorado continuamente el proceso establecido. En una primera instancia, redefinimos el proceso de compras al elaborar un manual completo de Políticas y Procedimientos de Administración, Compras y Gastos; fue la primera vez que definimos que la calificación a proveedores lo haría una empresa externa. Paralelamente, concretamos incluir en los contratos con proveedores una cláusula de compromiso con el código de ética y principios de RSE; y por último, incluimos como parte de la calificación externa una encuesta para diagnosticar el nivel de penetración de la responsabilidad social en nuestros proveedores.

En esta perspectiva de mejoramiento continuo, en el año 2013, dimos un paso importante al contratar los servicios de calificación externa con la empresa SGS del Ecuador S.A., reconocida por sus altos estándares de calidad.

En esta nueva contratación, se ha incluido, como parte del proceso a cargo de la empresa, la calificación de la encuesta de RSE y el otorgamiento de un puntaje del 5% a los proveedores postulantes, que cumplan con el mínimo requerido de acuerdo a su sector y actividad.

Número total de proveedores calificados Bajo óptica RSE /total proveedores calificados



17

De esta manera, el proceso será más eficiente y evitaremos los cuellos de botella que se generaban por la cantidad de proveedores postulantes. Una vez que el proveedor ha concluido con éxito el proceso de calificación, recibiremos la encuesta de RSE calificada y seleccionaremos las empresas a visitar, para en conjunto con ellas, analizar los resultados obtenidos.

INDICADORES 2013³⁸

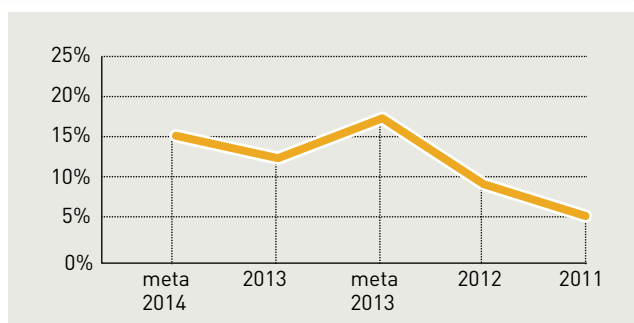
• **EVALUANDO PRÁCTICAS DE RSE:** el 97% de los proveedores que solicitaron ser calificados como proveedores, llenó la encuesta de Responsabilidad Social, tan sólo una empresa no lo hizo, por lo cual no alcanzamos el 100% planteado como meta. Con la contratación de SGS del Ecuador S.A. y la implementación de su modelo de verificación, tenemos grandes expectativas de que este indicador llegue al 100% en el 2014. Por otra parte, tal como nos lo habíamos planteado como meta, desarrollamos las dos encuestas para proveedores que estaban pendientes.

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

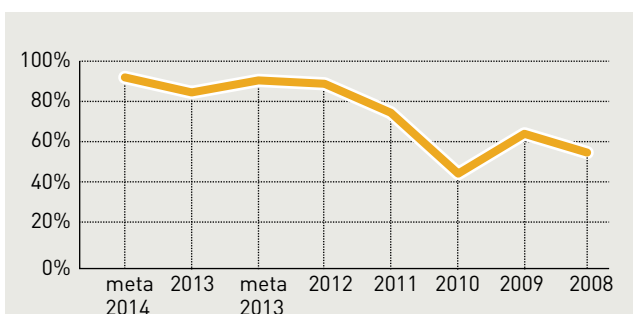
• PROMOVRIENDO EL CUMPLIMIENTO

DE PRINCIPIOS DE RSE: este año experimentamos una ligera disminución del 5%, con respecto al año anterior, en el número de contratos firmados con estas cláusulas. El próximo año haremos un mayor esfuerzo para que todos nuestros contratos incluyan estas condiciones.

Total de proveedores visitados/evaluados en RSE / total proveedores encuestados activos



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



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

COMPROMISOS EN EL 2014

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

• **SISTEMATIZACIÓN DE UN SOFTWARE CON DESARROLLO INTERNO PARA CENTRALIZAR LAS COMPRAS:** concluiremos el desarrollo de esta herramienta que nos permitirá entregar información más exacta y real.



8

PANECONS S.A.



Hacemos camino
al andar

NATURALEZA LEGAL

PANELES Y CONSTRUCCIONES PANECONS S.A. es una empresa ecuatoriana constituida en abril del 2005, por las empresas Mutualista Pichincha y M2 Panamá Inc.³⁹, siendo su principal actividad la producción industrial de paneles y sus accesorios respectivos, destinados a la industria de la construcción, bajo la tecnología y sistema constructivo EMME-DUE.⁴⁰ Su operación está regulada por el control de la Superintendencia de Compañías, y su sede principal es la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

163.290

**METROS CUADRADOS
VENDIDOS**

172.607

**METROS CUADRADOS
PRODUCIDOS**

GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

El Directorio está conformado por el Presidente y tres miembros,

se reúne 1 vez al mes y sus principales funciones son nombrar al Gerente General, fijar las remuneraciones del Gerente General y de los Comisarios, y velar por la buena marcha de la compañía. Los miembros del Directorio no ocupan cargos ejecutivos y perciben honorarios (dietas) por sesión asistida.

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

CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

NOMBRE	REPRESENTANTE DE	CARGO
Ing. Mario Burbano de Lara	Mutualista Pichincha	Presidente del Directorio
Ing. René Cordero	Mutualista Pichincha	Director Principal
Ing. Fernando Armendáriz	Mutualista Pichincha	Director Principal
Sr. Renzo Lercari	ACP Vivencia	Director Principal
Ing. Juan Carlos Alarcón	Mutualista Pichincha	Director Alterno
Arq. Andrés Núñez	Mutualista Pichincha	Director Alterno
Sr. Alfredo Dancourt	ACP Vivencia	Director Alterno

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

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



FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN: Somos una empresa regional dentro del mercado andino que provee al mercado latinoamericano un innovador sistema constructivo no tradicional, basado en los mejores índices de seguridad, rapidez, confort y economía.

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

VALORES:

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

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





PRODUCTO Y MERCADO

PRODUCTO: producimos y comercializamos el sistema constructivo italiano EMMEDUE (M2) bajo la marca Hormi2.⁴¹ Esta patente italiana EMMEDUE (M2) es líder mundial en la innovación tecnológica para el desarrollo de sistemas de construcción.

DIFERENCIACIÓN: el sistema constructivo utiliza paneles que tienen un alma de Poli Estireno Expandido (EPS) de alta densidad. Esta placa de EPS cumple con la función de aislamiento térmico y acústico, siendo esta propiedad una de las más importantes en la actualidad para cualquier tipo de edificación.⁴² Adicionalmente, tiene ventajas en la rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construcción.⁴³

PRODUCCIÓN: contamos con dos plantas de producción: una en la ciudad de Latacunga, Ecuador, misma que ha sido totalmente repotenciada y cuenta con las últimas innovaciones tecnológicas al momento; y una segunda que está en Lima, Perú. Estas plantas tienen una capacidad de 1,000 m²/día de panel por turno diario de trabajo.

MERCADO: las fortalezas del sistema lo hacen muy útil para cualquier tipo de edificación, desde viviendas pequeñas

individuales hasta edificios de 5 pisos cuando es usado en forma estructural integral. En edificaciones de gran altura, las paredes de Hormi2 al ser utilizadas como tabiquerías facilitan el proceso constructivo y generan además, disminución en tiempos de ejecución, peso y costos en la estructura.



(41) Ver la página Web: www.hormi2.com

(42) Ver más información sobre el sistema constructivo en la siguiente página web: <https://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/122/>

(43) Referirse a las diferentes certificaciones con las que cuenta en la siguiente página web: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html?sessionId=CVKFEB5VMP4DFQ-FIDNSSFEQ#/124/>



PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL 2013

• **INNOVACIÓN EN EQUIPOS:** realizamos una fuerte inversión en nuestra maquinaria con el afán de conseguir 3 mejoras significativas:

- **ACTUALIZACIONES TECNOLÓGICAS:** instalación de un nuevo software que nos permite tener mejor control sobre los equipos, mayor velocidad de trabajo, versatilidad en la producción y la utilización de pantallas táctiles.

- **NUEVOS PRODUCTOS:** incrementamos nuestra capacidad de fabricar nuevos productos para ser más competitivos.

- **MAYOR PRODUCCIÓN:** extendimos en 40% la capacidad de producción, siendo ésta la razón más valiosa de la inversión.

• **APOYO A LA COMUNIDAD:** todos los colaboradores participamos en la siembra de 126 árboles en las laderas del río Alaquez en Latacunga, con el fin de apoyar el cuidado del medio ambiente. Adicionalmente, realizamos la construcción de una casa pequeña en los predios de la Cruz Roja de Cotopaxi, en coordinación con las Agencias de Mutualista Pichincha en Latacunga. En total invertimos USD 3.640 en actividades sociales.

• TRABAJANDO DE LA MANO

CON EL GOBIERNO: vendimos nuestro sistema para la construcción de un total de 87 Unidades de Policía Comuni-

taria, en la ciudad de Guayaquil. Adicionalmente, ejecutamos varias obras del Estado aplicando el sistema integral, es decir paredes y losas, como en el proyecto de la Agencia Supertel y las oficinas del Registro Civil en San Cristóbal y Santa Cruz, en las Islas Galápagos.

• **FACTOR DIFERENCIADOR:** se desarrollaron productos para el mercado de tabiquería, basados en la experiencia de EMMEDUE en otros países de latino-américa como Panamá, República Dominicana y Argentina, y se introdujeron al mercado con un factor diferenciador: el peso. Pesando casi un 35% menos que una pared convencional, resulta atractivo para proyectos de altura importante que se están desarrollando en Quito, Guayaquil, Manta, y Esmeraldas principalmente.

• **NUEVOS MERCADOS:** incursionamos en el segmento de Residencias, con soluciones personalizadas, en las que el sistema, al ser versátil, se adapta perfectamente a cualquier tipología y arquitectura.

• **ALIANZA EN LA MIRA:** estamos generando alianzas con constructoras de prestigio, que permitirán ejecutar obras en las que la aplicación del sistema hormi2 sea en tabiquerías de relleno para edificios, y viviendas de varios pisos. Para ello realizamos pruebas conjuntas en las cuales ha quedado evidenciado las ventajas del sistema y los costos alcanzados por metros cuadrado, adquiriendo la confianza necesaria para que puedan aplicarlo en cualquiera de sus proyectos.

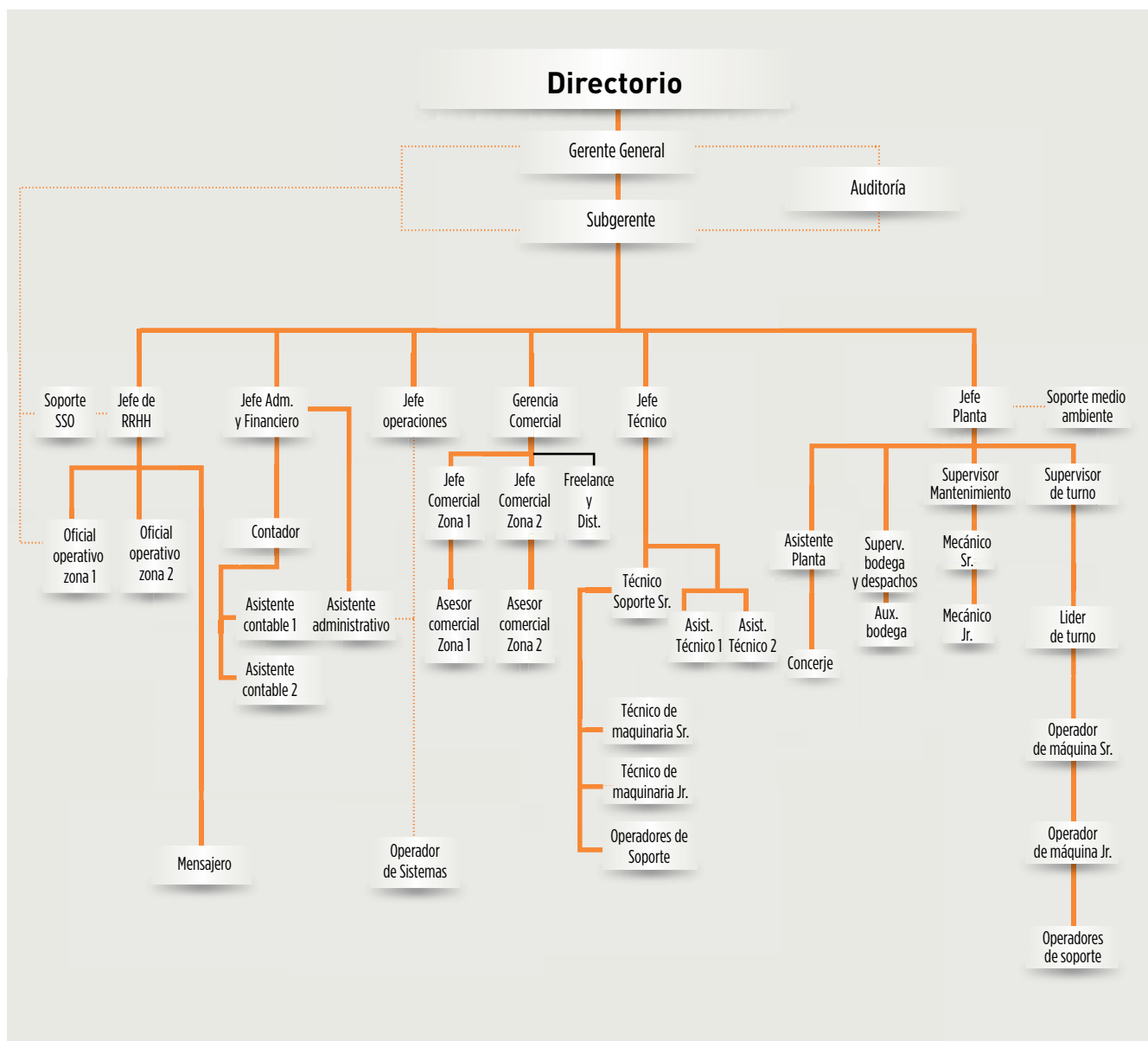


CAMBIOS SIGNIFICATIVOS ENTRE EL 2012 Y 2013

• El Ing. Marcelo López decidió separarse del Directorio de PANECONS y en su reemplazo el Ing. René Cordero asumió esta designación de Director Principal.

CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES⁴⁴

Estructura

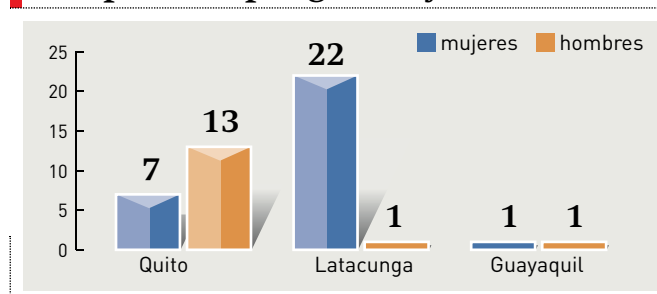


(44) Este año tampoco incluiremos las cifras de la actividad de la filial en el Perú, pues todavía su actividad está en etapa incipiente.



COLABORADORES

Composición por género y ciudad



PRINCIPALES INDICADORES 2013⁴⁵

Indicadores

En miles de dólares	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Activo	2.436	6.019	6.936	8.476	9.602	8.595
Pasivo	663	2.948	4.088	5.213	6.045	6.814
Patrimonio	1.773	3.071	2.848	3.263	3.557	1.781
En mts 2	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Producción	186.109	140.219	135.381	339.763	302.635	172.607
Ventas totales	178.795	138.357	146.686	309.202	309.796	163.290
Exportaciones	26.235	20.000	8.595	20.916	16.889	8.531

Durante el 2013 se tuvo un retroceso en los niveles de ventas que se habían gestado en años anteriores, las ventas de paneles llegaron a 163.290 metros cuadrados y USD 2.3 millones.

El problema principal se suscita en las exportaciones a Venezuela que no se lograron ejecutar por razones de cambios estructurales en ese mercado.

DESEMPEÑO SOSTENIBLE

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

- Desarrollar su actividad de forma ética, transparente y sostenible, garantizando a sus principales stakeholders la permanencia y crecimiento de la empresa.
- Controlar y mitigar los efectos ambientales que su actividad industrial pueda generar.

El problema principal se suscita en las exportaciones a Venezuela que no se lograron ejecutar por razones de cambios estructurales en ese mercado.

- Ofrecer productos que revolucionen el sector de la construcción, promoviendo procesos constructivos más eficientes, seguros y en armonía con el medio ambiente.
- Promover un ambiente de trabajo retador que motive a los colaboradores para su desempeño y desarrollo profesional y personal.

(45) En el Anexo 3 se presentan los Estados Financieros Consolidados de Mutualista Pichincha y Subsidiaria: http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Principales indicadores de desempeño económico

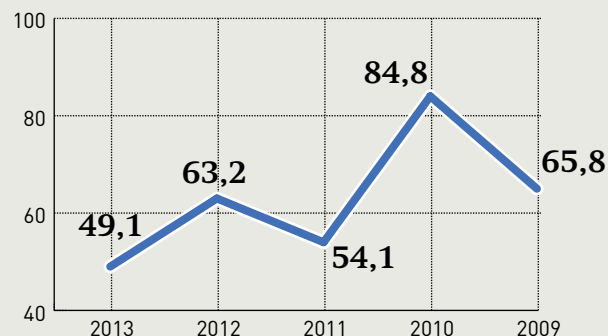
	INDICADORES	2013	2012	2011	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones / total ingresos	131,43%	74,01%	88,65%	101,64%	92,53%
	Total inversiones en la comunidad / total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado / total ingresos	4,23%	5,75%	4,19%	0,82%	0,42%
	Total pagos a proveedores de capital/total ingresos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total remuneraciones y beneficios de los empleados/total ingresos	24,52%	9,34%	6,94%	5,90%	14,72%
	Total valor económico retenido / total ingresos	-60,19%	10,90%	0,22%	-8,35%	-7,67%
	Total ingresos	100%	100%	100%	100%	100%
	INDICADORES	2013	2012	2011	2010	2009
Valor Económico Generado y distribuido	Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	3.880.510,35	4.068.790,66	5.772.562,36	5.460.831,45	2.293.390,00
	Total inversiones en la comunidad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total pago de impuestos y contribuciones organismos del estado	124.948,37	315.824,66	272.831,99	43.992,34	10.379,58
	Total pagos a proveedores de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total remuneraciones y beneficios de empleados	724.065,13	513.206,47	451.996,65	316.854,21	364.795,87
	Total valor económico retenido	-1.777.045,85	599.454,21	14.298,00	-448.705,00	-190.012,00
	Total ingresos	2.952.478	5.497.276	6.511.689	5.372.973	2.478.553

Como se puede observar en el cuadro, el 2013 fue un año complicado debido a la baja en ventas tanto en Ecuador como en nuestra sucursal de Perú. Cabe recalcar también, que desde este año el Gerente General pasa a formar parte de la nómina de empleados, al igual que la nueva posición de Subgerente General; por tal motivo, el rubro de remuneración y beneficio de los empleados experimenta un aumento del 41% con relación al 2012.

• **PROVEEDORES LOCALES:** la escasa venta produjo un retroceso en la producción de paneles y afectó directamente las compras locales

Total compras proveedores nacionales/ total compras proveedores

cifras en porcentajes



DESEMPEÑO AMBIENTAL

Durante el 2013, continuamos midiendo y controlando los efectos ambientales y sociales de nuestra producción industrial, cuyos resultados han sido satisfactorios.

Indicadores de desempeño ambiental - Aspecto Materiales

INDICADORES	2013			2012			2011			2010			2009		
	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP	Acero Kg.	Poliestireno Kg	mmbtu de GLP
Materiales utilizados, por peso o volumen	487086	249300	1715,1	910026,2	372975	2378,5	1.040.560	383.175	2.854,8	438.677	151.560	1.263,6	457.948	152.100	1.236,6
% de los materiales utilizados que son materiales reutilizados	30688 Kg de poliestireno reprocesado (2.557 m3 = 2.557.333 litros), representa el 12,3 % en relación a la materia prima usada.			49.277 Kg de poliestireno reprocesado (4.106 m3 = 4.106.417 litros), representa el 15,2 % con relación a la materia prima usada.			48.493 Kg de poliestireno reprocesado (4.627,3 m3 = 4.627.333 litros) representa el 12,7 % con relación a la materia prima usada.			11.984 Kg de poliestireno reprocesado (998,7 m3 = 998.667 litros) representa el 7,9% con respecto a materia prima usada.			Se ha utilizado 12.880 Kg de poliestireno reciclado que equivale al 8,5% del total de material utilizado durante el año.		

ANÁLISIS DE RESULTADOS: como se puede apreciar en los cuadros, los resultados de impacto ambiental son significativamente más bajos que años anteriores. Esto no solo refleja nuestro esfuerzo de ir disminuyendo paulati-

namente nuestro impacto, sino también la baja producción que tuvimos durante el 2013, ya que el cálculo de los indicadores está directamente relacionado a las operaciones de la fábrica.

Indicadores de desempeño ambiental, aspecto energía

INDICADORES	2013	2012	2011	2010	2009
Consumo directo de energía en mbtu	1.715,1 mmbtu de GLP	2.378,5 mmbtu de GLP	2.854,8 mmbtu de GLP	1.263,6 mmbtu de GLP	1.236,6 mmbtu de GLP
Consumo directo de energía en GJ	1,81	2,51	3,01	1,33	1,30
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS:					
Total consumo de energía en Kwh por m2 de producción de paneles	0,95	0,87	0,83	0,94	0,87
Total consumo de energía en GJ por m2 de producción de paneles (1)	0,00340	0,00314	0,00299	0,00338	0,00315
Variación de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia sobre el total de consumo (variación porcentual de gJ) (2)	8%	5%	-11%	7%	nd
Total consumo en GJ de energía renovable (3)	339,17	548,82	nd	nd	nd
Total consumo en GJ de energía no renovable (3)	248,44	402,01	nd	nd	nd
<p>(1) Transformación de Kwh ó mmbtu a GJ en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSFinal, página 8</p> <p>(2) Desde este año mediremos el ahorro energético en base al consumo en GJ que nos parece más adecuado que el consumo en USD ya que éste último puede tener variaciones de precio, que es una variable que no controlamos.</p> <p>(3) Se trata de energía proveniente de fuentes hidroeléctricas (57,72%), y de fuentes termoelectricas y otras (42,28%). Información tomada del CENACE para el año 2012</p> <p>nd: No disponible</p>					



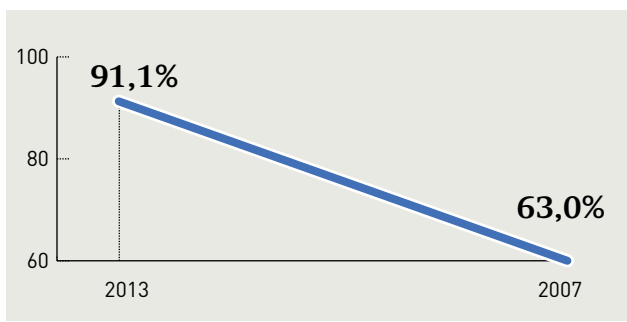
MIDIENDO LA GESTIÓN AMBIENTAL

RESPONSABLE: este año hemos dado dos pasos importantes para demostrar nuestro compromiso con la producción sustentable:

AUDITORÍA AMBIENTAL: en el 2007 realizamos la primera auditoría ambiental en la planta de producción en Latacunga, donde establecimos un punto de partida conjuntamente con planes de acción para mitigar los efectos negativos que podríamos estar generando. Al igual que Mutualista Pichincha y siendo fieles a la política ambiental, realizamos la segunda auditoría ambiental cuyos resultados fueron muy satisfactorios. El porcentaje de cumplimiento se situó en 91,1% sin encontrar "No conformidades mayores"; registrando una mejora del 44% con relación al 2007.

- En miras a obtener una Licencia Ambiental, entregamos al Ministerio de Ambiente un estudio ambiental, el cual fue aprobado. Este permiso único forma parte de un Sistema de Gestión el cual debe documentar e informar cada año las acciones realizadas.

Resultado auditoría ambiental Latacunga: Total conformidades/total observaciones



91,1%
DE CUMPLIMIENTO
EN AUDITORÍA AMBIENTAL





ASPECTO: AGUA																				
INDICADORES	2013				2012				2011				2010				2009			
Total consumo de m3 de agua por m2 de producción	0,01				0,01				0,01				0,02				0,02			
Consumo de litros de agua en el proceso productivo por kg de bloque fabricados	4,68				4,12				nd				nd				nd			
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS																				
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono				No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono				No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono				No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono				No se han emitido sustancias que afecten a la capa de Ozono			
NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso (mediciones en mg/dNm3)	CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)				CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)				CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)				CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)				CALDERO GENERACIÓN DE VAPOR (valor promedio prueba 1)			
	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO 2	Óxidos de NitrógenoNO y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO 2	Óxidos de Nitrógeno NO y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO2	Óxidos de NitrógenoNO y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO2	Óxidos de NitrógenoNO y NO2	Monóxido de Carbono CO	Material Particulado	Óxidos de Azufre SO2	Óxidos de NitrógenoNO y NO2	Monóxido de Carbono CO
	3,1	6,4	121,5	0	7,4	1,7	155,1	0,4	8,1	28,9	22,6	0	3,80	14,60	80,60	4,00	10,10	0,00	76,90	0,00
	GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio				GENERADOR (Generación eléctrica) valor promedio			
	2,2	17,5	891,5	380,1	1,6	85	1304,4	220,2	22,4	137,4	1.045,30	85,9	20,10	61,20	921,20	449,60	26,60	132,70	1.428,60	195,60
NO,SO y otras significativas al aire (kg) (1)	7	12	174	30	9	17	242	42	11,2	20,39	290,05	49,99	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO																				
Total Kg de desechos de mallas galvanizadas sobre total de Kg de acero consumido	0,90%				0,30%				0,52%				0,72%				0,44%			
Total Kg de productos reciclados	Cartón	Poliestireno			Cartón	Poliestireno			Cartón	Poliestireno			Cartón	Poliestireno			Cartón	Poliestireno		
	0	30.688 Kg			0	49.277 Kg			0	48.493 Kg			0	11.984 Kg			108.18 kg	12.880 Kg		

(1) Factores de conversión tomados de la Guía Metodológica para la Estimación de Emisiones Atmosféricas de Fuentes Fijas y Móviles en el Registro de Emisiones y de Transferencia de Contaminantes.

nd: No disponible

- **Certificación Norma ISO 9001-2008:** después de un análisis interno, se ha definido no conseguir la certificación ISO 9001-2008 para el proceso de producción de planta.

•**HUELLA DE CARBONO:** los resultados muestran una considerable disminución de la huella global y por empleado, 38% y 37% respectivamente. Principalmente se debe a la disminución de la huella por transporte de producto final al cliente (50%), movilizaciones en camionetas a gaso-

lina (50%), viajes internacionales (35%) y consumo indirecto de energía (38%); éstas dos últimas no tienen relación con la baja de producción, simplemente son fruto de los diversos esfuerzo que realizamos diariamente para preservar el medio ambiente.

Huella de Carbono

Huella de Carbono 2013					Huella de Carbono 2012				
Emisiones de toneladas de CO2 equivalente					Emisiones de toneladas de CO2 equivalente				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3		Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta				Directa	Indirecta
Viajes Nacionales			3,27	0,60	Viajes Nacionales			3,67	0,68
Viajes Internacionales			4,14	0,76	Viajes Internacionales			6,39	1,18
Transporte de producto final al cliente			70,02	13,43	Transporte de producto final al cliente			140,21	26,9
Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	4,63			0,88	Movilizaciones en camionetas (a diesel) de propiedad de la organización	4,78			0,91
Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	2,99			0,53	Movilizaciones en camionetas (a gasolina) de propiedad de la organización	5,98			1,06
Consumo indirecto de energía		92,52			Consumo indirecto de energía		149,7		
Consumo directo de energía	107,91			13,52	Consumo directo de energía	150			19
Total Consumo	115,54	92,52	77,43	29,73	Total Consumo	160,42	149,7	150,27	49,47
Huella de Carbono PANECONS				315,21	Huella de Carbono PANECONS				509,86
Huella de Carbono por colaborador				7,00	Huella de Carbono por colaborador				11,08

Observaciones:
Resultados expresados en toneladas métricas de CO2 equivalente
Factor de conversión para cálculo de CO2e de energía tomado de Informe 2011- Factor de emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador al año
Definiciones de Huella de Carbono, emisiones directas e indirectas, y scopes pueden ser encontradas en el Glosario

DESEMPEÑO SOCIAL:
NUESTROS COLABORADORES

Los elementos esenciales de nuestra gestión son los siguientes:

- Garantizar la libertad e iniciativa a todos los derechos que como trabajador le otorgan las leyes laborales.
- Estimular su desarrollo personal y profesional en su trabajo.
- Garantizar que haya los adecuados canales de comunicación para que los colaboradores puedan ser escuchados.
- Garantizar su integridad y seguridad física en el trabajo.



PRINCIPALES INDICADORES

Talento humano

INDICADORES CLAVES DE RSE	2013	2012	2011	2010	2009
Contrato Fijo	45	46	49	28	30
Contrato Temporal	0	0	0	0	0
Contrato por Horas	0	0	0	0	0
# total de colaboradores nacidos en la zona donde trabajan/total colaboradores (1)	89%	93%	94%	93%	97%
Total gastos en beneficios sociales/total remuneraciones y beneficios de los colaboradores (1)	11,9%	17,5%	17,0%	21,6%	22,9%
Total inversión en capacitación/total salarios y beneficios colaboradores	0,60%	0,18%	0	0,32%	1,69%
Horas promedio de capacitación anual por colaborador capacitado	19,62	17,03	nd	nd	nd
Horas promedio de capacitación anual por colaborador	22,67	36,22	nd	nd	nd
Horas promedio de capacitación en derechos humanos por colaborador	0	0	0	1,3	nr
Índice rotación de salidas (indica el personal que salió frente al total de colaboradores) (1)	17%	20%	10%	36%	7%
Índice de ausentismo (representa el promedio de personas ausentes por causas de enfermedad o maternidad sobre el total de colaboradores de la organización) (1)	67%	48%	29%	7%	3%
no trabajados sobre el total de días laborales al año, ocasionados por enfermedad o maternidad de los colaboradores de la organización) (1)	0,69%	0,78%	0,88%	0,73%	0,41%
Índice de participación de mujeres en el equipo gerencial	44%	57%	50%	40%	40%
Tasa de accidentes	0	nd	nd	nd	nd
<p>(1)Calculado con colaboradores con contrato fijo. (2) Calculado con el promedio de empleados nd: indicador definido apartir del siguiente año</p>					



GENERACIÓN DE EMPLEO: al finalizar el año 2013, PANECONS cuenta con 45 colaboradores bajo contrato fijo, y el 89% es originario de la misma localidad en la cual trabaja.

MEJORANDO EL CÁLCULO DE INDICADORES: alineamos la metodología de cálculo de los indicadores 2013 con Mutualista Pichincha con el fin de contar con indicadores comprobables.

CAPACITACIÓN: la inversión en capacitación subió en más del 200%; ésta se concentró en temas de desarrollo profesional. En el 2014 se tiene previsto seguir invirtiendo en capacitación, en base a un Plan de Capacitación por empleado.

Beneficios adicionales de Panecons S.A. 2012 - 2013

	Todo el personal	Personal Operativo	Personal solicitado	Personal Adm.
Seguro de Asistencia Médica Particular	x			
Variable Calificado de Comportamiento		x		
Variable de Producción		x		
Bonificación por trabajos externos			x	
Variable de Responsabilidad				x
80% Alimentación Asume la Empresa	x			
Bonificación de Apoyo en áreas afines				x
Telefonía celular				x
Uniformes empresariales	x			

ACTIVIDADES DESTACADAS

MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS: con apoyo del Departamento de Procesos de Mutualista Pichincha, se llevó a cabo el levantamiento de Procesos de Recursos Humanos y establecimiento de Políticas de Recursos Humanos, mismas que fueron compartidas al personal de la Planta de Producción y Administrativo de Lima - Perú.

GESTIÓN DE PROCESOS: se realizó el levantamiento de procesos de las Áreas Administrativa y Comercial, con el fin de tener alineadas las políticas de las áreas mencionadas.

POLÍTICA CONOZCA A SU EMPLEADO: se incorporó la Política Conozca a su Empleado dentro de la base de datos de los colaboradores, con un cumplimiento del 62% de sus requerimientos. Haremos esfuerzos para mejorar este porcentaje en el 2014.

RESULTADOS CLIMA LABORAL: se realizaron dos reuniones, 1 en Quito y otra en Latacunga, con el objetivo de divulgar los resultados de la encuesta de clima laboral, la cual arrojó resultados óptimos. En estas reuniones se trazaron



objetivos para corregir las debilidades y consolidar fortalezas.

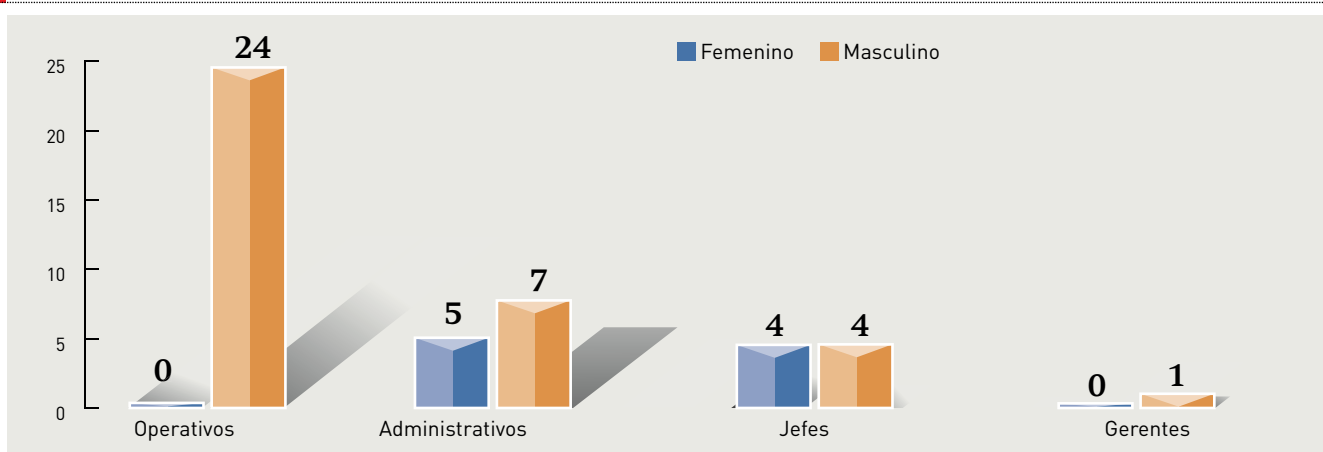
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL: se aprobó, a principios del 2014, el reglamento interno sobre seguridad y salud ocupacional.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Distribución del recurso humano nivel - edad 2013



Distribución del recurso humano nivel - género



COMPROMISOS EN EL 2014

FORTALECIENDO EL CLIMA LABORAL: realizar talleres de trabajo en equipo y motivación para fomentar aún más la integración.

APOYO A LA COMUNIDAD: se ha previsto apoyar a la Cruz Roja en la ciudad de Latacunga, para lo cual se espera tener definido el proyecto a trabajar.

IMAGEN INSTITUCIONAL: en vista de que PANECONS es filial de Mutualista Pichincha, se realizará unas modificaciones para que la imagen institucional sea similar.

9

SOCIEDAD



Política Social Renovada

Mutualista Pichincha, desde su fundación, ha tenido una vocación de servicio a la sociedad, buscando a través de sus aportes contribuir a mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos. El año 2013 nos propusimos evaluar el impacto de nuestros apoyos a la comunidad. Para el efecto, recopilamos información cuantitativa y cualitativa de las instituciones a las que apoyamos permanentemente. El análisis y la reflexión de lo realizado, enriqueció nuestra perspectiva y nos condujo a renovar la política social, enfocándola aún más en los sectores de mayor vulnerabilidad.

OBJETIVOS NUEVA POLÍTICA SOCIAL⁴⁶

1.1. Mejorar el nivel de inserción y condiciones de vida de personas quienes, por sus condiciones físicas, circunstancias sociales o estar sometidos a riesgos extremos, requieren de un apoyo gratuito.

1.2. Fomentar una convivencia respetuosa, armónica y solidaria entre estudiantes y padres de familia, vecinos y condóminos de las viviendas, a través de los programas de capacitación desarrollados por Fundación Bien-Estar.

Para alcanzar estos objetivos, la Institución destinará, de acuerdo al plan financiero anual, un monto distribuido en las siguientes modalidades:

- Donaciones en efectivo
- Donaciones en especies
- Donaciones hora/colaborador

Con motivo del desarrollo de la política, ratificamos y nos sentimos orgullosos de seguir apoyando con un grano de arena a Fundación el Triángulo, Fundación EINA, FUNAPACE, Fundación Ático y Hogar Corazón de María que con gran altruismo, vocación y profesionalismo contribuyen efectivamente a mejorar la calidad de vida de 520 niños, jóvenes y ancianos; quienes sin su apoyo tendrían muchas dificultades para vivir dignamente y con perspectivas futuras.

INVERSIONES E IMPACTO SOCIAL⁴⁷

15%

SE INVIRTIÓ EN
DESARROLLO SOCIAL

7%

SE INVIRTIÓ EN DESARROLLO
CULTURAL



78%

SE INVIRTIÓ EN
VIVIENDA SOCIAL

(46) Tomado NORMATIVO POLÍTICA SOCIAL, página 1

(47) La presentación de resultados se lo ha hecho en base a la política que rigió el 2013, la aplicación de la nueva política se hará en el 2014.

El total de inversión en la comunidad, en valores absolutos, superó la meta planteada, principalmente por el convenio de asistencia técnica firmado con Fundación Bien-Estar. La utilidad del período⁴⁸ también superó la meta, lo cual nos permitió incrementar los apoyos en la Comunidad.

Con nuestros aportes hemos contribuido con el desarrollo de 690 niños, jóvenes y ancianos, a través de 6 instituciones.

Adicionalmente, mediante la coordinación y asistencia técnica de Fundación Bien-Estar, entregamos a 21 organizaciones sociales y educativas del país: equipos de cómputo completos, monitores, muebles de diversa índole y un lote de materiales de construcción; promoviendo así la solidaridad y la reutilización de bienes muebles.

Aportes a la sociedad

Indicadores claves	Resultados	Metas	Resultados				
			2013	2011	2010	2009	2008
Aportes a la comunidad/total utilidad del período	5%	5%	21%	7%	7%	20%	10%
Aportes para el ámbito cultural/aportes a la comunidad	7%	9%	3%	9%	25%	8%	17%
Aportes para el ámbito social/aportes a la comunidad	15%	18%	60%	19%	23%	6%	11%
Aportes para el ámbito de la vivienda social/aportes a la comunidad	78%	73%	37%	69%	48%	86%	60%
Otros aportes/ aportes a la comunidad	1%	0%	1%	3%	3%	0%	12%
Aportes a la comunidad en especies/total aportes a la comunidad **	2%	0%	41%	6%	26%	11%	nd
Aportes adicionales a Fundación Bien Estar que se carga a los proyectos de construcción **	0	0	0	0	140.000	na	na
Número de mts2 de construcción donados ++	36	0	1.800	77	2.015	189	61
Número de colaboradores en actividades voluntarias/total colaboradores	4,74%	3,98%	4,05%	4,83%	0%	0,61%	0%

** En el 2010 la mayor parte de los aportes a Fundación Bien Estar fueron cargados a los proyectos de construcción por la asesoría técnica y capacitación que ésta brinda a los condóminos, apoyando en una mejora en la convivencia. El resto de años los aportes han sido cargados directamente a los resultados de Mutualista Pichincha.

++ En el 2012, corresponde a las 50 casas de 36 mts2 cada una que serán donadas a personas con discapacidad, en acuerdo con la Vicepresidencia de la República. La última casa fue entregada en enero del 2013.

(48) Referirse al Capítulo 4: Socios para conocer en detalle los resultados financieros del año.

MUPI VOLUNTARIO: ampliando nuestro programa

Por tercer año consecutivo, bajo la coordinación y asistencia técnica de Fundación Bien-Estar, cumplimos nuestros objetivos en el programa de voluntariado corporativo. Realizamos 24 talleres de sensibilización /capacitación en “Valores

para la convivencia y cuidado del medio ambiente” y “Creación de microempresas caseras”, 15 en la ciudad de Quito y 9 en la ciudad de Guayaquil.



21

MUPI VOLUNTARIOS

EL 95%

CALIFICARON LOS TALLERES ENTRE EXCELENTES Y MUY BUENOS

489

BENEFICIARIOS ENTRE ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA

“Buen día Pablo, agradezco su mail y es una oportunidad expresar que ha sido una grata experiencia desde nuestra preparación como facilitadores y el haber podido llegar a las personas con nuestra capacitación y que los motive a ver un nuevo horizonte en los negocios para que puedan lograr una mejor calidad de vida...Agradecemos igualmente a los miembros de la Fundación que nos ayudaron y a usted Pablo con su capacitación. Para un futuro, cuente con nuestro apoyo.

Piedad Alvarado, Jefe Operativo”⁴⁹

Este testimonio refleja lo que buscamos a través de los programas de MUPI VOLUNTARIO: la satisfacción y mayor compromiso con la institución y con la comunidad. Gracias Pamela, Anita, Daniela, Lorena, María Luisa, Mariela, Patricia, Stalin, Andrés, Verónica, Pablo, Paúl, Carolina, María

José y Johana de las agencias el Bosque, Condado y la Prensa; y a Diana, Rosana, Gustavo, Karla, Jonathan y Piedad de las regionales de Guayaquil por su exitosa participación en el programa y por su compromiso permanente.

(49) Correo electrónico enviado por Piedad, de la Regional Guayaquil, el 27 de noviembre 2013.



TALLERES DE CULTURA FINANCIERA⁵⁰

La educación financiera enseña a las personas conceptos sobre el dinero y cómo administrarlo inteligentemente. Ofrece la oportunidad de aprender habilidades básicas relacionadas con ganar, gastar, presupuestar, ahorrar y restar dinero.

Cuando las personas se vuelven tomadoras de decisiones financieras, con más información pueden planear y cumplir sus metas.

Aún más, una vez que las personas han adquirido habilidades financieras básicas, éstas permanecen. Un curso de educación financiera puede tener recompensas para toda la vida.

Con este concepto, se dio inicio al Programa de Capacitación Financiera, a través del taller "Prepárate para las fiestas (presupuesto y control de gastos)". La jornada fue desarrollada para los habitantes de la Urbanización Ciudad Victoria, ubicada en los reasentamientos poblacionales de Guayaquil. La capacitación, coordinada por el área de Servicio al Cliente, se realizó a finales del mes de noviembre de 2013, y fue dictado por **MUPI VOLUNTARIOS**, con la colaboración administrativa y técnica de la Fundación Bien-Estar.

La experiencia fue excelente. Se logró un aprendizaje de dos vías caracterizado por la espontaneidad y sencillez de los participantes y el gran deseo de aportar de los voluntarios y facilitadores.

EL 97%

CALIFICARON LOS TALLERES ENTRE EXCELENTES Y MUY BUENOS

74

BENEFICIARIOS

5

MUPI VOLUNTARIOS

MUPI VOLUNTARIO:

Resultados acumulados

1.671

BENEFICIARIOS

74

MUPI VOLUNTARIOS

96%

DE LOS BENEFICIARIOS CALIFICARON LOS TALLERES ENTRE EXCELENTES Y MUY BUENOS

(50) Estos talleres se insertan dentro del Programa de Capacitación Financiera de Mutualista Pichincha, para conocer detalles del mismo referirse al Capítulo 5: Clientes.

FUNDACIÓN BIEN-ESTAR:



En el 2013 se han cristalizado muchos anhelos que hemos tenido a lo largo del tiempo y que gracias al constante y visionario accionar a favor de las buenas vecindades, tenemos muchas razones para estar altamente orgullosos de nuestra organización social. A continuación los logros alcanzados:

ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: como consecuencia del buen desempeño del programa piloto, en junio del 2013 firmamos un Convenio de Cooperación público-privado con el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) para trabajar durante un año y medio en el fortalecimiento de la convivencia de hasta 1.500 familias reubicadas en Ciudad Victoria -macro proyecto de vivienda de interés social- ubicado al noroeste de la ciudad de Guayaquil.

Este programa es el mayor reto profesional que se ha pre-

sentado durante la vida de la Fundación, porque se trabaja con familias del sector informal, quienes fueron reasentados involuntariamente en un proyecto de vivienda social, lo que ha implicado desarrollar nuevas metodologías comunitarias, nuevos esquemas de acercamiento, capacitación y acompañamiento.

BUENA VECINDAD URBANA: atendimos al 100% de conjuntos solicitados por Mutualista Pichincha (9 conjuntos en total) y 1 macroproyecto de terceros (Ciudad Victoria). Vale la pena indicar que el número de beneficiarios directos de la Fundación fue de 3.967 personas, siete veces mayor al obtenido en el año anterior que fue de 560 beneficiarios directos, lo cual nos dice que la asistencia técnica que pretende brindar esta organización social llega cada vez a un mayor número de personas.



Aporte de la organización para las Buenas Prácticas de buena vecindad

	metas	resultados	metas	resultados				
	2014	2013	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Número total de personas capacitadas en programa Buena Vecindad/# total de personas que viven en los conjuntos habitacionales en los cuales se realizó la capacitación	89%	86%	90%	89%	91%	65%	34%	52%
Número de conjuntos habitacionales (MP) asistidos técnicamente en Programa de Buena Vecindad/Número Total de conjuntos habitacionales factibles de recibir Asistencia Técnica en Programa Buena Vecindad	100%	100%	100%	100%	93%	81%	83%	71%



REFERENTE EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL: 3 EVENTOS REALIZADOS:

-Un conversatorio gerencial con las máximas autoridades de la Fundación Responder – Colombia, quienes por más de diez años han desarrollado un interesante expertise en temas de acompañamiento social a favor de comunidades que han adquirido su vivienda de interés social, bajo un esquema de producción inmobiliaria privada. Asistieron funcionarios del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, del Municipio de Quito, Colegio de Arquitectos y de la Universidad de Delft-Holanda (co-organizadores).

- Un ciclo de reflexiones titulado “Vivienda Social de Alquiler, de Problema a Solución?”, al cual fueron invitados destacados panelistas internacionales, de Venezuela y España, quienes dieron a conocer las experiencias de vivienda de alquiler tanto en Latinoamérica como en Europa. A este evento asistieron cerca de 50 representantes de los sectores público, privado y ONGs dedicados al tema de la vivienda de interés social. Este evento fue el preámbulo del evento internacional

“Vivienda Social en Arrendamiento” que se llevó a cabo en marzo 2014, organizado por UNIAPRAVI, MIDUVI y MUTUALISTA PICHINCHA.

- Un tercer evento de reflexión, en el que participamos como expositores, fue el Foro Urbano Nacional, realizado por Naciones Unidas y el MIDUVI en el mes de octubre. Este evento pretendió analizar el tema de “ciudades sostenibles, ciudades para la vida”, en el cual Fundación Bien-Estar presentó una ponencia titulada “Reasentamiento Involuntario en Ciudad Victoria-Guayaquil: Un modelo innovador con exitoso acompañamiento social”.

Esta participación motivó para que Fundación Bien-Estar haya sido seleccionada por Naciones Unidas como “entidad expositora” del Foro Urbano Mundial 7 (WUF7), a llevarse a cabo en Medellín 2014.

INVERSIONES PARA BENEFICIO PÚBLICO:

en base al convenio público-privado firmado con el Municipio de Quito, invertimos USD 52.595 para mantener los parterres,

plazas y parques de la ciudad; así como, para fortalecer la participación ciudadana en el cuidado y conservación de los mismos.

METAS Y COMPROMISOS 2014

PRESUPUESTO

- Donaciones en efectivo: alrededor de USD 50.000
- Donaciones en especies: 3 CASAS LISTA
- Donaciones hora/colaborador: 600 horas en promedio

- Aplicación plena de la nueva política social, incluyendo nuevos aportes.
- Realización de 27 talleres a través de 40 MUPI VOLUNTARIOS para beneficiar a 675 personas.
- Uniendo esfuerzos con “Alianza Suiza por la educación en Ecuador”, ejecutaremos talleres de “Valores para la convivencia y cuidado del medio ambiente” con MUPI VOLUNTARIOS, en las escuelas que ellos apoyan.

EL 2013 FUE UN AÑO DE SATISFACCIONES PARA MUTUALISTA PICHINCHA Y PARA FUNDACIÓN BIEN-ESTAR, DEMOSTRANDO QUE HACIENDO SINERGIAS SE INCREMENTAN LOS RESULTADOS E IMPACTOS

10

MEDIO
AMBIENTE



Apostamos por la
construcción sustentable

Hoy las ciudades contribuyen con cerca del 70% de emisiones de gases de efecto invernadero, consumen 75% de los recursos y 2/3 partes de la energía utilizada.⁵¹ Esta acelerada urbanización podría causar un desastre ambiental si no es gestionada de forma adecuada. Ante este escenario, Mutualista Pichincha definió hace más de 4 años, la Construcción Sustentable como una de sus prioridades estratégicas.

A lo largo de estos años ha ido avanzando en esta línea: definió una política ambiental, realizó auditorías ambientales en los proyectos de construcción, introdujo prácticas ambientales en los proyectos, y el corolario de este proceso llegó en

el año 2013 cuando concluimos el desarrollo de un sistema en línea, abierto y de libre acceso que premia las mejores prácticas ambientales en los proyectos de construcción de viviendas.



En un acto simbólico, entregamos a la sociedad, representada por el Señor Alcalde de Quito, un representante del MIDUVI, el Presidente del Colegio de Arquitectos, y el Presidente de la

Cámara de la Construcción, el SEA, primero de su tipo en el Ecuador. Les invitamos a revisar en nuestro canal de Youtube un video didáctico de Cómo funciona el SEA.⁵²

SEA: UN APOORTE ECUATORIANO PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO

Concluimos exitosamente el Convenio de Cooperación entre la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana (AHK) y Mutualista Pichincha con la culminación del SEA, sistema que se lo puede acceder en www.sea.com.ec

Organizamos 15 jornadas de capacitación, 14 en Quito y 1 en Guayaquil, ésta última con apoyo del Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES). En total capacitamos a 83 personas, entre colaboradores, estudiantes, constructores, arquitectos, decanos y profesores, quienes catalogaron al sistema de mucha utilidad para la industria.

Convencidos que estas prácticas deben ser premiadas, el Directorio de Mutualista Pichincha aprobó la Política de In-

centivos Ambientales, a través de la cual los clientes constructores y/o usuarios de viviendas construidas bajo los parámetros del SEA, recibirán beneficios monetarios cuando soliciten un crédito en Mutualista Pichincha.

Invitamos a todas las instituciones financieras a seguir este modelo.

Esta iniciativa fue presentada en el evento Protocolo Verde en Colombia, teniendo una muy buena acogida, por lo que surgió la oportunidad de que éste sea utilizado, en todos sus módulos, a nivel internacional, para lo cual estamos adaptando el módulo de verificación.

(51) Tecnologías, políticas, y medidas para mitigar el cambio climático. Grupo intergubernamental de expertos sobre el cambio climático. OMM y PNUMA. Nombre de 1996. <https://www.ipcc.ch/pdf/technical-papers/paper-1-sp.pdf>

(52) Para ver el video SEA (Sistema de Evaluación Ambiental) visita la página <http://www.youtube.com/watch?v=7hT58vqNRoU>



Una vez que el módulo de verificación externa esté adecuado, la herramienta podrá ser utilizada al máximo por todos los países. La organización y/o profesional interesado en ofrecer el servicio de verificación, deberá contactarse con Mutualista Pichincha a través de la sección Contacto en www.sea.com.ec. Debido a la complejidad de la verificación, este servicio tendrá un costo para el proyecto de construcción evaluado.

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL: el SEA fue seleccionado como finalista, en la categoría “planetBanking”, por el Comité de Expertos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el concurso internacional “beyondBanking”, convocado entre todos los países de la región y cuyo objetivo es premiar iniciativas y proyectos de sostenibilidad medioambiental, social y de gobierno corporativo llevadas a cabo por Intermediarios Financieros (IFs) en Latinoamérica y el Caribe.

DESTACADOS DEL SEA:

El SEA es uno de los pocos software de este tipo en el mundo que se especializa en evaluar las mejores prácticas ambientales en proyectos de vivienda. Su acceso es gratuito, en línea y amigable, cuenta con ayudas, lo que permite un auto aprendizaje. Está basado en una metodología utilizada a nivel internacional, pero con mejoras en su aplicación: los cálculos están automatizados y se ejecutan en tiempo real,

todos los respaldos son cargados en línea, a través de Dropbox, al igual que el proceso de verificación.

Al ser un sistema de acceso libre, permitirá que todos los actores del sector de la construcción puedan utilizarlo de diferente manera: las Municipalidades para dar beneficios o controlar mejor los permisos de construcción que otorgan; las instituciones financieras para premiar o exigir prácticas ambientales a sus clientes de proyectos de construcción; los constructores para incorporar mejores prácticas de protección ambiental que darán valor agregado a sus clientes, y recibir beneficios en el financiamiento de sus proyectos (como los que otorga actualmente Mutualista Pichincha); las universidades para capacitar en estas prácticas a sus estudiantes de arquitectura o ingeniería, etc.

En definitiva, es un sistema de evaluación ambiental de proyectos de construcción de viviendas que ha recogido lo mejor que existe en el mercado y ha añadido características de accesibilidad, facilidad y eficiencia.

Estamos convencidos que si todos los actores del sector de la construcción tenemos unos parámetros estandarizados de medición, que además su acceso no tiene costo, podremos cambiar métodos constructivos y definitivamente, reducir de forma significativa el impacto ambiental de los proyectos de construcción de vivienda.

OTROS APORTES EN EL ÁMBITO DE LA CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE

CONSEJO ECUATORIANO DE EDIFICACIÓN SUSTENTABLE (CEES): en nuestra calidad de miembros del Directorio del CEES, hemos acompañado, participado y liderado las actividades de este gremio.⁵³ Entre las actividades importantes a destacar está la participación en la Cumbre Internacional del Medio Ambiente CIMA 2013, donde realizamos una primera presentación del SEA.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SOCIALES EN LOS PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN:

El 46% de nuestros proyectos en proceso de construcción contaron con guías de prácticas ambientales, mostrando un incremento de 3 puntos porcentuales con relación al 2012.

El 88% de los proyectos propios son realizados con el sistema constructivo HORMI2 y equivalen al 92% de lo metros cuadrados ofertados.⁵⁴

En Casa Lista el proceso de medición de escombros está institucionalizado. Todos los proyectos de construcción propios envían sus escombros a botaderos autorizados por las respectivas Municipalidades y en este año mejoramos la recopilación de información, reportando el total de escombros generados en el 42% de los proyectos de Mutualista Pichincha, 45% más que el 2012.

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

(54) Ver los beneficios ambientales del sistema en el capítulo 8: Panecons.

Manejo de escombros fábrica casa lista y proyectos de construcción

	meta 2014	2013	metas 2013	2012	2011	2010	2009	2008
Total metros cúbicos de escombros gestionados en fábrica Casa Lista/total mts2 de construcción (1)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02
Total metros cúbicos de escombros en obras de construcción/total mts2 de construcción (corresponde al 50% de proyectos en el 2008, al 30% en el 2009, al 21% en el 2010, al 14% en el 2011, al 29% en el 2012, y al 42% en el 2013)	0,20	0,30	0,30	0,14	0,03	0,53	0,52	0,32

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

ECO EFICIENCIA:



IMPULSANDO LA REUTILIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS: por 2do año consecutivo lanzamos el concurso denominado “Navidad Verde” para que las agencias y áreas decoren un espacio navideño con materiales reciclados y amigables con el medio ambiente. 132 colaboradores distribuidos en 11 equipos (8 agencias, 2 en matriz, y Casa Lista) se inscribieron en el concurso.

Todos demostraron creatividad, habilidad y destrezas para recrear los diferentes ambientes navideños, a tal punto que el jurado decidió premiar a todos los concursantes por algo característico en lo que se destacaron. Esta acogida nos demostró como poco a poco estamos introduciendo cambios en la cultura organizacional, y eso nos motiva a seguir adelante.

RECICLAJE TECNOLÓGICO: en Noviembre incentivamos a los colaboradores a traer de sus casas todo aparato tecnológico que ya no usen o no funcione, se reunió 40kg, los mismos que fueron entregados a un gestor ambiental autorizado.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN: lanzamos la campaña “Ahorra Papel”, en la que se promovió su uso correcto, reutilización y reciclaje adecuado, a través de stickers informativos en los equipos electrónicos, baños y áreas comunales de las agencias y edificio Matriz. Para el 2014, nos comprometemos a reforzar otras campañas pues nuestro principal interés es concienciar en todos los colaboradores la necesidad de reducir el consumo de recursos naturales.

RECICLAJE: se ha mantenido la práctica de reciclaje y

chatarra ferrosa en la Matriz. Sin embargo, no pudimos coordinar con las agencias locales y el gestor ambiental, la implementación del reciclaje fuera de la matriz; este año haremos un mayor esfuerzo. En total reciclamos más de 2,97 toneladas durante el 2013.

ANÁLISIS DE RESULTADOS: después de realizar campañas de concientización y plantear metas más realistas, podemos decir que los esfuerzos dieron fruto. En relación a los indicadores de consumo de papel y suministros, experimentamos una disminución en todos los indicadores, a excepción de uno. En cuanto a la energía y agua, el aumento fue solamente del 6,6% y 2,6%, respectivamente; mucho más bajo de lo experimentado en el 2012. Continuaremos haciendo esfuerzos para disminuir paulatinamente estos valores.



Principales indicadores de desempeño ambiental

INDICADORES	META 2014	2013	META 2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
SUMINISTROS									
Total consumo de suministros por colaborador (en USD) (1)	\$ 332,25	\$ 343,16	\$ 298,37	\$ 317,89	\$ 340,32	\$ 360,45	\$ 262,66	\$ 145,69	ND
PAPEL									
Total hojas de papel para consumo interno por colaborador	3.691	3.834	3.866	3.943	3.418	3.252	2.299	3.935	4.032
Total hojas de papel consumidas por operaciones con clientes	22	23	23	24	22	25	23	32	ND
Total hojas de papel consumidas por transacción	1,34	1,33	1,35	1,37	1,26	1,30	1,15	1,66	1,33
Total hojas de papel consumidas por colaborador, en el año	10.540	10.887	11.080	11.284	10.600	11.196	9.487	13.301	10.807
ENERGÍA									
Total consumo en Kw de energía/total colaboradores	2.901,42	2.996,72	2.759,46	2.810,27	2.465,13	2.457,98	2.761,36	2.981,82	ND
Total consumo en GJ de energía/total colaboradores (2)	10,45	10,79	9,93	10,12	8,87	8,85	9,94	10,73	ND
AGUA									
Total consumo de agua en m ³ por colaborador	20,00	21,29	19,00	19,90	21,20	18,62	24,21	38,81	ND
RECICALJE									
Número de toners entregados a reciclaje/total de toners consumidos	75,00%	73,19%	84%	83,83%	61,54%	100%	100%	77,52%	A
Total de toneladas métricas de materiales enviados a reciclar (papel, cartón, periódico, plástico y chatarra ferrosa)/total colaboradores (3)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00	0,01	A

(1) Los suministros incluyen todos aquellos materiales de oficina que adquiere la organización para el desempeño de sus labores, y para su cálculo se ha utilizado el valor de compras incluido el IVA (impuesto al valor agregado). Por su lado el consumo de papel se ha dividido en aquellos que se utilizan para clientes (papeletas de depósito, contratos, libretas de ahorro, etc.) y aquellos que utilizan los colaboradores para consumo interno (informes, reportes, etc.).

(2) La transformación de Kwh a GJ se ha realizado en base a tabla de conversiones GRI, G3IndicatorProtocolEnvironmentalFSSSFinal, página 8

(3) Desde el 2012 estamos reciclando chatarra ferrosa, es decir equipos de cómputo, teléfono y mobiliario que no esta en condiciones para ser donado e incorporando las toneladas recicladas en este indicador.

ND: no disponible para ese año

A: en análisis para ese año

Consumo indirecto de energía

	2013	2012
Total consumo en GJ de energía renovable	3.576,13	3.323,03
Total consumo en GJ de energía no renovable	2.335,81	2.170,49

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



HUELLA DE CARBONO:

Los resultados globales muestran un incremento del 10% en la huella global, y 9% en la huella por colaborador, ocasionados principalmente por los traslados en el servicio de taxis y los vuelos nacionales. Al respecto, después de realizar un análisis interno, la nueva ubicación del aeropuerto de Quito tiene una incidencia directa en el incremento de kilometrajes recorridos en taxis. En relación a los vuelos nacionales, desde este año hemos incluido los viajes aéreos que realizan los co-

laboradores de las agencias a las diversas ciudades del país, con el fin de mostrar el impacto real de Mutualista Pichincha.

Nos complace conocer que el consumo de energía no ha resultado un factor determinante para el aumento de la huella de carbono, lo cual nos indica que nuestros esfuerzos de disminuir el consumo, están dando frutos.

Huella de carbono

Huella de Carbono 2013					Huella de Carbono 2012				
Emisiones de toneladas de CO2 equivalente					Emisiones de toneladas de CO2 equivalente				
Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3		Actividad	Scope 1	Scope 2	Scope 3	
			Directa	Indirecta				Directa	Indirecta
Viajes Nacionales (1)			104,68	19,27	Viajes Nacionales (1)			66,69	12,28
Viajes Internacionales			7,00	1,29	Viajes Internacionales			12,08	2,22
Traslados en Servicio de Taxi			15,83	3,02	Traslados en Servicio de Taxi			14,04	2,67
Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	1,35			0,23	Movilizaciones en motos de propiedad de la organización	0,28			0,05
Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (a diesel) de propiedad de la organización	7,77			1,48	Movilizaciones en camiones y camionetas para mantenimiento (a diesel) de propiedad de la organización	10,76			2,05
Movilizaciones en camioneta de seguridad de propiedad de la organización	3,36			0,60	Movilizaciones en camioneta de seguridad de propiedad de la organización	4,20			0,75
Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en traslados laborales	79,41			14,93	Reembolso colaboradores por consumo de gasolina en traslados laborales	75,34			14,16
Consumo de Energía		930,80			Consumo de Energía		864,93		
Total Consumo	91,89	930,80	127,51	40,81	Total Consumo	90,57	864,93	92,80	34,18
Huella de Carbono MUPI				1191,02	Huella de Carbono MUPI				1082,48
Huella de Carbono por colaborador				2,17	Huella de Carbono por colaborador				1,99

Observaciones:

(1) incluye 34 viajes a Bogotá-Colombia que por la distancia corresponde a esta categoría de acuerdo a la metodología utilizada

Resultados expresados en toneladas métricas de CO2 equivalente

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

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

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

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

COMPROMISOS EN EL 2014

- **SISTEMA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL:** concluir el desarrollo del módulo de verificación e iniciar este tan esperado proceso.
- **ECO EFICIENCIA:** continuar con la ejecución de campañas de sensibilización en diferentes medios de comunicación interna y coordinar el reciclaje con las agencias locales, así

como convocar al 3er Concurso Navidad Verde.

SENSIBILIZACIÓN A ESTUDIANTES DE COLEGIOS: continuar con los programas de capacitación en "Valores para la convivencia y cuidado del medio ambiente" para estudiantes de colegios y sus padres de familia, a través del programa MUPI VOLUNTARIO.⁵⁵

(55) Ver Capítulo 9: Sociedad para conocer más detalles sobre el programa MUPI VOLUNTARIO.





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **MUTUALISTA PICHINCHA** ha presentado su memoria "MUTUALISTA PICHINCHA EVOLUCIÓN Y FORTALECIMIENTO, CRECEMOS CON TRANSPARENCIA" (2014) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 06 de mayo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque MUTUALISTA PICHINCHA ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 30 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.





Servicios de Asesoría e Impuestos Cia. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. 1715-0038B
Quito - Ecuador

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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Sostenibilidad de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha (en adelante la Mutualista) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 (en adelante, "la Memoria"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros.

La Administración es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3), y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 (FFSS Versión Final) según lo detallado en el del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros de la Memoria. En dicho Anexo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Administración también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de la Mutualista en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si la Memoria está exenta de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Ethics Standards Board of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en la Memoria, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

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




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

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en la Memoria de Sostenibilidad de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que la Memoria no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros versión 3.0 (FFSSS Versión Final) según lo detallado en el del Anexo 1 - Índice GRI que incluye el Suplemento Sector Servicios Financieros de la Memoria.

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

KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.



Marco Clavijo
Socio

16 de mayo de 2014

ANEXO 1: ÍNDICE GRI:

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/GRI.pdf>

PACTO GLOBAL:

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/PactoGlobal.pdf>

ISO 26000:

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/ISO26000.pdf>

ANEXO 2: GLOSARIO:

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/Glosario.pdf>

ANEXO 3: ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/balances_financieros_consolidados_mupi.pdf

INFORME DE AUDITOR EXTERNO Y COMISARIO:

<http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/informes.pdf>

ANEXO 4: INFORME DE RIESGOS:

http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2013/informe_de_riesgos.pdf

ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

Con el fin de mejorar continuamente quisiéramos conocer su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y de comunicación de MUTUALISTA PICHINCHA.

El formulario lleno por favor enviarlo a nuestras oficinas (18 de septiembre E4-161 y Juan León Mera) en sobre dirigido a

Soledad Burbano, Coordinador de Responsabilidad Social ó vía correo electrónico a sburbano@mail.mpichincha.com, ó ingresando a nuestra página web: www.mutualistapichincha.com, Memoria de Sostenibilidad 2013, en ella encontrará la encuesta para ser llenada en línea.

IDENTIFÍQUESE CON ALGUNO DE ESTOS GRUPOS			
Asociados/clientes			
Empleados/Colaboradores			
Proveedores			
Organismos de Control			
Competidores			
Público en general			

VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTA MEMORIA	BAJO	MEDIO	ALTO
Claridad en la estructura y presentación			
Importancia de la información			
Legibilidad y facilidad de entender			
Explicación de la información técnica			
Credibilidad de la información			

DESPUÉS DE LEER LA MEMORIA, CUAL ES SU OPINIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN PRESENTADA	MALO	REGULAR	BUENO
La presentación sobre STAKEHOLDERS es			
La presentación sobre SOCIOS es			
La presentación sobre CLIENTES es			
La presentación sobre TALENTO HUMANO es			
La presentación sobre PROVEEDORES es			
La presentación sobre PANECONS es			
La presentación sobre SOCIEDAD es			
La presentación sobre MEDIO AMBIENTE es			

¿CREE QUE EXISTEN ASPECTOS RELEVANTES QUE NO SE ENCUENTRAN REFLEJADOS EN ESTA MEMORIA?	SÍ	NO
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:		

¿CREE QUE EXISTEN ASPECTOS NO RELEVANTES QUE DEBEN ELIMINARSE DE ESTA MEMORIA?	SÍ	NO
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:		

Si desea recibir las próximas ediciones de nuestra Memoria de Sostenibilidad, rogamos nos facilite sus datos	
Nombre:	
Dirección:	
Organización:	
E-mail:	
Teléfono:	

CRÉDITOS

Concepto Gráfico, Diseño e Infografía:

GPV Publicidad / Harold Palacios

Fotografía:

Pablo Jácome /GPV Publicidad

Archivo Mutualista Pichincha

Impresión:

Grupo Impresores

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2013