MEMORIA ANUAL 2017

Grupo® Mutual

Ahorro • Crédito • Inversión

Tabla de Contenidos

Grupo Mutual®
Ahorro • Crédito • Inversión

1. Tabla de Contenidos
2. Misión y Visión..... 03
3. Directorio..... 04
4. Organización..... 05
5. Mensaje del Ministro de Vivienda..... 12
6. Informe de la Presidencia..... 14
7. Informe Gerencial..... 17
8. Perfil de la organización..... 20
8.1 Gestión de la sostenibilidad..... 21
8.2 Pacto Global..... 24
8.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible..... 28
9. Dimensión Financiera..... 32
9.1 Crecimiento Económico..... 33
9.2 Cartera Crediticia..... 39
9.3 Morosidad..... 46
9.4 Conglomerado Financiero..... 48
9.5 Centros de Negocios..... 55
9.5.1 Experiencia del cliente..... 57
9.5.2 Asesores financieros..... 60
9.6 Gobierno Corporativo..... 62
9.7 Oficialía de Cumplimiento..... 69
9.8 Tecnologías de información..... 71
9.8.1 Canales electrónicos y medios de pago..... 77
10. Dimensión Social..... 82
10.1 Dimensión social interna..... 83
10.2 Dimensión social externa..... 101
10.2.1 Colocación de Bonos..... 101
10.2.2 Educación financiera..... 112
10.2.3 Inversión Social..... 115
11. Dimensión Ambiental..... 122
11.1 Gestión de residuos sólidos..... 123
11.2 Combustibles fósiles..... 125
11.3 Contaminantes atmosféricos y electricidad..... 126
11.4 Agua..... 127
11.5 Compras sostenibles y Tratamiento de aguas residuales..... 128
11.6 Voluntariado ambiental..... 130
12. Estados Financieros..... 133

Misión

Somos un Conglomerado Financiero que fomenta la inversión y el ahorro, con el fin de proveer soluciones habitacionales y financieras para las personas, fundamentada en las creencias y responsabilidad social empresarial.

Visión

El Conglomerado Financiero estará entre las mejores alternativas en créditos hipotecarios, ofrecerá productos de ahorro e inversión y otras soluciones financieras para el desarrollo de las personas y sus negocios, a través de la experiencia del cliente, creencias y la responsabilidad social empresarial.

Grupo Mutual
Ahorro • Crédito • Inversión

Junta Directiva

Sr. Mario Herrera Flores.
Presidente

Sr. Carlos Humberto León Gamboa.
Vicepresidente

Sr. Rafael Ángel Alfaro Vargas*.
Director

Sr. Francisco Llobet Rodríguez.
Director

Sra. Clara Isabel Vega Rodríguez.
Directora

Sr. Jorge Gómez Jiménez.
Director

Sra. Nancy Retana Arguedas.
Directora

*Miembro hasta julio 2017.

Organización

Gerencia

Sr. Óscar Alvarado Bogantes.
Gerente General

Sra. Mayela Rojas Solórzano.
Subgerente General

Sr. Pedro Carranza Solano.
Subgerente de Operaciones

Sr. Sider Salas Molina.
Subgerente Financiero Administrativo

Auditoría

Sra. Yisselle Montero Sibaja.
Auditora Interna

Sr. Tomás Hernández Jiniesta.
Subauditor

Direcciones

Sr. Luis Alfonso Arce Alfaro.
Director de Procesos Corporativos

Sr. Álvaro Campos González.
Director Unidad de Riesgos Corporativos

Sra. Silvia Elena Soto Arroyo.
Directora Legal

Sr. Johnny González Garita.
Director de Ventas

Sra. Lorena Marín Sánchez.
Directora de Desarrollo Humano

Sra. Guiselle Villalobos Ramírez.
Directora de Colocación

Sr. Óscar Soto Araya.
Director de Mercadeo

Sr. Luis Adrián Arroyo García.
Director de Tecnologías de Información

Sra. Ivannia Sibaja Sandí.
Directora de Regiones

Sr. Fabio Alvarado Arce.
Director de la Región I

Sr. Federico Alfaro Valverde.
Director de la Región II

Jefatura de Departamentos

Sra. Karen Vargas Soto.
Planificación

Sra. Crishy Vindas Alfaro.
Contabilidad

Sr. Waldier Cascante Bogantes.
Canales Electrónicos

Sr. Trino Castillo Delgado.
Seguridad

Sra. Yolanda Gómez Ruiz.
Contraloría de Servicios

Sra. Kirssa Navarrete Álvarez.
Seguridad en Tecnologías de Información

Sra. Adriana Zelaya Arrieta.
Cobros

Sra. Doris González Navarro.
Oficialía de Cumplimiento Corporativo

Sra. Gabriela Murillo Araya.
Tesorería

Sr. Jorge Portilla Saborío.
Administrativo

Sr. Leonardo Vargas Vargas.
Proyectos y Mejora de Procesos

Sra. Adriana Mejías González.
Gestión de Calidad

Sr. Mauricio Quirós Fernández.
Calificación de Cartera

Sr. Ricardo Álvarez Garita.
Finanzas

Grupo Mutual
Ahorro • Crédito • Inversión

Gerentes de la Región 1

Sra. María José Alvarado Ocampo.
Caja Llobet

Sra. Grace Álvarez Ramírez.
Pérez Zeledón, Parque Central

Sra. Olga Araya Rojas.
San Carlos

Sr. Elvis Arias Morales.
Caja Norte

Sr. Fernando Arias Varela.
Caja Oeste

Sr. Luis Bolaños Hidalgo.
Caja City Mall

Sr. Edwin Brenes Arroyo.
Desamparados

Sr. Carlos Chaves Bonilla.
Parque Juan Santamaría

Sr. Sergio González Solano.
Cañas

Sra. Floribeth Guerrero Bravo.
Caja Este

Sra. Ana Patricia Valerio Valverde.
Agua Zarcas

Sr. Elías León Acuña.
Pérez Zeledón, Centro Cultural

Sra. Kámala Mejía Guzmán.
Tres Ríos

Sr. David González Araya.
Alajuela

Gerentes de la Región 1

Sr. Josué Núñez Cartín.
Caja Central

Sra. Marcela Vega Pacheco.
Santa Cruz

Sr. Rodolfo Quirós Quirós.
Liberia

Sra. Alejandra Solano Solano.
Cartago

Sra. Rosaura Vargas Corrales.
Pejibaye

Sr. Cristian Vindas Vargas.
Sabana

Sra. Paola Oviedo Fernández.
Paseo Colón

Sra. Nancy Mora Mata.
Centro Comercial del Sur

Sra. Karina Castro Guzmán.
Avenida Segunda

Sr. Roberto Mauricio Barrantes Arias.
Ciudad Neily

Sr. Adrián Meza Delgado.
Desamparados Clínica

Sr. Juan Pablo García Arroyo.
Plaza América

Sra. Jessica María Monge Navarro.
Avenida Central

Sra. Ericka Herrera Rodríguez.
Curridabat

Sr. José Lacayo Clark.
San José

Gerentes de la Región 2

Sr. Víctor Rojas Zúñiga.
Escazú

Sr. Marco Vinicio Chaves Gutiérrez.
Puriscal

Sr. Eduardo Rodríguez Morera.
San Rafael de Heredia

Sra. Alice Alfaro Bolaños.
Grecia

Sr. Iván Alfaro Vargas.
Sarchí

Sra. Tatiana Cascante Castillo.
Limón

Sr. Jorge Alonso Vargas Méndez.
Palmares

Sra. Loretta Campos Céspedes.
Poás

Sra. Marielos Canales Rojas.
Guadalupe

Sra. Marcela Umaña Pérez.
Guadalupe, Centro Comercial

Sra. Celia Castro Duarte.
Moravia

Sr. Alejo Castro Rodríguez.
San Ramón

Sr. Jeison Pérez Amaya.
Paseo de las Flores

Sra. Elia Delgado Arias.
Belén

Gerentes de la Región 2

Sr. Jose Mario Díaz Enríquez
Caja El Roble

Sr. César Rojas Murillo
Heredia Estadio

Sra. Carolina Mora Rivera
Santa Ana

Sra. Cynthia Naranjo Jiménez
Puntarenas

Sr. Geovanny Navarro Monge
Orotina

Sra. Gabriela Porras Salazar
Naranjo

Sr. Jairo Chavarría Salas
Heredia

Sra. Kathya Monge Lacayo
Santa Bárbara

Sr. Olman Gómez Gómez
Tibás

Sr. Rodolfo Armando Castro Alfaro
Heredia Mercado

Sra. Yendry Monge Portuguez
Guápiles

Sr. Aurelio Valverde Jiménez
Ciudad Colón

Mensaje Ministro de Vivienda y Asentamientos Humanos

Rosendo Pujol Mesalles.
Ministro de Vivienda y Asentamientos Humanos

El Sistema Financiero Nacional para la Vivienda trabaja de manera conjunta con los diferentes actores del sector para apoyar a las familias en su acceso a una vivienda.

Uno de estos actores es Grupo Mutual, que como el resto de las entidades autorizadas vela por el cumplimiento de los requisitos por parte de las familias para obtener un bono y fiscaliza las obras constructivas de los proyectos de vivienda.

Como lo indican sus resultados financieros a lo largo de los años, Grupo Mutual se ha mantenido liderando la colocación de bonos del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), desde la creación del sistema hasta el 2017.

El Banco Centroamericana de Integración Económica (BCIE) abrió una línea de crédito mediante el Programa de Vivienda y Desarrollo de Hábitat Sostenible (PRO-VIDHAS) que ofreció un financiamiento de $50 millones, gracias a ella se ha favorecido la clase media del país para la compra, construcción, mejoramiento o ampliación de vivienda, y el desarrollo de proyectos habitacionales y de viviendas en armonía con el ambiente. Una parte de ese dinero la canaliza Grupo Mutual, de modo que la institución financiera ha podido incrementar sus opciones de apoyo a familias de ingresos medios.

Además del préstamo de $50 millones, el BCIE ofertó otros $30 millones, de los cuales Grupo Mutual es socio, por lo que ha podido ampliar la oferta de créditos para aquellas familias de clase media que desean construir viviendas ecoamigables.

Insto a los líderes de Grupo Mutual a continuar trabajando en la tramitación de bonos ordinarios, que es el programa en el que más recursos invierte el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, así como a estimular el mejoramiento de la calidad de los proyectos; además de seguir con el apoyo a proyectos innovadores que les puedan presentar y acelerar la formalización de algunos de los proyectos actualmente en trámite.

Creo que es muy satisfactorio que lográramos, desde la Junta Directiva y la Administración del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), hacer más razonable la contribución de las mutuales al fondo de garantía, que por ser subsidiaria y por estar el SFNV en buena salud financiera, estaba afectando negativamente las posibilidades de capitalización de las mutuales.

Los logros alcanzados por Grupo Mutual durante el 2017 merecen una felicitación y espero que continúen con ese compromiso con el bienestar de las familias costarricenses por muchos años más.

Informe de la Presidencia

Mario Herrera Flores.
Presidente

Estimados asociados:

En representación de la Junta Directiva de Grupo Mutual, me permito presentar el informe del período 2017, en el cual se destacan los aspectos más relevantes de la gestión realizada.

Si damos una mirada al pasado y calificamos los logros alcanzados por Grupo Mutual y el impacto que han tenido principalmente en el desarrollo habitacional del país, podemos decir que nos encontramos muy satisfechos y que hemos cumplido lo que nos hemos propuesto en nuestro Plan Estratégico. Nuestros activos han continuado creciendo y llegaron, en diciembre del 2017, a ₡774 242 millones de colones. Durante este último año, se otorgaron 8 260 créditos, de ellos 66,3 % corresponde a crédito de vivienda ordinario y bono familiar. Cabe resaltar que, desde su creación en 1973 hasta finales del 2017, Grupo Mutual ha otorgado de manera acumulativa 197 097 créditos. Además, en el 2017 nuestras utilidades ascendieron a ₡3 034 millones de colones.

Realmente estamos muy agradecidos con los miembros de las Juntas Directivas antecesoras, lo mismo con las Gerencias y los colaboradores que con su esfuerzo y excelencia han contribuido al crecimiento de esta empresa.

La evolución de Grupo Mutual ha sido significativa, hemos brindado el mejor servicio a nuestros clientes de acuerdo con sus exigencias, hemos mejorado procesos y nos encontramos desarrollando las tecnologías informáticas más modernas existentes en el mercado.

Todas las disposiciones contenidas en la Ley 8204 contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo se han aplicado con rigurosidad; de igual manera ha sido imperativo para la empresa todo lo relacionado con el cumplimiento de la normativa existente sobre esa materia.

Los logros económicos han estado acompañados de otros en el campo social y ambiental, cumpliendo así nuestro principio de la triple utilidad.

A pesar de los altibajos que ha experimentado economía de nuestro país, se han sentado las bases para continuar creciendo de forma sólida y sostenida, tal y como está contemplado en nuestro Plan Estratégico 2018-2020.

La mayoría de los indicadores señala que se cumplieron las metas propuestas, como es el caso de la colocación y captación de recursos, aunque las condiciones del mercado en el 2017 fueron complejas. Las empresas subsidiarias dieron en el 2017 un aporte importante de 44,8% al total de las utilidades de la empresa.

Se han desarrollado programas en inversión social estratégica y se han impulsado las actividades del Comité de Sostenibilidad que sirve de cimiento para la dimensión ambiental y social.

El planeamiento estratégico en la empresa es fundamental, por lo que el 26 de junio del 2017, se efectuó una sesión extraordinaria ampliada de la Junta Directiva con participación de la alta gerencia corporativa y de un grupo de directores de las áreas más relevantes de la empresa; sesión que permitió analizar lo alcanzado hasta esa fecha, y a la vez, esbozar las bases de las estrategias para el futuro inmediato 2018-2020. Ese futuro está lleno de planes, pero lo más importante es nuestro profundo compromiso con los clientes, que son la razón de ser de la empresa, así como con el personal que es el capital más importante que tenemos. Esos elementos que nos permitirán continuar creciendo sanamente y consolidarnos cada vez más en el mercado.

Todo lo anterior, implica seguir con el propósito de que nuestros congéneres tengan una mejor calidad de vida; así podremos afirmar que hemos cumplido con la misión propuesta.

Muchas gracias por haberme permitido ser su Presidente durante este período.

Atentamente,

Mario Herrera Flores
Presidente

Informe Gerencial

Óscar Alvarado Bogantes.
Gerente General

Grupo Mutual es un Conglomerado Financiero que tiene como uno de sus objetivos principales gestionar la inversión y el ahorro, para brindar soluciones habitacionales y financieras buscando el bienestar de las personas y sus negocios. Todo esto enmarcado en un servicio personalizado, que crea una agradable experiencia en el cliente, de conformidad con nuestras creencias y valores, y con responsabilidad social empresarial.

Hemos logrado un balance operacional como una empresa de triple utilidad, que atiende no solo aspectos financieros, los cuales se mantienen con números positivos, sino también priorizando esfuerzos ambientales y sociales.

Durante el 2017 la labor de cumplimiento de Grupo Mutual representó el 90,52% del Plan Estratégico planteado, lo que demuestra un gran compromiso tanto del cuerpo gerencial como de cada uno de sus colaboradores para contribuir al fortalecimiento de la empresa y al crecimiento de los clientes.

Recordemos que Grupo Mutual es una entidad financiera sin fines de lucro con autonomía administrativa y que cuenta con la garantía subsidiaria e ilimitada del Estado, por lo cual está obligada a cumplir con todos los indicadores financieros y con la normativa de la SUGEF para su propia sostenibilidad.

Al cierre del 2017, la suficiencia patrimonial fue 14,26% por encima de lo requerido por la normativa y la calificación de riesgo emitida por la Sociedad Calificadora de Riesgo Centroamericana, S.A fue de AA, lo que evidencia un cuidadoso manejo financiero.

Como parte de la dimensión social, Grupo Mutual continúa como líder histórico en la colocación de bonos de vivienda, entre todas las entidades del Sistema Financiero Nacional y sigue invirtiendo en el importante proceso de educación financiera para las personas que acceden a sus servicios. Es necesario que los costarricenses tomen con responsabilidad sus finanzas y logren alcanzar un balance económico que les dé mayor tranquilidad y mejoren su calidad de vida.

Por eso, 700 estudiantes han sido capacitados para conseguir un ordenamiento en sus finanzas, más de 5.000 personas asistieron a charlas de educación financiera en las que se les proporcionaron conocimientos financieros básicos para la realización de presupuesto familiar, se dio seguimiento a las familias de 21 proyectos de vivienda y se participó en tres ferias del ahorro y una de vivienda en San José, Alajuela y Guanacaste.

Por otra parte, Grupo Mutual firmó el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), durante el 2017 con el fin de focalizar los objetivos en los que se concentraría nuestra empresa, se efectuó una revisión y entre ellos se determinaron los siguientes: trabajo decente y crecimiento económico, disminución de la pobreza, creación de alianzas, promoción de las comunidades sostenibles e igualdad de género.

En el 2017, como parte de la dimensión ambiental, se implementaron en los centros de negocios las mediciones del consumo de agua, energía eléctrica y papel, con la adopción de prácticas que contribuyeran a disminuir el impacto en el ambiente. Dos de los centros de negocios están en el programa Bandera Azul Ecológica y cinco se encuentran en la etapa de valoración para inscribirse en el próximo periodo en ese plan.

También son evidentes los esfuerzos realizados por Grupo Mutual en materia de equidad de género. Mediante el Programa de Igualdad de Oportunidades, se ha logrado conseguir que, de los 888 colaboradores, 50,11% son mujeres y 49,89% son hombres. Y no es solamente una cuestión de números, sino que damos ejemplo de que las mujeres están calificadas para asumir puestos estratégicos y de liderazgo en la empresa.

En el 2017, el Instituto Nacional de las Mujeres y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo otorgaron a Grupo Mutual el Reconocimiento en buenas prácticas laborales para la igualdad de género, gracias a las buenas prácticas laborales en la gestión del recurso humano, sin discriminación por razones de género.

El capital humano de Grupo Mutual es considerado la base fundamental para el desarrollo, por lo tanto, se trabaja con programas que liberan el talento, estimulan la creatividad, la eficiencia y promueven la sinergia en los equipos de trabajo.

Grupo Mutual considera que las tecnologías de la información se han convertido en una herramienta fundamental para crear una mejor experiencia en el cliente y facilitarle la cercanía con los productos financieros de la empresa. En el 2017 se continuó con el proceso de reforzamiento de la plataforma tecnológica y seguridad de la información para generar soluciones eficientes y así fortalecer las transacciones en línea y el App Mutual Móvil.

Agradezco el aporte de cada uno de los miembros de la Junta Directiva, las Gerencias y Jefaturas, a todos los colaboradores de Grupo Mutual y a nuestros clientes, que año a año hacen de esta empresa una de las mejores para trabajar y encontrar servicios financieros de calidad.

Perfil de la organización

Grupo Mutual es una entidad privada sin fines de lucro con autonomía administrativa; goza de garantía subsidiaria e ilimitada del Estado y está regulada por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF). La empresa cuenta con 55 centros de negocios distribuidos en todo el país; en total tiene 888 colaboradores, de los cuales **50,11% son mujeres y 49,89% son hombres**.

Consciente de su papel como empresa canalizadora de los recursos del bono familiar de vivienda, Grupo Mutual se ha destacado en el otorgamiento de soluciones habitacionales para las familias más necesitadas del país, por lo que se ha convertido en el líder del sector.

Las familias de recursos medios y escasos ha sido el nicho de mercado al que, durante sus 44 años de existencia, Grupo Mutual ha servido y en el que se ha desarrollado.

Por ser una empresa cuyo mercado meta son las familias de ingresos medios y bajos, Grupo Mutual ha desarrollado productos y servicios que esos hogares necesitan, entre los que se destacan el financiamiento para vivienda, capital de trabajo, salud y educación, así como productos de ahorro y captación de recursos y servicios complementarios como la atención de pagos de servicios públicos, colegiaturas y otros. Por su especialización en el financiamiento habitacional, dispone de una amplia variedad de líneas, tales como compra de lote, compra de lote y construcción, construcción de vivienda en lote propio, compra de vivienda existente, cancelación de hipotecas y reparación, mejoras y ampliaciones.

En el área de ahorro y captación de recursos, Grupo Mutual dispone de planes de ahorro para diversos propósitos: cuentas de ahorro para niños y jóvenes; certificados a plazo materializados y desmaterializados; captación a la vista y es emisor de títulos valores de mediano y largo plazo. Además, el Grupo ofrece otros productos como el pago de planillas, tarjeta de débito, Mutual en Línea para transacciones por internet, el app Mutual Móvil, débitos automáticos de servicios y pago de más de mil servicios públicos y privados.

Gestión de la sostenibilidad

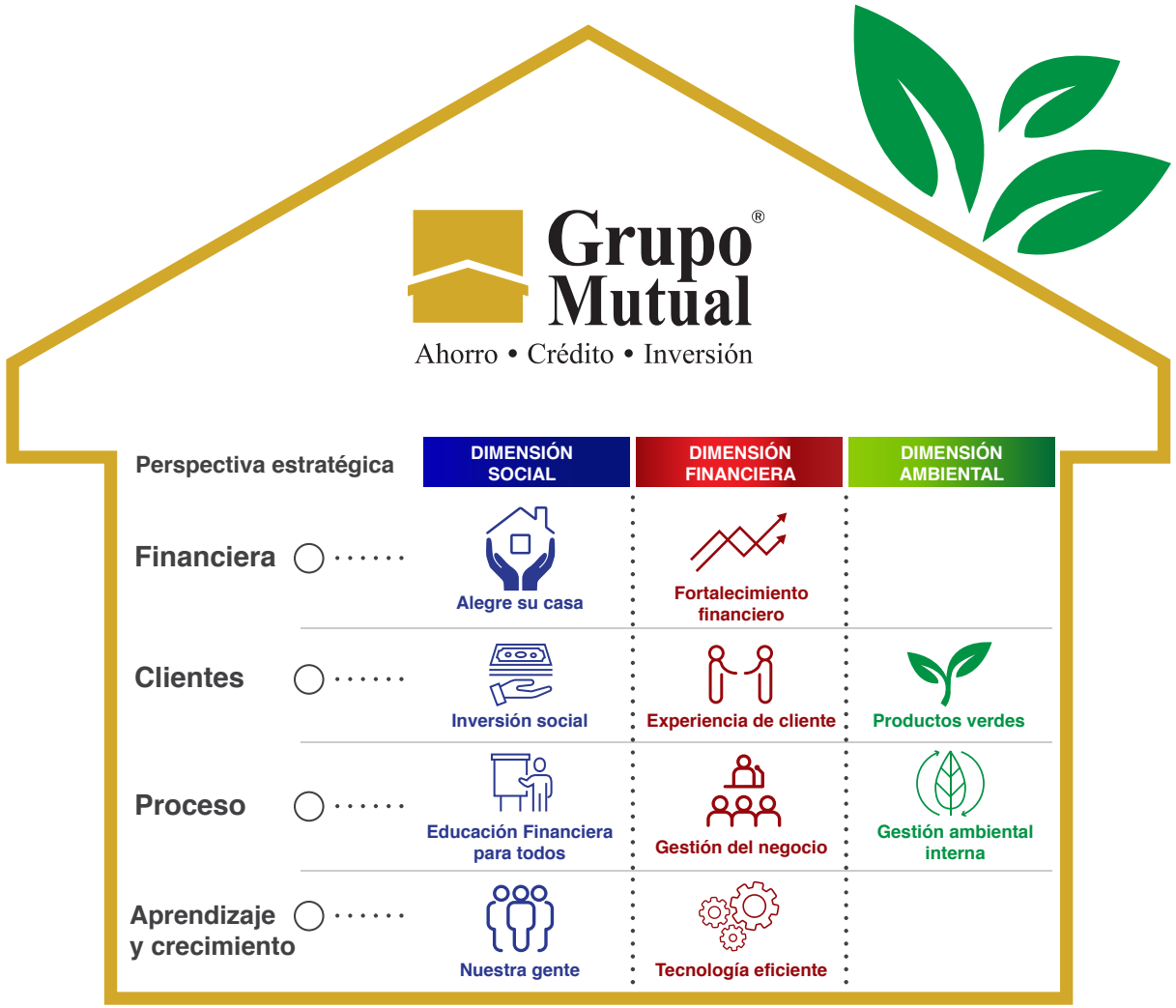
En el 2014, Grupo Mutual tomó el reto de empezar a gestionar su operación bajo un modelo de empresa socialmente responsable y orientar su estrategia hacia la triple utilidad. Esto quiere decir que sus actividades buscan impactar positivamente en los ámbitos social, ambiental y financiero.

Debido a la madurez que ha adquirido Grupo Mutual en ese aspecto, en el 2017 la Junta Directiva decidió convertir el subcomité de sostenibilidad en un comité que guíe al órgano de mayor jerarquía en la estrategia empresarial de la triple utilidad y que se encargue de velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad 5PO-GG003 (basada en la ISO 26000), en la que se establecen los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio, con el fin de ser una empresa sostenible, competitiva y que contribuya con el progreso del país.

Se mantuvieron los subcomités ambiental y de voluntariado, conformados con colaboradores que voluntariamente se unieron para ejecutar los planes de responsabilidad social empresarial, para aportar a la estrategia de la sostenibilidad. Así como también se realizó el análisis de la cadena de valor para buscar mejoras en las áreas correspondientes.

Adicionalmente, en este periodo se realizó el proceso de construcción de la materialidad que dirige a las empresas hacia planes que ponen de manifiesto los impactos éticos, ambientales y sociales de la organización, o bien, que influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

Este proceso constituye una herramienta clave para la gestión de la sostenibilidad en la empresa y provee información crítica para la toma de decisiones. De esa manera, Grupo Mutual definió su estrategia alineada a las perspectivas del negocio, la cual se muestra en la siguiente figura.


Grupo Mutual
Ahorro • Crédito • Inversión
Perspectiva estratégica
DIMENSIÓN SOCIAL
DIMENSIÓN FINANCIERA
DIMENSIÓN AMBIENTAL
Financiera
Alegre su casa
Fortalecimiento financiero
Clientes
Inversión social
Experiencia de cliente
Productos verdes
Proceso
Educación Financiera para todos
Gestión del negocio
Gestión ambiental interna
Aprendizaje y crecimiento
Nuestra gente
Tecnología eficiente

Partes interesadas

Al concluir el proceso de materialidad, se procedió a identificar las partes interesadas en la gestión de la sostenibilidad en la empresa para lo que se tomó en consideración la participación de colaboradores de diversas áreas. Lo anterior con el fin de que se realizara un trabajo que involucrara a toda la organización. A continuación, se muestran los principales grupos identificados.

En el 2017 se iniciaron las consultas a las partes interesadas, proceso que continuará en el 2018, con el fin de que conozcan los temas materiales y analizar las perspectivas de cada grupo de interés sobre las gestiones que ha realizado Grupo Mutual y, así, con estos aportes, fortalecer la estrategia de responsabilidad social empresarial.

Pacto Global

En los siguientes esquemas se detallarán las acciones que apoyan nuestra labor con los 10 principios de Pacto Global.

ESTÁNDARES LABORALES

PRINCIPIO 3
"LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE AFILIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA"

ESTE TIPO DE LIBERTADES OBEDECE TAMBIÉN A LO ESTABLECIDO POR CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y CÓDIGO DE TRABAJO, POR LO QUE NOS APLICA Y VELAMOS POR SU CUMPLIMIENTO, AUNQUE EN ESTE MOMENTO NO CONTAMOS CON SINDICATOS ESTABLECIDOS, LA POSIBILIDAD ESTÁ ABIERTA PARA NUESTRO PERSONAL.

PRINCIPIO 4
"LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN"

ES RESPONSABLE CON LO INDICADO POR EL CÓDIGO DE TRABAJO Y NO TIENE INCLUIDA EN PLANILLA NINGUNA PERSONA MENOR DE EDAD, ESTO TANTO POR LEGISLACIÓN COMO POR CONVICCIÓN Y CULTURA EMPRESARIAL.

PRINCIPIO 5
"LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL"

ES RESPONSABLE SOCIALMENTE CON EL EMPLEO, EL BIENESTAR Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS, PROMOVIENDO LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN PARA CUALQUIER PERSONA O GRUPO.

PRINCIPIO 6
"LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN."

ES RESPONSABLE SOCIALMENTE CON EL EMPLEO, EL BIENESTAR Y LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS, PROMOVIENDO LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN PARA CUALQUIER PERSONA O GRUPO.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7
"LAS EMPRESAS DEBERÁN APOYAR UN ENFOQUE DE PRECAUCIÓN RESPECTO A LOS DESAFÍOS DEL MEDIO AMBIENTE"

PRINCIPIO 8
"LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL"

PRINCIPIO 9
"LAS EMPRESAS DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIOAMBIENTE"

- **GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS:** REDUCCIÓN EN UN 20% EN EL CONSUMO DE PAPEL, SE UTILIZARON 341 RESMAS MENOS. DISMINUCIÓN DE 1 565 KG EN RESIDUOS VALORIZABLES.
- **COMBUSTIBLES FÓSILES:** SE ADQUIRIÓ EL ECOMARCHAMO, PARA TODOS LOS VEHÍCULOS. AHORRO DE COMBUSTIBLE POR 501 LITROS. META QUE SOLICITA BANDERA AZUL ECOLÓGICA PARA LA OBTENCIÓN DEL GALARDÓN.
- **CONTAMINANTES ATMOSFÉRICOS:** SE HAN IDO CAMBIANDO LOS AIRES ACONDICIONADOS CONSIDERANDO SU VIDA ÚTIL Y EL USO DE REFRIGERANTES CONTAMINANTES.
- **ELECTRICIDAD:** DISMINUCIÓN DEL 3% EN EL CONSUMO, PARA UN TOTAL DE AHORRO DE 39 660 KW/H.
- **AGUA:** 68% DE AHORRO, PARA UN TOTAL DE 545 METROS CÚBICOS. ALGUNAS DE LAS ACCIONES: CHARLAS, ROTULACIÓN, CAMPAÑA PARA REDUCCIÓN, TANQUE DE CAPTACIÓN DE AGUAS PLUVIALES.
- **COMPRAS SOSTENIBLES:** AL MENOS EL 15% DE LAS COMPRAS DE PRODUCTOS NO DAÑAN EL MEDIO AMBIENTE.
- **TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES:** SE CUENTA CON UN TANQUE AL QUE SE LE DA MANTENIMIENTO PREVENTIVO. CONSISTE EN REVISAR LAS TUBERÍAS, EL TANQUE Y LAS BOMBAS PARA EVITAR DERRAME.

ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10:
"LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS EXTORSIÓN Y SOBORNO"

- CÓDIGO GOBIERNO CORPORATIVO.
- ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA DE LAS EMPRESAS DEL CONGLOMERADO.
- GESTIÓN DE CONOZCA A SU EMPLEADO Y GESTIÓN CONOZCA A SU CLIENTE.
- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES.
- GESTIÓN DEL PROCESO CON BASE EN MATRIZ RACI PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES 7786, 8204 Y 8917.
- FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN BASADA EN RIESGOS PARA PREVENIR INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS ANTIÉTICOS.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Costa Rica fue uno de los 193 países que en el 2015 asumieron el compromiso de cumplir los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), propuestos en la Agenda 2030 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Los ODS representan el esfuerzo más importante para luchar contra la pobreza y la desigualdad, promover la educación y la salud, proteger el medio ambiente y fomentar la justicia, entre otros objetivos.

Grupo Mutual decidió firmar el Pacto Nacional por los ODS junto con representantes de los tres poderes del Estado, gobiernos locales, sector privado, organizaciones sociales y academia.

En el 2017, Grupo Mutual realizó una revisión de los objetivos en los que se enfocará, tomando en consideración el negocio en el que se desempeña. Para dichos efectos, aplicó la metodología SDG Compass, la cual tiene como objetivo guiar a las empresas para alinear sus estrategias, medir y gestionar su contribución a los ODS.

Como resultado se identificaron los ODS más relevantes de acuerdo con el giro de negocios de la empresa, los cuales se presentan a continuación:

Objetivo 1. **Fin de la pobreza**

- Colocar los recursos del bono familiar para la vivienda entre las familias más necesitadas, tanto para proyectos habitacionales como en casos individuales. Esto mejora la calidad de vida de la población en riesgo y que sufre exclusión.
- Creación de empleos en 55 comunidades, donde la empresa tiene operación, por ser la construcción un dinamizador de la economía.

Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico

- Por medio de nuestras operaciones colaboramos con el crecimiento económico, creando empleo decente con remuneración justa, adecuado ambiente laboral y protección de los derechos laborales.
- Promover un crecimiento financiero sostenible que le permita una sana rentabilidad y resultados esperados de conformidad con los indicadores financieros.
- Brindar trabajo a terceros como proveedores de servicios para las distintas áreas de la empresa.
- Otorgar créditos para personas, familias y microempresas que generen un crecimiento económico tanto familiar como social, con la posibilidad de ofrecer empleabilidad.
- Impartir educación financiera mediante charlas sobre el uso adecuado del dinero en beneficio el crecimiento familiar y personal.
- Ofrecer, sin discriminación alguna, la posibilidad de realizar una pasantía a estudiantes que requieren una primera experiencia laboral.
- Promover la participación en el mercado de Grupo Mutual invirtiendo en procesos para la mejorar los productos y o servicios que permiten la bancarización.

Objetivo 17. **Alianzas para lograr los objetivos**

- Grupo Mutual ha establecido alianzas locales con programas o proyectos gubernamentales con impacto social, como, por ejemplo, el Banco de Alimentos, Banco Hipotecario de la Vivienda con el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, las cámaras empresariales, la Asociación Empresarial para el Desarrollo, entre otros.

- De igual manera, con el fin de cumplir con la regulación nacional para entidades financieras, Grupo Mutual mantiene contacto directo con las instituciones reguladoras del sector del conglomerado financiero: Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores y Superintendencia General de Seguros.

Objetivo 11. **Comunidades sostenibles**

- Grupo Mutual promueve el desarrollo de programas de vivienda con características amigables con el ambiente mediante líneas de crédito sostenible que brindan condiciones favorables a las empresas constructoras y a las familias solicitantes.

- La clase media es uno de los estratos sociales que más se debe esforzar para adquirir una vivienda, por esa razón, la empresa ha impulsado el bono de clase media para que las familias aprovechen el subsidio estatal y accedan más fácilmente a una vivienda digna.

- Con el producto de microcrédito “Mi Negocio” se promueve el crecimiento financiero de las familias que requieren recursos para impulsar su negocio, de ese modo, se aporta a la sostenibilidad económica de las comunidades.

- Se promueven proyectos de bono comunal que permiten atender la infraestructura de barrios marginales, así como impulsar la construcción con características sostenibles.

Objetivo 5. Igualdad de género

- Grupo Mutual cuenta con un Programa de Igualdad de Oportunidades que considera la no discriminación desde la contratación laboral y procura crear un clima laboral inclusivo.

- De esa manera, se apoya el acceso de mujeres a puestos de liderazgo. En la actualidad, funciona en la empresa la Oficina de la Mujer con proyección externa, esto ha permitido la obtención de galardones y el impulso en el país de la igualdad de género.

- Una de las acciones que han respaldado igualdad de género en Grupo Mutual fue la firma del programa "He for She" de la ONU, así como otras acciones que han llevado al logro de los compromisos adquiridos relativos a este objetivo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DIMENSIÓN FINANCIERA

Grupo® Mutual
Ahorro • Crédito • Inversión

Crecimiento económico

Grupo Mutual es una entidad financiera sin fines de lucro, con autonomía administrativa, que cuenta con la garantía subsidiaria e ilimitada del Estado y es regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). Desde su constitución en 1973, según la Ley 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, se definió en el artículo 75 que las mutuales tendrían las funciones que se definen a continuación:

a) Recibir depósitos en cuentas de ahorro a la vista.
b) Conceder préstamos para el financiamiento de lotes destinados a proporcionar soluciones habitacionales, para la adquisición, construcción, reposición y ampliación de viviendas y para obras de urbanización en beneficio de quienes no posean casa propia.

No obstante, su naturaleza social, las mutuales deben cumplir con todos los indicadores financieros y con la normativa prudencial, aspecto que es indispensable para la sostenibilidad y el fortalecimiento de la empresa.

Por lo anterior, Grupo Mutual gestiona su área financiera cuidadosamente. De ahí que, al cierre del 2017, la suficiencia patrimonial fue 14,26% por encima de lo requerido por la normativa. Además, la calificación de riesgo, emitida por la Sociedad Calificadora de Riesgo Centroamericana, S.A. para Grupo Mutual, es de AA, lo que evidencia rigurosidad en el manejo financiero.

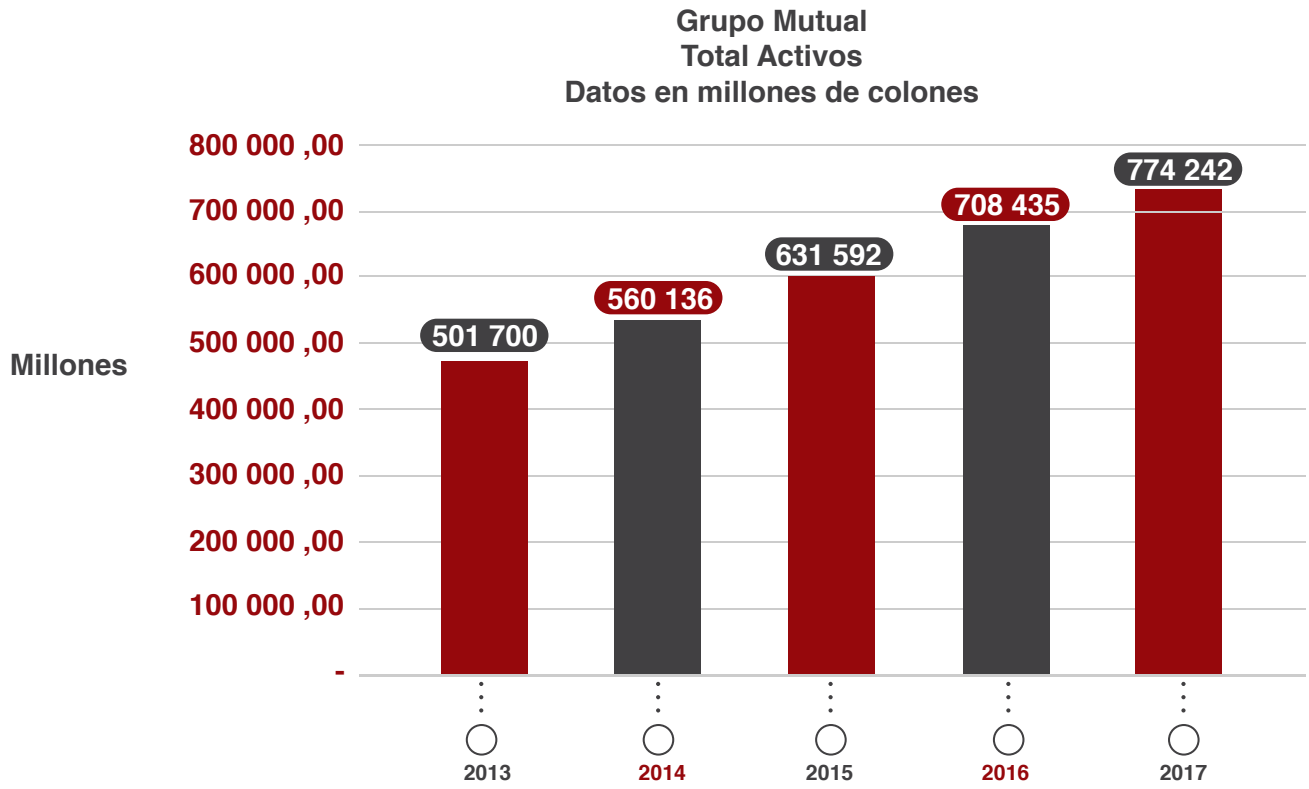
Grupo Mutual
Crecimiento económico
Datos en millones de colones (₡)

	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Crecimiento
Total Activos	708 435,10	774 241,77	9,29%
Patrimonio	55 522,51	59 333,39	6,86%
Utilidades	3 140,96	3 034,33	-3,39%

Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Activos totales

Los activos de Grupo Mutual crecieron **₡65 807 millones**, lo que representa un **9,29%** superior al periodo anterior. El crecimiento se da principalmente por el incremento de la cartera de préstamos de acuerdo con las estrategias de fondeo y colocación planteadas por Grupo Mutual para el 2017. El crecimiento de los últimos cinco años revela que el aumento ha sido sostenido.

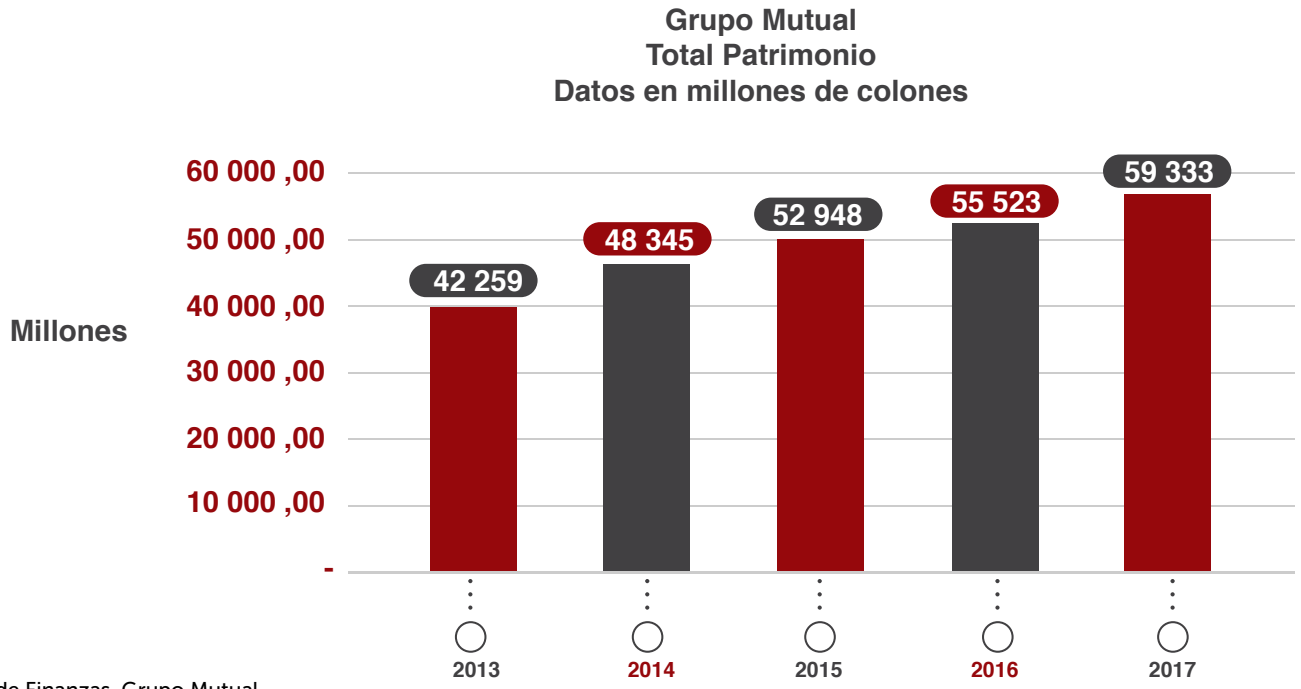


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Patrimonio

Para el 2017, el patrimonio alcanzó la suma de **₡59 333 millones**, logrando un crecimiento del **6,86%** en relación con el año anterior, el cual supera el índice de inflación interanual al cierre del 2017, el cual fue de 2,57%. En el gráfico siguiente, se observa el crecimiento sostenido del patrimonio de la empresa, elemento fundamental en la solidez del negocio.

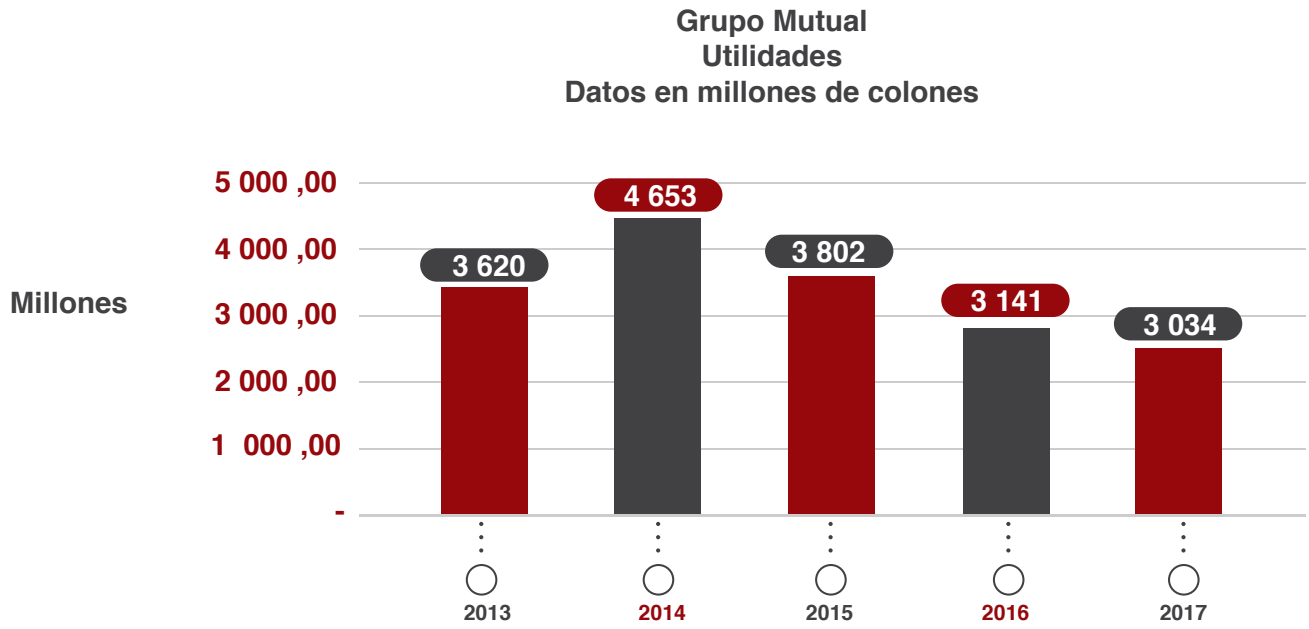
Grupo Mutual es una asociación de derecho privado, por lo que destina su utilidad a la inversión en su propio negocio, de ahí la importancia del Gobierno Corporativo de la empresa, con el fin de garantizar la transparencia en el manejo de sus finanzas y de toda la gestión en general.



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Utilidades

Para el 2017, Grupo Mutual alcanzó una utilidad anual de **₡3 034,3 millones**, lo que representa el **94,98%** de la utilidad planeada. La meta de 100% no se logró básicamente por el comportamiento de la tasa básica pasiva durante el 2017. El planeamiento estratégico programado para el año fue cumplido en 90,52%, de conformidad con el registro del área de planificación de la empresa y se tomaron las medidas para mejorar el cumplimiento en el 2018 en las áreas donde no se alcanzó el 100%



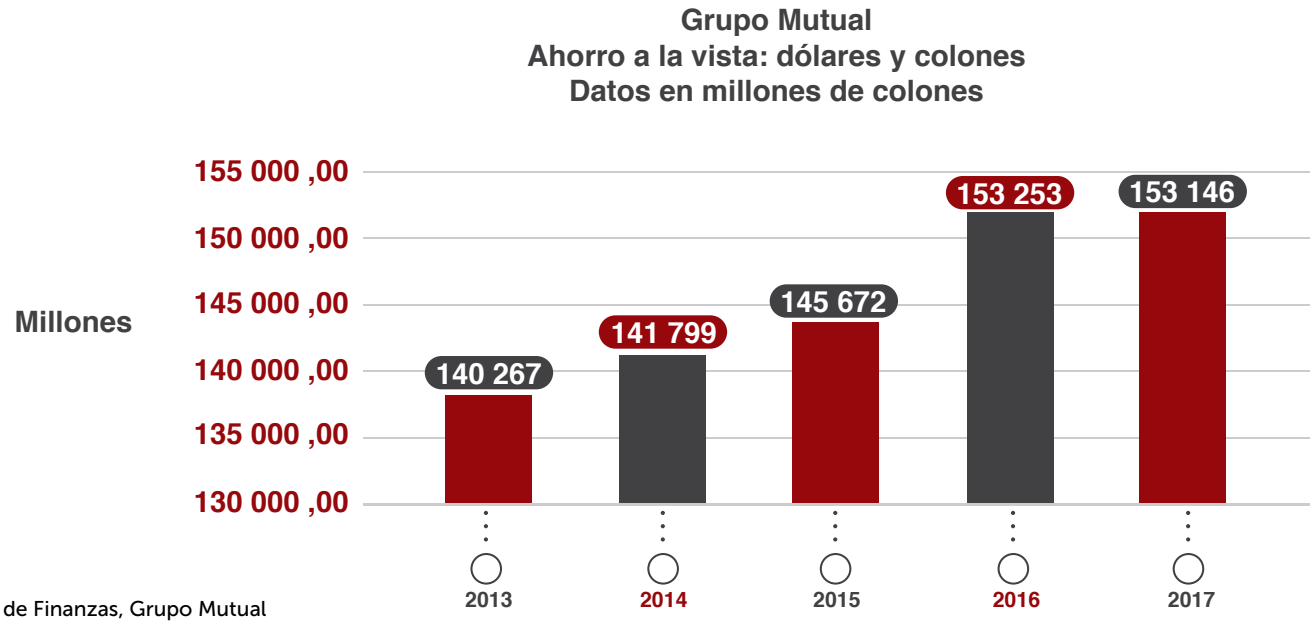
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Ahorro a la vista en dólares y en colones

En el 2017 se logró mantener un monto muy similar de captación a la vista al del 2016; el saldo total en ahorro fue de **₡153 146 millones**, a pesar de la fuerte competencia y las condiciones actuales del mercado financiero.

Grupo Mutual ofrece a sus clientes diversos productos a la vista, tanto en dólares como en colones, tales como Cuenta de Ahorro Paga Más, Cuenta Comercial, Cuenta Multiahorro, Cuenta Inversión, Cuenta Infantil y Juvenil.

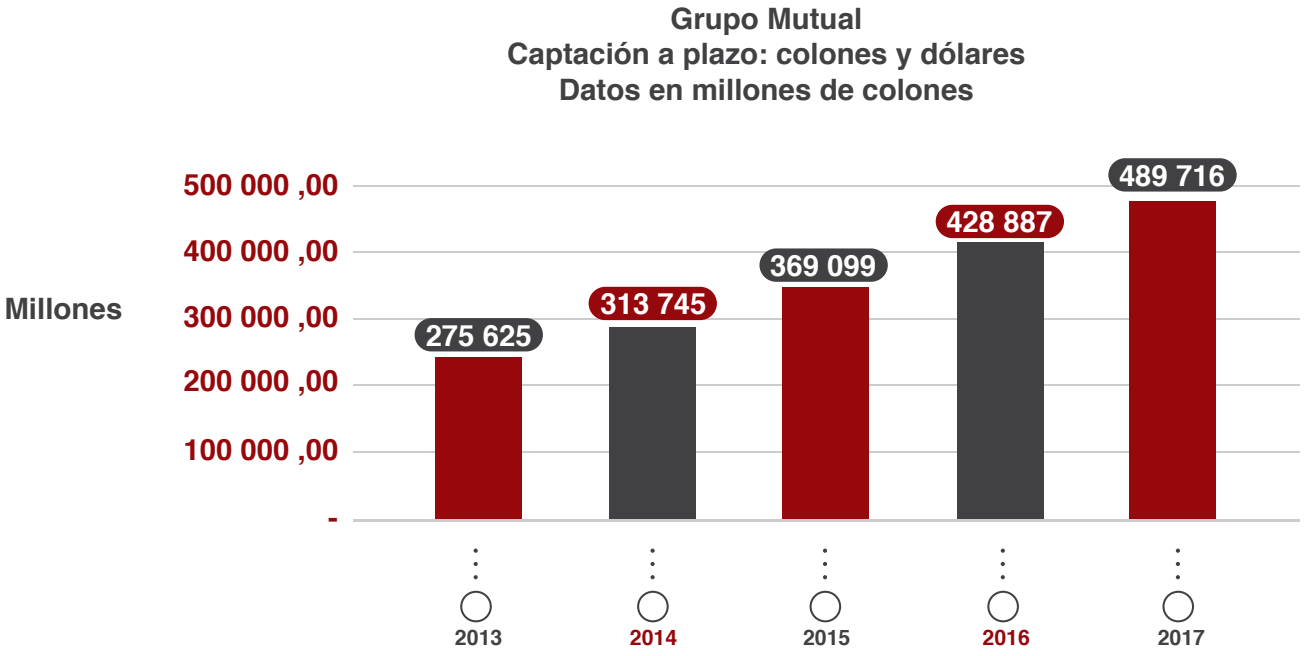
Paralelamente a la captación de ahorro, Grupo Mutual organiza actividades de educación financiera, especialmente con las familias de bajos ingresos, en las que se les enseñan conceptos básicos del ahorro y manejo del presupuesto familiar, con el fin de que aprovechen las ventajas de la bancarización, de manera que este sea un elemento de movilización social.



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Captación a plazo en dólares y en colones

La captación a plazo alcanzó en el 2017 la suma de **₡489 716 millones**, lo que representa un crecimiento del **14,18%** con respecto al año anterior. En un entorno tan competitivo, la empresa puso en práctica un plan piloto de vendedores externos, quienes generaron un resultado positivo para el logro de la meta en captación como se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Cartera crediticia

Una de las principales metas financieras de las familias y de las personas en general es tener casa propia. Por ésta razón, uno de los objetivos primordiales de Grupo Mutual es brindar accesibilidad, para que cada día más personas puedan contar con su propia vivienda.

Durante el 2017 Grupo Mutual colocó **8 260** casos en las diversas líneas de financiamiento y bonos para una suma que asciende a **₡127 589 980 385**; ese monto incluye los recursos destinados a crédito base y bono familiar para la vivienda.

Grupo Mutual
Monto y cantidad de casos colocados en el 2017
Datos en colones*

Cantidad de casos de las diversas líneas de financiamiento	Monto colocado en colones y dólares diversas líneas de financiamiento (₡)		Casos colocados con bono familiar de vivienda	Monto general colocado en bonos familiares de vivienda (₡)	Total general de casos	Total de recursos (₡)
5 694	100 771 355 873,22	Total	2 566	26 818 624 511,89	8 260	127 589 980 385

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual. Tipo cambio de referencia ¢563,32 por dólar al 31 de diciembre del 2017
*Incluye dólares y colones.

El **60,22%** del total de recursos colocados sin subsidio se destinó a vivienda, en el 2017.

Del total de casos formalizados, **2 566** corresponden a **familias de escasos recursos** que se beneficiaron con el bono familiar de vivienda, es decir, **31,49%** de los casos colocados en el año.

Grupo Mutual
Colocación total colones 2017
Datos en colones(¢)

Líneas de crédito	Cantidad de casos	Porcentaje	Monto del crédito	Porcentaje	Monto del Bono
Vivienda	2 868	35,20%	53 706 567 280	60,26%	
Bienestar Familiar	1 666	20,45%	22 294 715 440	25,01%	
Microcrédito hipotecario	28	0,34%	608 856 999	0,68%	
Fiduciario	946	11,61%	3 116 427 793	3,50%	
Microcrédito fiduciario	69	0,85%	404 680 500	0,45%	
Corto Plazo	5	0,06%	3 387 000 000	3,80%	
Bono Familiar de Vivienda	2 566	31,49%	5 613 262 084	6,30%	¢ 26 818 624 511,89
Total colones	8 148	100,00%	¢89 131 510 095	100,00%	

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

Grupo Mutual
Colocación total dólares 2017
Datos en dólares (US$)

Líneas de crédito	Cantidad de casos	Porcentaje	Monto del crédito (US$)	Porcentaje
Vivienda	45	40,18%	6 386 582,19	30,91%
Bienestar Familiar	64	57,14%	4 598 355,00	22,25%
Corto Plazo	3	2,68%	9 678 000,00	46,84%
Total colones	112	100,00%	20 662 937	100,00%

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

El programa de financiamiento de Bienestar Familiar colocó un **26,79%** de los recursos en colones y dólares para un total de 1 758 operaciones. Los recursos de esta línea de financiamiento son variados, incluyen proyectos de crecimiento familiar, refundición de sus deudas, capital de trabajo a sus negocios, estudios, recreación, entre otros. El monto del crédito de bienestar familiar promedio fue de **₡14 501 660,00**. Este dato confirma que con esta línea de financiamiento se apoya a las personas y familias de clase media.

Grupo Mutual
Colocación total colones y dólares 2017
Datos en colones (¢)

Líneas de crédito	Total casos	Monto del crédito(¢)	Porcentaje	Crédito promedio individual (¢)
Vivienda	2 913	57 304 256 759	60,22%	19 671 904
Bienestar Familiar	1 758	25 493 917 777	26,79%	14 501 660
Fiduciario	1 015	3 521 108 293	3,70%	3 469 072
Corto Plazo	8	8 838 810 960	9,29%	1 104 851 370
Total general	5 694	95 158 093 790	100,00%	-

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

Financiamiento a corto plazo

La línea de crédito de corto plazo está dirigida a desarrolladores de proyectos habitacionales con el fin de que puedan comprar propiedades, construir infraestructura, viviendas y utilizarla como capital de trabajo. El objetivo de este programa es impulsar el desarrollo de proyectos para contar con una mayor oferta de viviendas.

Grupo Mutual
Colocación de créditos a corto plazo 2017
Datos en colones y dólares

Nombre del proyecto	Cantidad de soluciones	Ubicación	Destino	Valor promedio de solución (¢)	Monto de crédito (¢)	Monto de crédito $	Porcentaje (%)
Urbanización Santa Luisa II	255	Liberia, Guanacaste	Capital de trabajo y obras de infraestructura	¢13 888 761,07 (lote)	257 000 000		7,59
Josué	103	El Roble, Puntarenas	Obras de infraestructura y construcción de viviendas	¢19 109 385,89 (vivienda)	850 000 000		25,10
Malinche	50	Santa Cruz, Guanacaste	Construcción de viviendas	¢25 967 714,34 (vivienda)	525 000 000		15,50
Urbanización Santa Luisa	214	Liberia, Guanacaste	Capital de trabajo y obras de infraestructura	¢13 888 761,07 (lote)	1 630 000 000		48,13
Los Almendrales	8	Liberia, Guanacaste	Compra de lotes	¢14 312 500 (lote)	125 000 000		3,69
Condominio La Rioja	72	Roble, Alajuela	Cancelación de deuda y construcción	$99 000 (vivienda)		4 890 000	50,53
Condominio Milenia	124	Cacao, Alajuela	Obras de infraestructura y construcción de viviendas	$120 521 (vivienda)		3 200 000	33,06
Condominio Interlomas	96	Alajuelita, San José	Obras de infraestructura y construcción	$100 845 (vivienda)		1 588 000	16,41
Total general	922				¢3 387 000 000	$9 678 000	

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.
Tipo cambio de referencia al ¢563,32 por dólar

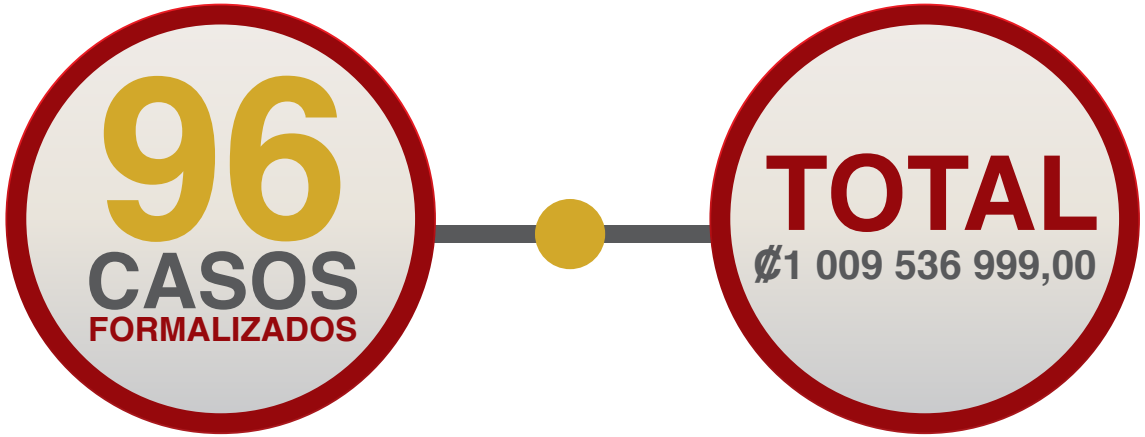
Mi Negocio

Mi Negocio es un crédito dirigido a personas físicas que tengan un negocio propio con más de 1 año de establecido y que requiera financiamiento para compra de mobiliario y equipo, mejoras a la vivienda donde está ubicado el local comercial, cancelación de pasivos, capital de trabajo, compra de lote o construcción, entre otras necesidades que los microempresarios requieran solucionar.

Como valor agregado Grupo Mutual ofrece a sus clientes acompañamiento y capacitación en diversos temas de interés, tales como ventas, mercadeo, contabilidad, ordenamiento del negocio, entre otros.

En el 2017 se formalizaron **96 casos** para un total de **₡1 009 536 999,00**. Las empresas financiadas se dedican al desarrollo de productos biodegradables, de cuidado personal y de belleza, abastecedores, venta de comida preparada y empacada, reposterías, sodas y otro tipo de negocios con impacto positivo en la economía de nuestro país.

Este producto financiero ha logrado impulsar a diferentes microempresarios, que con sus experiencias ilustran el impacto que tiene Grupo Mutual en el desarrollo de los microempresarios.



Victoria Godoy, dirige su empresa Idilios, dedicada a la producción de productos de cuidado personal de la marca Vicklife.

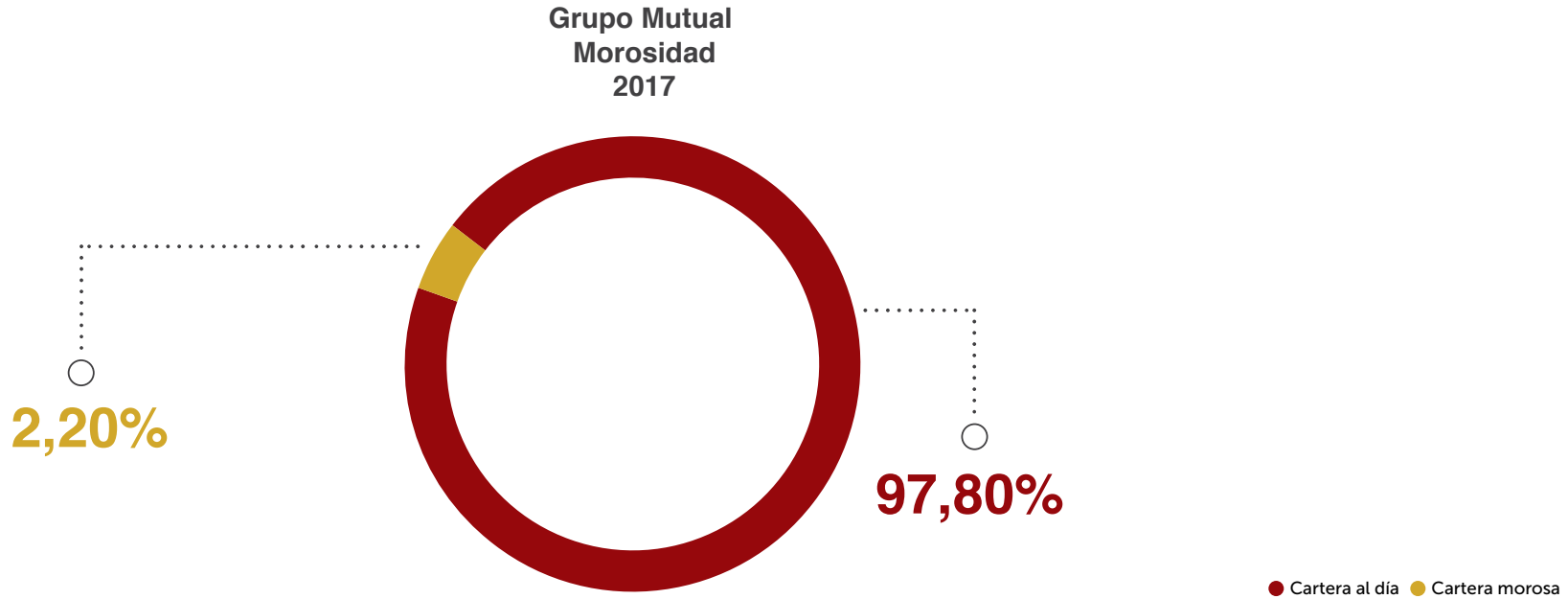
Doña Victoria asegura que con el crédito que le dio Grupo Mutual logró saldar deudas, hacer refundición de créditos y hasta eliminar una tarjeta de crédito. “Es muy importante para los microempresarios este tipo de ayudas para oxigenar el flujo de caja y conseguir mayor liquidez. Pude tomar decisiones, eliminar distribuidoras, mejorar los productos, aumentar la oferta y ampliar el espacio físico”.

Vicklife ofrece actualmente productos para el cuidado de los pies, el cuerpo, con aromas floral y vainilla, colonias para hombres y champús. Además de una línea reforzada para salones de belleza, máscaras con keratina, entre otros.

“Agradezco a Grupo Mutual porque no solo se limitó a darnos el crédito, sino que nos brindó acompañamiento mediante la participación en capacitaciones y ferias, que nos han ayudado mucho para el crecimiento del negocio, al punto de que hasta estamos ya en negociaciones con las cadenas de supermercados y hasta, por qué no, de empezar a exportar nuestros productos”, concluyó Victoria Godoy.

Morosidad

El indicador de morosidad de Grupo Mutual, que se presenta en el gráfico siguiente, cerró a diciembre del 2017 en 2,20%. Este porcentaje es inferior al límite de 3% permitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

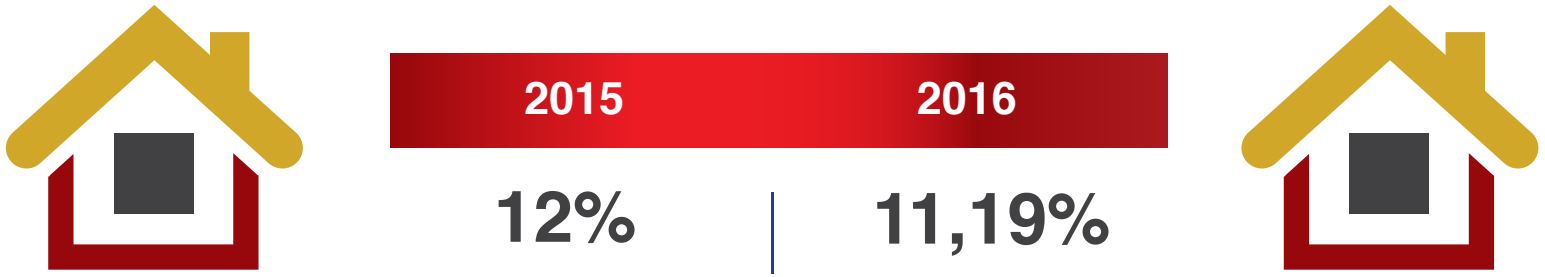
De conformidad con su Misión, Grupo Mutual ofrece alternativas financieras y habitacionales a sus clientes, de ahí que cuando una operación se atrasa, se procura asesorar a los clientes en mora y darles opciones para llegar a arreglos con el propósito de que mantengan limpio su comportamiento de pago y que conserven su garantía. Por lo tanto, la empresa es rigurosa en el otorgamiento de crédito, para que las personas que lo adquieren puedan cumplir con el pago.

Participación en viviendas nuevas

Grupo Mutual financia la adquisición de viviendas usadas y nuevas. El mercado de compra y venta de estos bienes siempre tienen un efecto importante en la economía del país; pero cuando se trata de viviendas nuevas, el impacto es mayor por todo el encadenamiento productivo que significa la construcción de una casa.

Por lo anterior, hace algunos años Grupo Mutual se propuso como meta medir anualmente el aporte a la vivienda nueva que realiza la empresa por medio del financiamiento. Este indicador se obtiene de dividir la cantidad de viviendas nuevas financiadas por Grupo Mutual, entre la cantidad de permisos de construcción que tramita el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos y que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos el semestre siguiente; por lo que a la fecha la información obtenida corresponde al 2016 y se publicó en el primer semestre del 2017. Durante ese periodo, se construyeron en el país **27 729 casas** y la cantidad de viviendas nuevas financiadas por Grupo Mutual a esa fecha fue de **3 102**; eso significa que, en ese año, Grupo Mutual tuvo una participación del **11,19%** en la construcción de casas nuevas en Costa Rica; lo cual revela que Grupo Mutual realiza una contribución importante en relación con la cantidad de viviendas nuevas que se construyen en el país.

Porcentaje de participación en créditos de vivienda nueva en el sector financiero de Grupo Mutual



Conglomerado Financiero Grupo Mutual

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual lo conforman cinco empresas: Grupo Mutual que es la compañía controladora, Mutual Valores Puesto de Bolsa, Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros, Mutual Sociedad de Fondos de Inversión y Mutual Leasing. Este conjunto de empresas ofrece a sus clientes un servicio integral de soluciones financieras adaptándose a sus necesidades.

Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A.

Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A. se fundó en 1993 y entre las actividades que desarrolla está la intermediación con valores para terceros y por cuenta propia en los mercados organizados. Adicionalmente, se inscribió como custodio, de manera que garantiza al cliente un resguardo seguro de sus inversiones y una administración efectiva de sus vencimientos. Ambas actividades están normadas por la Ley Reguladora del Mercado de Valores, la Bolsa Nacional de Valores y la Superintendencia General de Valores (Sugeval).

La variedad de productos que ofrece le ha permitido a Mutual Valores cumplir con los requerimientos operativos de los clientes del Conglomerado Financiero, quienes en un mismo lugar encuentran todos los servicios que buscan.

Como parte de su propuesta de valor, el Puesto de Bolsa se ha especializado en la estructuración de emisiones de títulos valores y ofrece dicho servicio a varias instituciones del país, contribuyendo así con la creación de diversos instrumentos financieros.

El Puesto de Bolsa se destaca por su cultura organizacional orientada a “cero errores” y a la atención personalizada del cliente; además, su equipo interdisciplinario de profesionales está comprometido con los más altos estándares éticos.

De conformidad con el ranking de la industria (16 puestos), al cierre de diciembre del 2017, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A. se ubicó en el **sexto lugar** en el reglón de rentabilidad neta sobre el patrimonio, **sexto lugar** en el de activo total y **sexto**, en el de patrimonio.

En la tabla a continuación se muestran los indicadores más relevantes de Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A.

Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A.
Comparativo principales indicadores

Indicadores	2016	2017	Variación
Rentabilidad sobre patrimonio	12%	16%	4%
Margen de utilidad neta	31%	33%	2%
Margen de utilidad operación	36%	39%	3%
Margen sobre gasto administrativo	32%	22%	-10%
Rentabilidad/capital acciones	19%	28%	9%

Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A.

Durante el 2017, Mutual Seguros consolidó su modelo de actividad dirigiendo el esfuerzo comercial hacia negocios de tipo corporativo y menos al negocio retail o microseguro, cuyo margen de contribución es mucho más bajo y su operación, más compleja y onerosa.

Esta visión de negocios ha ubicado a Mutual Seguros en una posición importante a nivel del ranking de corredurías, ocupando el **sétimo lugar del mercado**, compuesto por 28 sociedades corredoras de seguros.

Mutual Seguros experimentó el mayor crecimiento en volumen de negocio del último quinquenio con **22%** de aumento en el monto de primas colocadas en comparación con la industria que alcanzó un **15,45%**.

En materia de resultados, las comisiones crecieron en **30,4%** con respecto al 2016, ya que las tablas de comisiones en algunas líneas fueron ajustadas por parte de las compañías aseguradoras. Finalmente, la utilidad neta después de impuestos superó en **82%** al resultado obtenido en el 2016.

Los indicadores financieros de la sociedad corredora mejoraron notablemente y la rentabilidad generada sobre el capital de los socios superó el **100%** constituyéndose en la subsidiaria más rentable del conglomerado.

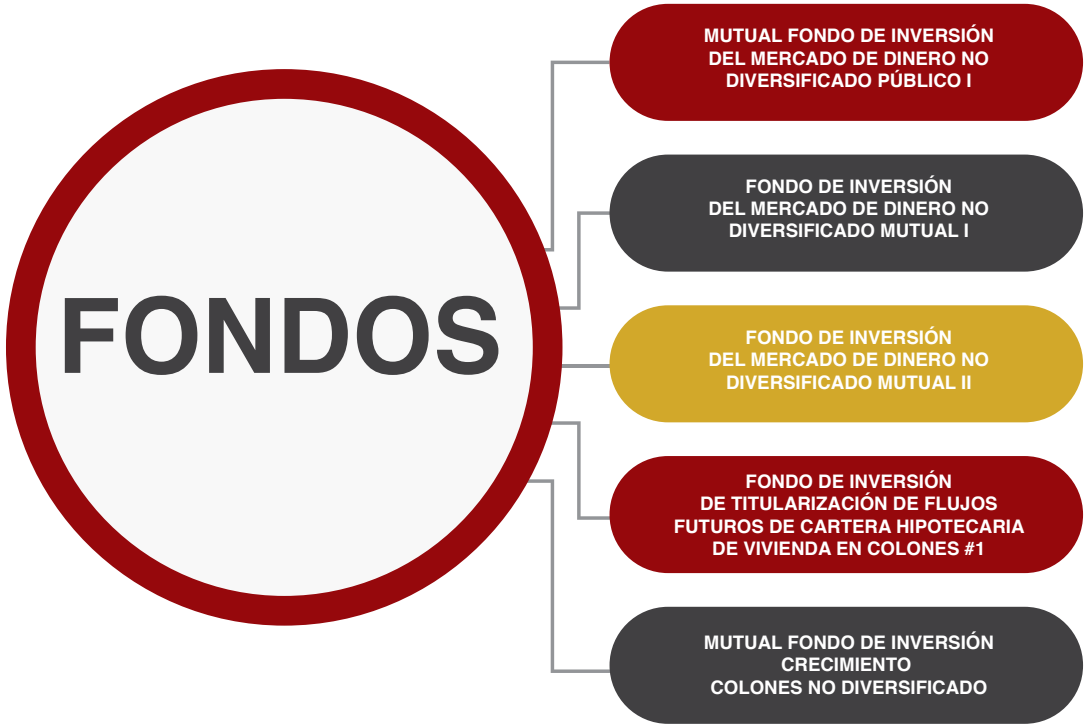
Mutual Seguros S.A.
Indicadores de rentabilidad
2016-2017

Indicadores financieros	2016	2017	Variación
Rendimiento / patrimonio	32%	47%	15%
Rendimiento / activos	20%	38%	17%
Rendimiento / capital	57%	107%	50%

Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A.

Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A. (Mutual Fondos) cumplió en los 2017 veinte años. Su objetivo principal es administrar carteras de inversión mancomunadas a nombre y por cuenta de terceros. Se encuentra regularizada por la Ley No. 7732 Reguladora del Mercado de Valores y por la Sugeval.

Actualmente administra cinco fondos de inversión, los cuales se presentan en la siguiente figura:



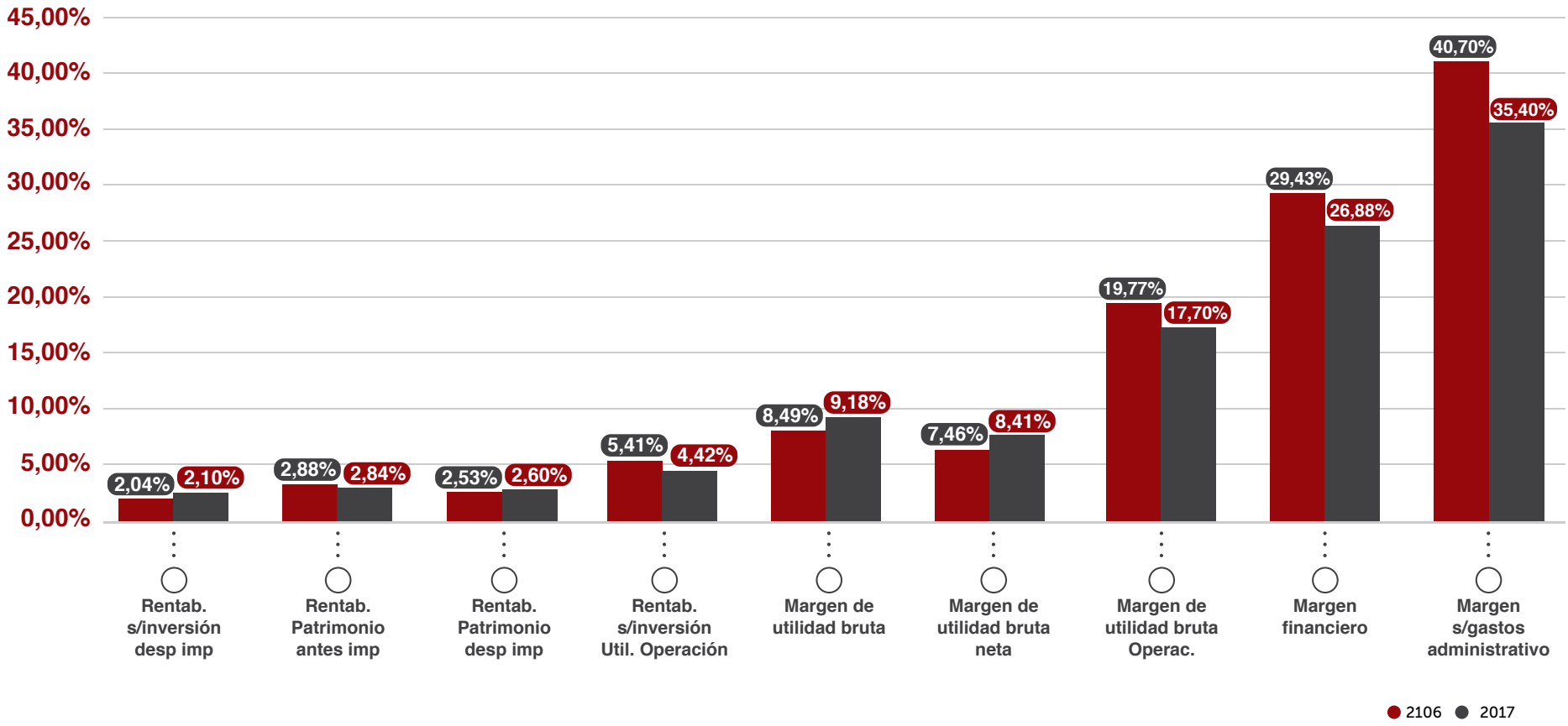
Estos fondos constituyen una excelente alternativa de inversión para nuestros clientes, cuya elección, entre otros factores, dependerá del propósito del inversionista, de la rentabilidad deseada, el riesgo y plazo en que se deseen hacer efectivas las ganancias.

Se destaca en el 2017 el inicio de un nuevo fondo de inversión: Mutual Fondo de Inversión Crecimiento Colones No Diversificado, el cual está dirigido al inversionista que tenga un horizonte de inversión de mediano o largo plazo, por lo que el plazo mínimo de permanencia sugerido es de un año.

Mutual Fondos se caracteriza por su compromiso con la administración eficiente de los fondos de inversión, por lo que brinda una asesoría adecuada y un excelente servicio a los clientes.

En el ámbito financiero resalta el cumplimiento de los objetivos propuestos, en los que Mutual Fondos sobrepasó la meta de utilidades en **139%**, logrando también que fueran superiores a las del año 2016.

Indicadores Financieros
Mutual Sociedad Fondos de Inversión, S.A.
Al 31 diciembre 2016 - 2017



Mutual Leasing

Mutual Leasing S.A. es una compañía que brinda el servicio de arrendamiento de activos a empresas del sector corporativo costarricense. Inició sus operaciones en el 2011 y, durante sus siete años de actividad en el mercado nacional y hasta la fecha, ha mostrado un crecimiento constante tanto en su cartera de clientes como en la cantidad de activos arrendados; esto permitió que para el 2017 obtuviera un importante aumento en sus utilidades en relación con el 2016, lo que se reflejó en el fortalecimiento de su patrimonio en un **20,14%** respecto al año anterior.

Entre las principales fortalezas de Mutual Leasing S.A., se pueden señalar las excelentes relaciones de negocio que mantiene con los principales proveedores de equipo tanto en Costa Rica como en otros países; también se destacan las alianzas con importantes instituciones financieras a nivel local e internacional. Esto permite a Mutual Leasing S.A. brindar a sus clientes excelentes tiempos de respuesta y costos financieros muy competitivos, lo que ha favorecido su posicionamiento en el sector financiero.

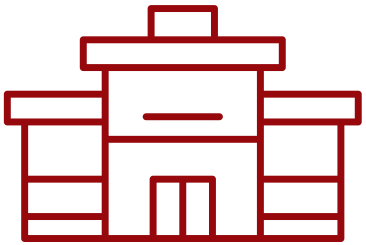
Centros de Negocios

Grupo Mutual mediante sus 55 centros de negocios, ubicados en todo el país, ha llevado sus productos y servicios a toda la comunidad nacional, especialmente el otorgamiento de créditos y bonos para vivienda, así como bancarización por medio del ahorro y la captación.

En el 2017, como parte de la dimensión ambiental, se implementó en los centros de negocios las mediciones del consumo de agua energía eléctrica y papel, con la adopción de prácticas que contribuyen a disminuir el impacto al ambiente. Adicionalmente, dos de los centros de negocios están en el programa **Bandera Azul Ecológica** y cinco se encuentran en la etapa de valoración para inscribirse en el próximo periodo en dicho plan.

Las oficinas de Aguas Zarcas y Desamparados Clínica se trasladaron a edificios más amplios y mejor ubicados con el fin de brindar más comodidad a nuestros clientes y la oficina de San José centro se remodeló.

La gestión que realiza cada una de las oficinas se mide mediante el Ranking de Centros de Negocios, que califica aspectos como cumplimiento de metas, manejo y gestión, servicio al cliente, entre otras condiciones. Cada año, los centros de negocios trabajan para obtener una mejor posición en dicho ranking, aspecto que los motiva en el proceso de mejora continua. En el 2017 alcanzaron los tres primeros lugares del ranking las siguientes oficinas:



1. **Centro de Negocios Orotina**
2. **Centro de Negocios Grecia**
3. **Centro de Negocios Escazú**

En términos generales, la labor realizada por los Centros de Negocios durante el 2017 muestra buenos resultados. La calidez, el trabajo en equipo, el compromiso y la adecuada gestión de ventas de los colaboradores contribuyeron al cumplimiento exitoso de los propósitos planteados para este año; eso nos permite ganar año a año la confianza y preferencia de nuestros clientes.

Centro de Negocios Orotina

Centro de Negocios Grecia

Centro de Negocios Escazú

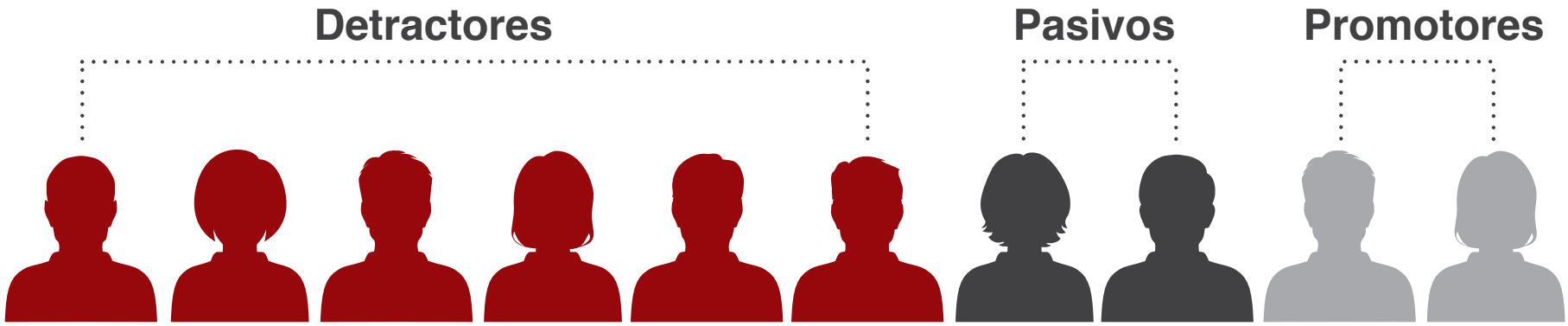
Experiencia del Cliente

Medición de la experiencia del cliente

Grupo Mutual está comprometido con la excelencia en el servicio al cliente, aspecto que mide con mucha rigurosidad con el fin de mantener una mejora constante en ese aspecto. Con ese propósito, en el 2017 incorporó dentro de sus indicadores de medición, el Estudio de NPS (Net Promoter Score – Disposición a recomendar), el cual permite identificar qué tan dispuestos están los clientes a recomendar de manera positiva una marca o un servicio a otras personas. El valor de este estudio reside en el impacto directo que la gestión de sus resultados tiene en la mejora de la experiencia del cliente, ya que contribuye a diseñar una propuesta de valor acorde con sus requerimientos.

Con el estudio NPS, Grupo Mutual amplió y fortaleció sus indicadores de valoración del servicio y atención, al consolidarlo como el método para reforzar la orientación de la empresa hacia el cliente, medir y fortalecer la experiencia de servicio y gestionar la lealtad.

Se realizaron dos mediciones como parte del estudio; en la primera (mayo-julio) el indicador del NPS registró 71% de referencia de los clientes en relación con los servicios y productos de Grupo Mutual; ese porcentaje aumentó a 76% en la segunda medición (setiembre-noviembre). Estos resultados evidencian un alto nivel de referencias positivas y sus valores se encuentran sobre la media nacional del sector financiero, la cual oscila entre el 45% y 60%. Más allá del dato cuantitativo, el principal aporte de este estudio se concentra en la identificación de las oportunidades de mejora de nuestros canales, productos y servicios, y en su aporte al proceso de definición e implementación de planes de acción orientados al fortalecimiento de la experiencia de servicio a nuestros clientes.



I medición

Período: mayo - julio
Muestra: 306 clientes

Promotores	77%
Pasivos	18%
Detractores	06%

71% NPS

II medición

Período: setiembre - noviembre
Muestra: 305 clientes

Promotores	82%
Pasivos	14%
Detractores	05%

76% NPS

Fuente: CID Gallup, 2017 | Nota: Porcentajes redondeados

Asesores Financieros

El programa de Asesores Financieros nació en el 2017 como un plan piloto con la finalidad de contar con una fuerza de ventas externa, eficiente y motivada, que asesorara de manera profesional y a domicilio, a clientes potenciales para ofrecerles los servicios y productos de Grupo Mutual, según las necesidades de cada persona.

OBJETIVOS DEL PLAN

1. COLABORAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE AHORRO E INVERSIÓN ATRAYENDO DINERO Y OTROS INGRESOS.
2. CONTRIBUIR CON LA META DE VINCULACIÓN DE PRODUCTOS TRANSVERSALES (PAGA MÁS, TARJETA DE DÉBITO, MUTUAL EN LÍNEA, MUTUAL MÓVIL, OTROS).
3. OFRECER ATENCIÓN A DOMICILIO A UN NICHO DE MERCADO QUE POR SUS OCUPACIONES NO ACUDE A LAS OFICINAS.
4. ACERCAR CLIENTES POTENCIALES DEL SECTOR COMERCIAL Y EMPRESARIAL.
5. INCREMENTAR LA PRESENCIA DE GRUPO MUTUAL EN ZONAS DONDE NO SE TIENE OFICINAS.

Así, seis compañeros de la empresa asumieron el reto y superaron las expectativas. Su excelente gestión permitió que el plan piloto, se convirtiera en un nuevo canal de ventas: el programa de Asesores Financieros Externos.

Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es el pilar fundamental en la estructura de una organización, pues apoya el cumplimiento de sus objetivos, le da eficacia financiera, potencia el crecimiento de sus negocios, permite definir las bases para dirigir, controlar, evaluar y supervisar la empresa. Regula las relaciones entre la Junta Directiva, la Gerencia, los colaboradores, los asociados y las partes interesadas. Considerando estos aspectos, Grupo Mutual aplica buenas prácticas de Gobierno Corporativo por medio de la combinación de mecanismos y acciones que de manera específica ayudan a la administración a lograr sus objetivos.

A partir del 2017, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) emitió nuevas regulaciones en materia de gobierno, finanzas, tecnología de la información y riesgos, que permiten alinear las organizaciones con una arquitectura sólida de Gobierno Corporativo. Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha solicitado a nivel país la adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo con el fin de potenciar el crecimiento sostenible de las empresas e instituciones en Costa Rica.

Grupo Mutual como controladora del Conglomerado Financiero compuesto por cinco empresas (Grupo Mutual, Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A., Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A., Mutual Sociedad de Fondos de Inversión y Mutual Leasing S.A.) ha venido adoptando un modelo que le permite cumplir con el marco regulatorio y, a la vez, obtener valor en sus actividades, que aporta beneficios a su gestión empresarial y promueve el valor agregado de las empresas del Conglomerado Financiero en un mercado cada vez más receptivo a adquirir servicios de compañías con prácticas integrales de gobernanza.

El Código de Gobierno Corporativo de Grupo Mutual define como órganos de dirección, control y partes interesadas, las siguientes unidades administrativas:

① Juntas Directivas de Grupo Mutual, empresa controladora y de sus subsidiarias.
② Gerente General y subgerentes del Grupo Mutual, empresa controladora y de sus subsidiarias.
③ Auditoría Interna Corporativa de Grupo Mutual y subsidiarias.
④ Auditoría Externa de Grupo Mutual y subsidiarias.
⑤ Comités de Apoyo para la toma de decisiones del Conglomerado Financiero:

- Comité de Auditoría Corporativo
- Comité de Cumplimiento Corporativo
- Comité de Gestión del Riesgo Corporativo
- Comité Informático
- Comité Gerencial
- Comité de Activos y Pasivos

Adicionalmente, el Código cuenta con un capítulo de políticas relacionadas con la regulación de los aspectos que se enumeran enseguida:

- Confidencialidad de la información
- Relaciones con los clientes
- Relaciones con los accionistas y asociados
- Relaciones con los proveedores
- Relaciones intragrupo
- Políticas relativas a la rotación de miembros de Junta Directiva
- Regulaciones sobre el cumplimiento de las políticas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo
- Administración de riesgos
- Gestión de fraude
- Responsabilidad social empresarial

Como complemento a lo indicado, el conglomerado cuenta con una política de conflictos de interés corporativa, que contempla las necesidades específicas de Grupo Mutual y sus subsidiarias.

A continuación, se resumen los aspectos más relevantes desarrollados por cada uno de los comités de apoyo citados anteriormente, así como la cantidad de sesiones y de miembros de cada comité durante el 2017:

Comité de Auditoría Corporativa

Miembros del comité: cinco

Sesiones ordinarias: diez

Sesiones extraordinarias: tres

Temas relevantes

1. Análisis financieros de las subsidiarias y Grupo Mutual IV-2016; I, II y III -2017.
2. Informe de labores de la Auditoría Interna de Grupo Mutual – período 2016.
3. Informes de hallazgos de la Auditoría Interna de Grupo Mutual IV-2016; I, II y III 2017.
4. Cartas de gerencia interinas de Grupo Mutual y subsidiarias al 31-12-2016.
5. Presentación de los borradores de los estados financieros auditados y cartas de gerencia de la visita final a Grupo Mutual y subsidiarias – período 2016, por parte de la auditoría externa KMPG.
6. Auditoría Corporativa.
7. Presentación sobre riesgo reputacional o contagio.
8. Análisis de acuerdos del Comité de Riesgos II semestre-16 y I semestre-17.
9. Modificación al plan de trabajo de la Auditoría Interna – período 2017.
10. Evaluación de los ingresos financieros.

Comité de Cumplimiento Corporativo

Miembros del comité: doce

Sesiones ordinarias: doce

Sesiones extraordinarias: dos

Temas relevantes

1. Metodología de Mutual Leasing S.A.
2. Informe trimestral y semestral de labores de la Oficialía de Cumplimiento para el Comité de Cumplimiento Corporativo diciembre 2016.
3. Informe perfil de riesgos Mutual Seguros.
4. Acuerdo MV-006-2017 presentación Informe evaluación de cumplimiento corporativo.
5. Presentación informe evaluación de cumplimiento corporativo.
6. Informe trimestral plan de trabajo para el Comité de Cumplimiento Corporativo y gerencias.
7. Proyecto del software de Oficialía.
8. Informes de plazos de actualización empresa y seguimientos cliente meta empresas del conglomerado.
9. Informe de labores del Comité de Cumplimiento Corporativo primer semestre 2017.
10. Propuesta Modificación al MC01 Manual de cumplimiento de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
11. Plan de trabajo 2018 PLCFTFPADM.
12. Modificación al Código de Ética.
13. Modificaciones al plan de capacitación 2018 (PLCFT/FPADM).

Comité de Gestión de Riesgos Corporativo

Miembros del comité: once

Sesiones ordinarias: doce

Sesiones extraordinarias: nueve

Temas relevantes

1. Modificaciones al 8R01 Reglamento del Comité de Gestión de Riesgos Corporativo.
2. Informe Auditoría Externa 2016 Grupo Mutual.
3. Informe anual de riesgos.
4. Metodología de la gestión de riesgos.
5. Plan de la Auditoría Externa.
6. Informes de gestión de Grupo Mutual: riesgo grupo, riesgo liquidez, riesgo estratégico, riesgo cambiario y riesgo tasa.
7. Informes de gestión de Mutual Seguros: riesgo grupo, riesgo liquidez y riesgo estratégico.
8. Seguimiento al plan de acción al informe de auditoría externa de riesgos.
9. Plan de acción a las recomendaciones del informe de riesgos materializados - incidente proyecto migración del CORE de comunicaciones.
10. Actualización planificación estratégica de riesgos
11. Modificación al 8R01 Reglamento del Comité de Gestión de Riesgos Corporativo.
12. Informes de riesgo tecnológico del conglomerado 10-17.
13. Estudio especial grupo de interés económico.
14. Informe semestral de riesgo tecnológico Mutual Seguros 10-17.
15. Eventos disruptivos.

Comité Gerencial

Miembros del comité: cuatro

Sesiones ordinarias: doce

Sesiones extraordinarias: cuarenta y cinco

Temas relevantes

1. Seguridad de la información.
2. Informe de seguimiento de recuperación de estimaciones.
3. Modificaciones al Reglamento de Operaciones Cambiarias de Contado.
4. Criterios de alineamiento casos de endeudamiento.
5. Temas estratégicos de manejo gremial.
6. Proceso integral de riesgos del Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda.
7. Procesos internos de riesgos de Grupo Mutual.
8. Automatización y eficiencia de procesos.
9. Planes de acción operativos para 2017.
10. Informe de modificaciones del Plan Estratégico Corporativo I Informe del 2017.
11. Teletrabajo en acción.
12. Informe de excepciones primer semestre 2017.
13. Presentación de avance PETI 2018.

Comité Informático Corporativo

Miembros del comité: nueve

Sesiones ordinarias: doce

Sesiones extraordinarias: cinco

Temas relevantes

1. Informe financiero tercerización datacenter.
2. Procedimiento para compras relacionadas con tecnología.
3. Migración core telecomunicaciones- Informe final.
4. Adjudicación de datacenter.
5. Implementación nueva normativa Cobit 5.
6. Proceso de renovación de plataforma del DataCenter.
7. Perfil Tecnológico.
8. Propuesta de tercerización o construcción del Datacenter.
9. Informe de la Auditoría Interina KPMG: “Informe de resultado de los procesos del año cero”.
10. Resultado de labores de la Comisión Cobit 5.
11. Informe de resultados de la Autoevaluación de la Gestión de Tecnologías de Información. En cumplimiento a la normativa SUGEF 14-17.
12. Plan Estratégico de TI.
13. Informe final de la Auditoría Interina KPMG.

Oficialía de Cumplimiento

Para Grupo Mutual y sus empresas subsidiarias es fundamental el cumplimiento de la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como su reglamento y las regulaciones orientadas a la prevención, detección y reporte de las operaciones sospechosas por el origen o destino de los fondos transados, puesto que, le permite a la empresa garantizar la transparencia de sus operaciones, lo cual genera entre sus clientes tranquilidad al tener la seguridad de que la institución financiera está comprometida con la lucha contra el narcotráfico, el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual cuenta también con un Código de Ética que establece las normas y principios éticos que deben inspirar la conducta y el quehacer de sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones y orienta su conducta ética con el fin de prevenir situaciones que los podrían inducir a cometer actos de corrupción tanto en el ámbito de su trabajo como en el privado; independientemente de que realicen sus acciones de manera virtual o presencial, sus actitudes y comportamientos en cualquier actividad no deben atentar contra la Ley 8204 o la Ley 8719 para el Fortalecimiento de la Legislación contra el Terrorismo y tampoco contra la normativa conexa.

Existen en Grupo Mutual políticas, lineamientos y procedimientos definidos en función del apetito y tolerancia del riesgo para cumplir con la Ley 8204, ampliamente descritos en el Manual de Cumplimiento. Asimismo, en el fortalecimiento del Gobierno Corporativo se identifican los participantes en el proceso de prevención y gestión de riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como la proliferación de armas de destrucción masiva con una explicación clara de roles y responsabilidades en la gestión del proceso con fundamento en la matriz RACI para el cumplimiento normativo. Las regulaciones “Conozca a su Empleado” y “Conozca a su Cliente” están en constante revisión y actualización para ir de la mano con las políticas definidas para el cumplimiento de las normas legales vigentes en el país, fortaleciendo así la gestión basada en riesgos, con el fin de prevenir situaciones que puedan provocar incumplimientos normativos y éticos.

En el 2017, se realizó un proceso constante de capacitación y asesoría con énfasis en la gestión de riesgo, en conjunto con la administración para los colaboradores de la empresa a fin de procurar el apoyo a la primera línea de defensa. Asimismo, se actualizó la normativa relacionada con el cumplimiento de las leyes 8204 y 8719, y se promovieron conversatorios con entidades vinculadas, generando experiencias de valor para el cliente, al fortalecer desarrollos automatizados para producir reportes relacionados con el seguimiento de la política “Conozca a su cliente” y la debida diligencia con clientes clasificados con exposición a riesgo especial.

Se mejoraron los controles para mitigar el riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva con el fin de proteger los intereses de la sociedad en la que se desempeña el conglomerado bajo un enfoque de responsabilidad social empresarial con definición de objetivos y metas de triple utilidad.

Durante el 2018, se proyecta continuar mejorando los procesos, así como consolidar el control transaccional mediante el desarrollo de herramientas tecnológicas especializadas de nivel superior, que impacten positivamente en la operación del negocio de Grupo Mutual.

Tecnologías de información

Uno de los principales objetivos en el 2017 fue actualizar la infraestructura tecnológica de Grupo Mutual con el fin de contar con tecnología de punta utilizando las mejores prácticas para respaldar el crecimiento de la empresa y dar mejor servicio a los usuarios y a los clientes.

Asimismo, se continuó con la estrategia de arquitectura empresarial denominada LE²GOS (Lograremos eficiencia y eficacia gestionando orientación a servicios). Esta estrategia le ha permitido a la empresa desarrollar aplicaciones de forma ágil y flexible, con el propósito de brindar soluciones óptimas a nuestros clientes. En Grupo Mutual estamos convencidos de que la tecnología debe estar al servicio de los negocios, por lo que la adecuada identificación, optimización, normalización y automatización de los procesos de la empresa debe responder a la visión establecida en el plan estratégico empresarial.

Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)

De acuerdo con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), se trabajó en el proceso de adopción de los mejores estándares para la gestión de las tecnologías de la información (TI), buscando de esta manera cumplir con las regulaciones y la mejora continua y se continuó con el plan de modernización de la plataforma de la infraestructura tecnológica, pilar fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos.

La visión de la Dirección de Tecnologías de Información está orientada a generar soluciones eficientes para el negocio, según la estrategia de la empresa.

Mutual Móvil

En el 2017 se efectuaron varias actualizaciones a la aplicación móvil y se logró mejorar la experiencia del usuario. Gracias a lo anterior, nuestros clientes pueden utilizar esta herramienta en dispositivos tales como teléfonos y tabletas, para los sistemas operativos iOS, Android y versión web.

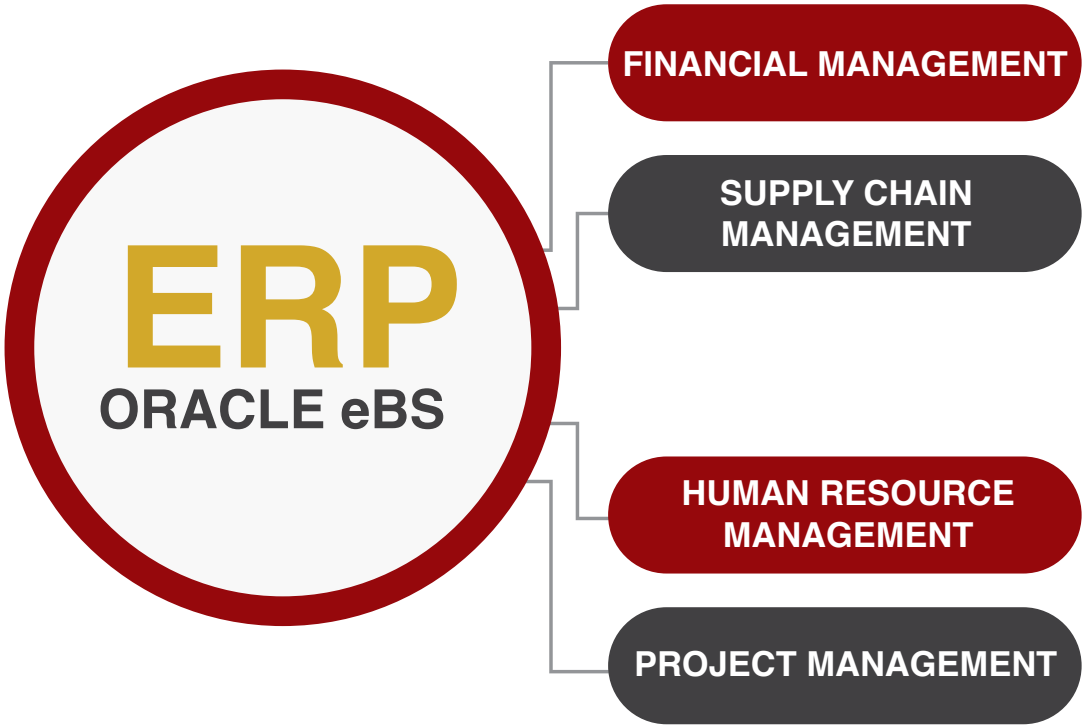
Esa aplicación permite realizar pagos de más de **1 000 servicios, públicos y privados**, con la posibilidad de inscribirlos como favoritos, lo que significa una mejor experiencia para el cliente. En la sección de transacciones financieras se pueden realizar "Transferencias entre cuentas propias y de terceros", ya sean de Grupo Mutual u otros bancos, de manera que se puede debitar de la cuenta en tiempo real y efectuar transferencias para acreditarse al día siguiente.

En asuntos de seguridad, el aplicativo Mutual Móvil brinda a nuestros clientes la opción de detallar cada transferencia, al ser remitida a una cuenta de correo autorizado, también notifica vía mensaje SMS y presenta la opción de poder compartir el recibo por aplicaciones de mensajería gratuita como WhatsApp.

Enterprise Resource Planning (ERP)

En marzo del 2017, se logró completar la implementación de la herramienta **ERP**, cuyo objetivo es ayudar en el control y mejora de los procesos, por lo que se trabajó en su automatización incluyendo alertas, tareas pendientes y procesos abiertos, es decir, funcionalidades que permiten aumentar el rendimiento y ofrecer mayor valor a los clientes.

Este sistema es capaz de integrar la información procedente de los distintos departamentos de la empresa agilizando su tránsito por cada una de las áreas para que las decisiones se tomen sobre una base mucho más sólida y consistente.



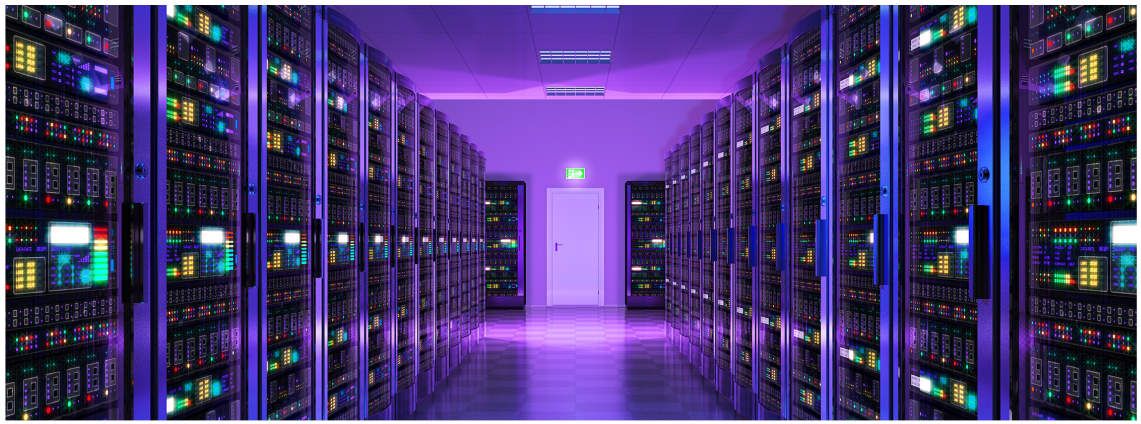
Gestión de Personas

Siguiendo la estrategia de LE²GOS, se ha desarrollado la aplicación denominada **GM-Soft** (Gestión de Personas), que consiste en un remozamiento profundo de la matrícula de clientes; proceso estratégico para la empresa. Se ha trabajado en el desarrollo de servicios y soluciones para certificar el producto, el cual permitirá contar con indicadores, reglas de negocio y controles, que redundarán en un proceso de matrícula de clientes más eficiente y eficaz. Se espera que la aplicación salga a producción en el primer semestre del 2018.

Modernización de la plataforma tecnológica

La plataforma de la infraestructura del Data Center de una empresa es donde residen todos los servicios tecnológicos de la organización y debe renovarse cada cierto tiempo. En el 2017, correspondía realizar dicha renovación en Grupo Mutual, por lo que se procedió a adquirir nuevos equipos, se logró trabajar en la configuración y migración en el período de un mes, disminuyendo los tiempos de instalación.

Lo anterior permitió que nuestra operación se ejecute actualmente sobre el nuevo hardware y que cumplamos con las mejores prácticas y con todos los estándares tecnológicos requeridos.



Gestión de la Seguridad de TI

La Gestión de Seguridad de TI es un área operativa cuyas funciones son el análisis, diseño e implementación de soluciones de seguridad de tecnologías de información, cumpliendo con las directrices y normativa establecidas por el Departamento de Seguridad de TI, para asegurar la integración adecuada con la plataforma tecnológica vigente en Grupo Mutual.

En el 2017 se adjudicó y se compró un **Firewall de nueva generación**, lo que faculta el uso de una herramienta más moderna, así como hacer más eficiente el proceso de gestión al centralizar el monitoreo y la administración de los recursos.

Se ha iniciado con la implementación de una herramienta de administración de cuentas privilegiadas, cuya gestión final recaerá en el Departamento de Seguridad de TI, a fin de minimizar los riesgos asociados al manejo de este tipo de cuentas. De esta manera, se garantiza seguridad a nuestros clientes.

Gestión de Gobierno de TI

Como parte fundamental de las actividades de TI en conjunto con el negocio, el área de Gestión de Gobierno se encarga administrativamente de los procesos estratégicos a nivel de gobierno, normativa, procesos de auditoría y apoyo a las áreas de TI, con el fin de facilitar el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos en el plan de la Dirección de TI.

Optimización de procesos

Con el fin de lograr una mayor eficiencia en la atención de nuestros usuarios, en el 2017, se continuó con la incorporación paulatina de las mejores prácticas, basadas en Information Technology Infrastructure Library (ITIL) y COBIT. Así se agilizarán y se medirá esa atención.

El Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, SUGEF 14-17,entró en vigencia en marzo de 2017, con la intención primordial de actualizar la normativa con las mejores prácticas vigentes. Por esta razón, durante el 2018 se continuará trabajando en esta implementación.

Esto para llevar a cabo la adopción de las mejores prácticas entre ellas: ITIL (Business Process Management (BPM con las que se buscará mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y lograr mejorar los procesos de negocio a través de la gestión mediante las fases: diseñar, modelar, organizar, y documentar.

Canales electrónicos y medios de pago

Grupo Mutual tiene a disposición de sus clientes canales electrónicos y medios de pago para facilitar el trámite de transacciones en forma digital, por medio de la oficina electrónica Mutual en Línea, la aplicación Mutual Móvil y Sinpe Móvil Mutual, que son servicios que funcionan las **24 horas** del día, desde cualquier lugar y de manera segura. También se ha establecido una red de cajeros automáticos y se ofrece una tarjeta de débito para que los clientes efectúen sus compras en una extensa red de comercios. Adicionalmente, el programa Mutual Beneficios permite obtener descuentos en más de **150 comercios.**

① Sinpe Móvil Mutual

Una de las iniciativas de pago digital liderada por el Banco Central de Costa Rica es Sinpe Móvil, cuyo objetivo es aportar a los clientes del Sistema Financiero Nacional un mecanismo de pagos móviles de uso masivo para disminuir la demanda de efectivo como medio de pago en la economía; de manera que las personas puedan realizar transferencias electrónicas de dinero a cuentas, hasta 100 000 colones, vinculadas a números de teléfono móviles desde cualquier canal de banca electrónica (Banca SMS, Banca Web Móvil, Banca App, Banca en Línea) sin ningún costo.

Como parte del plan de modernización tecnológica, a finales del 2017, Grupo Mutual desarrolló la aplicación Sinpe Móvil Mutual; así obtuvo la certificación técnica y operativa por parte del Banco Central de Costa Rica para que los clientes puedan tener acceso a este canal de pago en los primeros meses del 2018.

¿Cómo se realiza la afiliación a Sinpe Móvil Mutual?

El dueño de la cuenta de ahorros puede solicitar la afiliación por medio de:

LA PÁGINA TRANSACCIONAL
MUTUAL EN LÍNEA

EN CUALQUIERA DE LOS
55 CENTROS DE NEGOCIOS UBICADOS EN TODO EL PAÍS

Trámites que se pueden realizar por medio de Sinpe Móvil Mutual:

1. **Transferencias de dinero:** permite transferir dinero a un número de teléfono móvil afiliado al servicio, ya sea que la cuenta destino se localice en la misma entidad financiera del cliente o en otra que ofrezca el servicio.

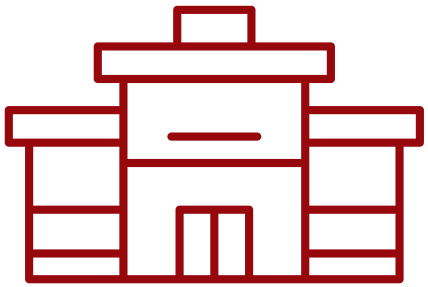
2. **Consulta de saldo:** muestra el saldo de la cuenta vinculada al número de teléfono móvil.

3. **Consulta de movimientos:** muestra los últimos cinco movimientos de dinero aplicados en la cuenta vinculada al número de teléfono móvil.

② Cajeros Automáticos

Por medio de nuestra red de cajeros automáticos, se les brinda a los clientes la facilidad de realizar retiros de efectivo sin cobro de comisión, además, las personas que tienen tarjetas de otras entidades financieras pueden hacer uso de estos cajeros.

Con el fin de ampliar la red de cajeros automáticos en beneficio de todas las personas, al finalizar el 2017, se efectuó una importante inversión en la compra de cajeros automáticos, para ser instalados durante el primer semestre del 2018 en los siguientes lugares:

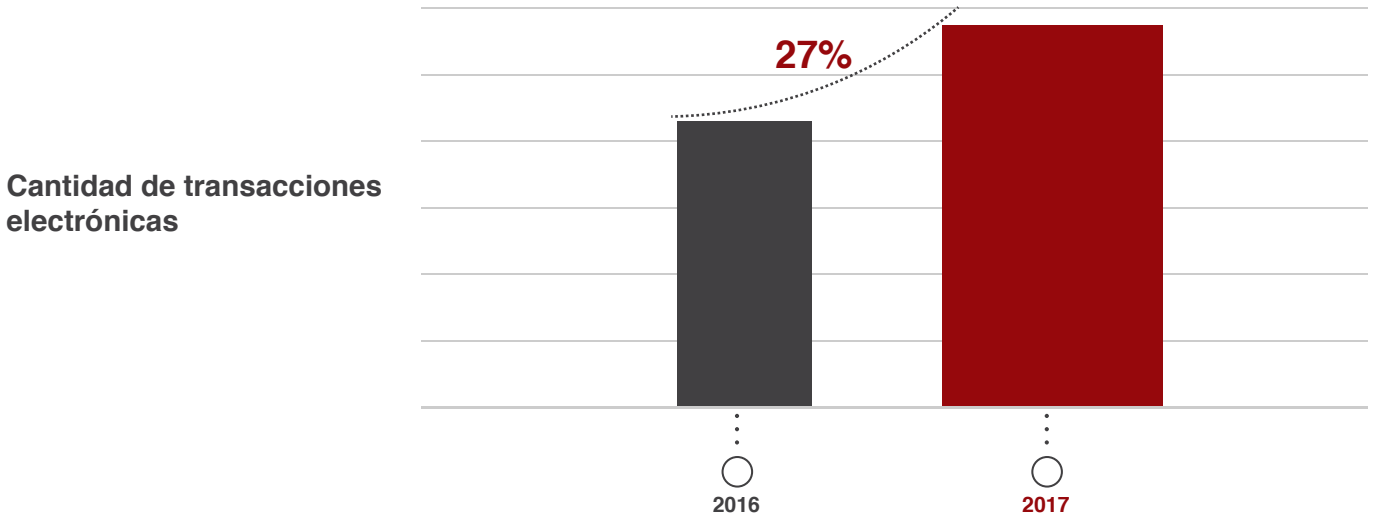


- CENTRO DE NEGOCIOS DE ESCAZÚ.
- CENTRO DE NEGOCIOS DE POÁS.
- CENTRO DE NEGOCIOS DE BELÉN.
- CENTRO DE NEGOCIOS DE CARTAGO.
- CENTRO DE NEGOCIOS DE TIBÁS.
- CENTRO DE NEGOCIOS DE PURISCAL.
- CENTRO DE NEGOCIOS DE GUADALUPE.

③Transacciones electrónicas por internet

Durante el 2017, Grupo Mutual mostró un importante aumento en las transacciones realizadas por medio de los canales electrónicos de pago Mutual Móvil y Mutual en Línea. En el gráfico a continuación, se muestra el crecimiento en términos porcentuales en relación con el 2016, demostrando así, que los clientes hacen más uso de nuestras plataformas electrónicas de pago, de acuerdo con las tendencias del mercado financiero.

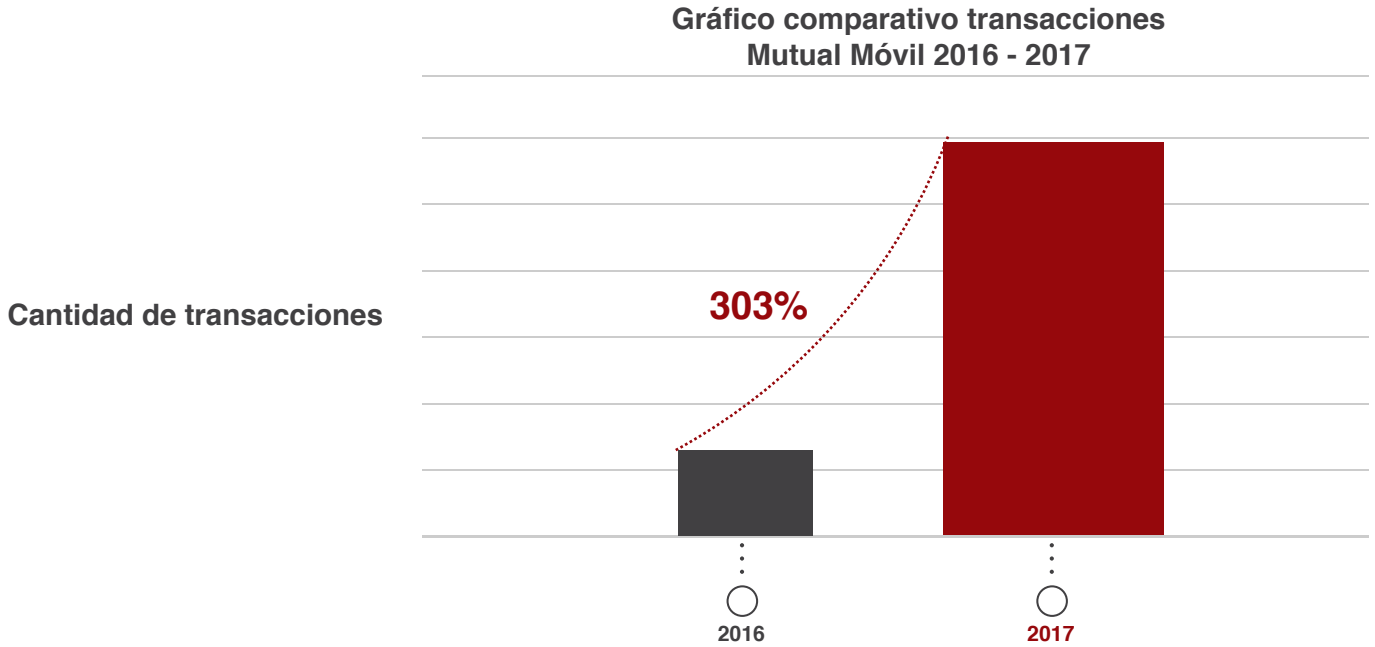
Gráfico comparativo transacciones electrónicas por internet 2016 - 2017



④ Mutual Móvil

Para una mejor experiencia de usuario, a la aplicación Mutual Móvil se le implementó un mecanismo mucho más seguro para identificarse mediante sistemas biométricos, como la huella dactilar y el reconocimiento facial (aplica solo para teléfonos **iPhone X**) , con tecnología moderna y segura.

Mutual Móvil es una de las aplicaciones más modernas del sector financiero que ha marcado una preferencia muy importante por parte de nuestros clientes, reflejado en un **crecimiento del 303%** con respecto al año 2016 como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



DIMENSIÓN SOCIAL

Grupo® Mutual
Ahorro • Crédito • Inversión

Dimensión social interna

Evaluación Clima Laboral Bianual

La dimensión social interna se enfoca en el capital humano, al que la empresa considera la base fundamental para su desarrollo, por lo tanto, se trabaja con programas que liberen el talento, estimulen la creatividad, la eficiencia y promuevan la sinergia en los equipos de trabajo.

Por lo anterior, los estudios del clima laboral y su seguimiento son una herramienta fundamental para la empresa. El resultado obtenido en el 2017 ha sido muy satisfactorio y nos permite desarrollar planes de trabajo para mejorar las áreas que lo requieran.

Desarrollo integral del capital humano

El 2017 fue un año éxitoso en los aspectos deportivo y artístico para Grupo Mutual, **99** colaboradores participaron proactivamente en actividades que les permitieron impactar positivamente su salud física y mental, la de los compañeros y de los familiares que los acompañaron en estos eventos. La empresa cuenta con nueve grupos dedicados a actividades deportivas y culturales, que permiten el sano esparcimiento de los colaboradores, el fortalecimiento del clima laboral en sus áreas de trabajo y la productividad.

Salud integral

PROGRAMA DE SALUD NUTRICIONAL
CHARLAS ENFOCADAS EN TEMAS NUTRICIONALES

143 PERSONAS EVALUADAS

87 CON PLAN NUTRICIONAL Y SEGUIMIENTO

DISMINUCIÓN DE 1.6 KILOS POR PACIENTE
TOTAL DE KILOGRAMOS PERDIDOS 139.

MÁS DE 100 COLABORADORES Y FAMILIARES BENEFICIADOS

40 CHEQUEOS MÉDICOS COMPLETOS
OPORTUNIDADES DE FINANCIAMIENTO

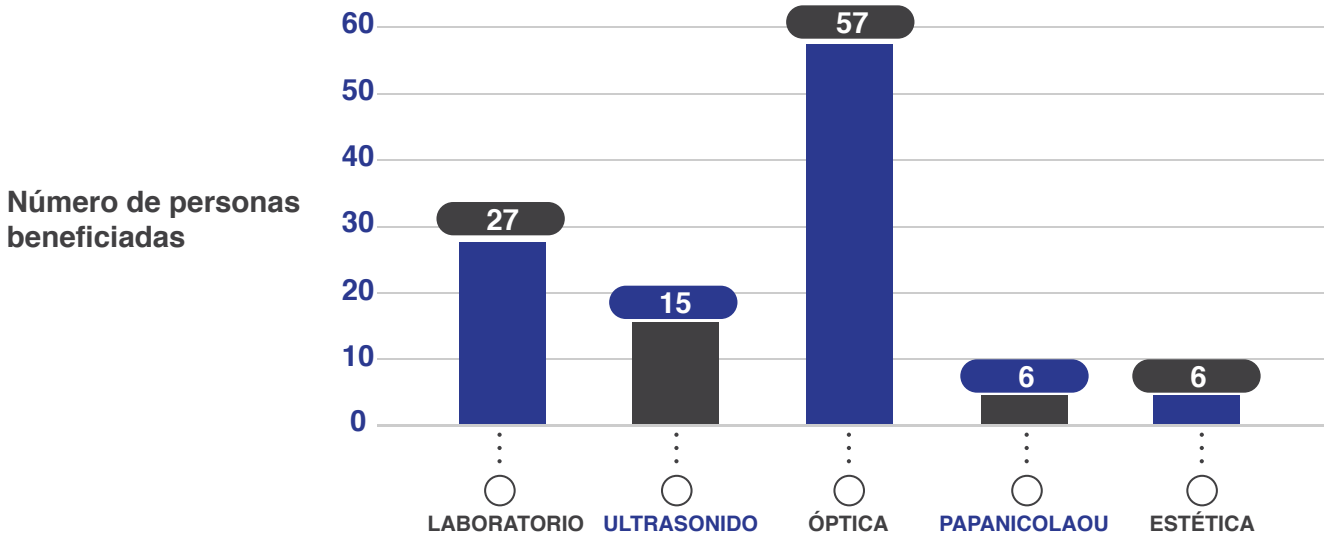
13 CHARLAS EDUCATIVAS: PARTICIPACIÓN EN ESTAS CHARLAS DE **145 PERSONAS**

43 ADULTOS MAYORES, FAMILIARES DE COLABORADORES
SE LES GESTIONÓ LA OBTENCIÓN DE SU
CARNÉ DE ADULTO MAYOR

DONACIÓN 47 COLABORES
DE SANGRE: 24 LITROS DE SANGRE

Otros estudios médicos realizados se presentan en el siguiente gráfico:

Servicios feria de la salud



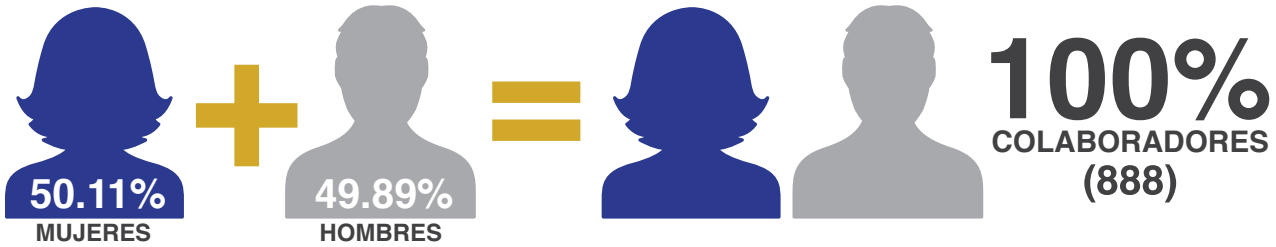
Durante todo el año, se ofrecieron cursos libres cuyo objetivo fue el desarrollo intelectual y físico de los colaboradores y sus familias, entre ellos hubo cursos de fitness, zumba, inglés, manejo de la ira y conductas agresivas; programa completo de nutrición; otro sobre trato ágil, digno y oportuno para persona adulta mayor; los derechos de las personas con discapacidad; conversation club; liderando familias monoparentales y otros, en los que participaron de 383 personas que fueron impactadas positivamente, cuatro de ellas lograron graduarse del programa completo de inglés in house.

Igualdad de oportunidades

Grupo Mutual en el 2016 se comprometió con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la firma del Pacto Global, por eso mantinene el apoyo y el respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales, brinda total libertad de asociación y negociaciones colectivas a sus colaboradores, rechaza el trabajo forzoso o infantil, ha impulsado normativas que fomentan la igualdad de oportunidades y eliminan cualquier tipo de discriminación en materia de empleo y ocupación. Además, Grupo Mutual cuenta con iniciativas que previenen y mitigan los efectos ambientales promoviendo mayor responsabilidad social ambiental.

Por otra parte, se cuenta con normativas y leyes contra la corrupción en todas sus formas, desde aportes a nuestros clientes como la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, hasta regulaciones internas como “Conozca a su empleado” y el código de ética. Temas que se amplían en otros apartados de esta memoria.

Grupo Mutual se ha comprometido con la sostenibilidad, de ahí que ha abordado diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como el trabajo decente y el crecimiento económico, el fin de la pobreza, las alianzas para lograr los objetivos, las ciudades y comunidades sostenibles y la igualdad de género. Sobre este último aspecto, durante los tres años anteriores se ha velado por mantener la igualdad y equidad de oportunidades para mujeres y hombres, buscando un equilibrio en el acceso a puestos de liderazgo y, en general, en sus nombramientos horizontales. Para el 2017, los siguientes datos resaltan esta situación:



Por otra parte, en temas de formación, también se ha velado por mantener la igualdad (Tabla sobre la población de Grupo Mutual según el género). Durante el 2017, del 100% de las capacitaciones (482), 28 115 horas correspondieron a mujeres y 20 846 a hombres. Para fortalecer el conocimiento y desarrollar competencias en la práctica de la igualdad de oportunidades, 152 colaboradores participaron en congresos, capacitaciones, foros y otros programas. El 81% de las mujeres y un 19% de los hombres fortalecieron sus roles con estas actividades.

Total de población líderes
Grupo Mutual, según género

Área de planilla-corte al 31 de diciembre 2017

Género	Junta Directiva		Gerencia		Directores		Jefes de Departamento		Jefes de Sección		Gerente Centros de Negocios		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Hombres	4	67%	5	56%	7	64%	9	45%	19	56%	29	53%	73	54%
Mujeres	2	33%	4	44%	4	36%	11	55%	15	44%	26	47%	62	46%
Total	6	100%	9	100%	11	100%	20	100%	34	100%	55	100%	135	100%

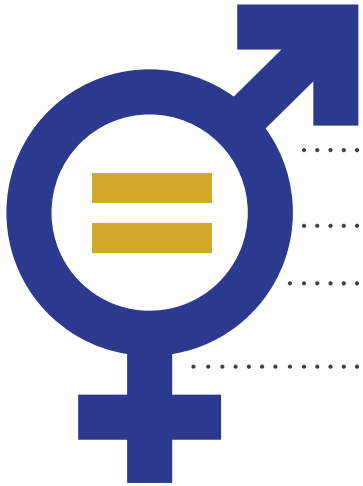
Fuente: Dirección de Desarrollo Humano

Alianzas en la igualdad y equidad de género

Gracias a las buenas prácticas laborales en la gestión del recurso humano, sin discriminación por razones de género, la empresa obtuvo el **"Reconocimiento a buenas prácticas laborales para la igualdad de género"**; premio otorgado por el INAMU-PNUD (Instituto Nacional de las Mujeres y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), a las empresas que cuentan con los requisitos para acreditarse en dicha categoría. Grupo Mutual cumplió con un proceso que consistió en demostrar la participación activa en temas de igualdad y equidad de género, contar con politicas para promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación, efectuar nombramientos de mujeres en puestos de liderazgo y el ejercicio de prácticas que demuestran el cumplimiento de acciones afirmativas en relación con la equidad de género.

Nombramientos

Como parte del compromiso con la igualdad de género, la empresa sigue promoviendo la representación de mujeres y hombres tanto dentro como fuera de Grupo Mutual. En el 2017 se incorporaron a la empresa las siguientes mujeres en puestos estratégicos y de liderazgo.



- **Nancy Retana Arguedas** fue elegida por la Asamblea General de Asociados para integrar la Junta Directiva del Conglomerado.
- **Jennifer Soto Monge** y **Adriana Guardia Serrano** fueron nombradas como jefas de Servicios Financieros.
- **Yendry Portuguez Monge, Nancy Mata Mora** y **Karina Castro Gúzman** pasaron a ocupar el puesto de Gerentes de Centros de Negocios.
- **Tania Alvarado Corella** fue promovida al puesto de jefa de la Sección de Cobro Administrativo.

De manera voluntaria, colaboradoras de la empresa apoyaron proyectos o planes de acciones afirmativas en temas de género en alianza con la Cámara de Comercio de Costa Rica e iniciativas de movimientos como Weconnect, Alas y Balance, así fortalecieron objetivos a nivel país e incentivaron las políticas internas en igualdad de oportunidades.

Inclusión laboral

3 PASANTES EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
OFICINAS CENTRALES, ALAJUELA, TRES RÍOS Y AVENIDA SEGUNDA

1 CONTRATACIÓN

MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA

TALLER INCLUSIÓN LABORAL: **22** COLABORADORES CAPACITADOS

Grupo Mutual está en contra del hostigamiento laboral, por lo cual ha implementado medidas como:

- REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY N° 7476 Y SUS REFORMAS.
  LEY CONTRA EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL EMPLEO Y LA DOCENCIA.
- TALLER SOBRE HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL EMPLEO Y LA DOCENCIA.
- REFORMULACIÓN DEL REGLAMENTO SOBRE EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL.
- CERO TOLERANCIA A LA VIOLENCIA.

Programa Vivienda Prioritaria

Grupo Mutual fomenta la responsabilidad social iniciando con sus colaboradores, durante el 2017 logró brindar a sus colaboradores:

Educación financiera

En el 2017 se formaron **14 colaboradores** como mentores financieros, los cuales se encargan de asesorar y guiar a otros compañeros en el uso eficiente de sus presupuestos y deudas; así, **37 colaboradores** lograron llevar este tipo de asesorías con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Adecuación de horarios

Los procedimientos que ayudan a los colaboradores a cumplir sus metas personales y laborales en armonía con su trabajo se reforzaron durante el 2017. De esa manera, se realizaron ajustes en sus horarios de trabajo, permisos especiales y subsidios específicos para estudio, tiempo para compartir con los hijos o para cuidar familiares enfermos. Además, se incorporó la flexibilidad de horario mediante el teletrabajo, beneficiando a diez personas que se vieron afectadas por el cierre del puente Alfredo González Flores, o bien, porque vivieron alguna situación personal especial que requirió de esta flexibilidad para desempeñar sus funciones.

Paralelamente, se habilitaron centros alternos de trabajo en Alajuela, Heredia y San José, lo que ha facilitado las labores de los colaboradores, ahorro de tiempo en traslados y mayor eficiencia en las tareas.

Fortaleciendo mi futuro

En alianza con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), se dio seguimiento al programa “Fortaleciendo mi futuro”, que consiste en dar información a los colaboradores para la jubilación, mediante un mejor planteamiento de sus metas y proyectos futuros. Con ese propósito,se habilitó el servicio de asesorías, el cual atendió a **23 colaboradores**, quienes voluntariamente buscaron información para aclarar dudas sobre la jubilación.

Consultorio médico y psicología

Consultorio médico	Cantidad de citas 2017	Promedio de citas mensuales
Alajuela	4 430	361
Heredia		

Grupo Mutual está vinculado con los servicios del Instituto Nacional de Seguros (INS) para velar por la integridad de sus colaboradores y contar con la atención oportuna de accidentes laborales. La empresa se esfuerza por velar por la salud integral de las personas que colaboran con ella, de ahí que ofrece atención psicológica para aquellos colaboradores que requieran el servicio.

Formación y desarrollo

Total de horas de capacitación	Promedio por persona	Colaboradores beneficiados convenios universitarios	Pasantes	Practicantes técnicos	Practicantes universitarios
48 961	9 horas	10	54	14	18

Grupo Mutual es una empresa que promueve la sostenibilidad por medio de su filosofía empresarial, por lo que durante el 2017 se continuó con el desarrollo de prácticas que contribuyeran al mantenimiento del medio ambiente y a alcanzar la eficiencia empresarial por medio del programa de movilidad laboral, de conformidad con las metas planteadas. Para ello, se continuó fortaleciendo el uso de la bicicleta como medio de transporte para ir a las oficinas, para efectuar paseos e incluso como medio para hacer deporte.

Salud ocupacional y medio ambiente de trabajo

La empresa tiene políticas internas que velan por la seguridad de sus colaboradores, por eso, se realizan mediciones de las condiciones del medio ambiente laboral, se practican análisis ergonómicos y ajustes que permiten a los colaboradores laborar de manera adecuada en sus puestos de trabajo. En relación con este aspecto, se atendieron dieciséis casos que requirieron de evaluación y algún tipo de mejora.

La Comisión de Salud Ocupacional se mantiene activa con el objetivo de que la organización esté actualizada y lista para eventuales emergencias. Actualmente, está conformada por seis miembros y veinticinco colaboradores del conglomerado financiero son parte de la brigada de emergencias.

Asimismo, se estudiaron diez áreas específicas con el propósito de fortalecer y mantener mejores los ambientes de trabajo. En estos casos, se establecieron metas y se ha dado acompañamiento para asegurar una mejora continua.

Reclutamiento y selección de personal

Las políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal en Grupo Mutual buscan el desarrollo interno de los colaboradores, además, se promueven movimientos horizontales y verticales que generen nuevas oportunidades de desarrollo para ellos. Hay políticas que buscan el acercamiento a la zona de residencia, la igualdad de oportunidades y la equidad de género en los diferentes centros de negocios y puestos de la empresa. Las personas se contratan por sus competencias y en todas las contrataciones se exige que que el contratado sea mayor de edad, ya que la empesa no permite el trabajo infantil, pues cumple con la legislación nacional vigente respectiva y el Código de Trabajo.

Al mismo tiempo, se brindan variados beneficios a los colaboradores, así como un clima laboral estable y existe un bajo nivel de rotación de personal. Se respeta la forma de trabajo de cada generación y se incentiva la creatividad e innovación como aspectos fundamentales para el establecimiento de nuevas propuestas e ideas que permitan la sinergia intergeneracional.

Planes de sucesión

Toda empresa responsable debe contar con un plan de sucesión que garantice la continuidad de las operaciones ante el retiro, renuncia, o ausencia de sus líderes, tanto en las posiciones estratégicas como operativas. Por lo anterior, Grupo Mutual cuenta con un plan de sucesión que le permite desarrollar a los líderes para dar continuidad al negocio ante dichas circunstancias. Aparte de ser un aspecto que se debe cumplir por la normativa prudencial y el marco de gobierno corporativo.

Código de Ética

La empresa ha establecido un Código de Ética, que todos sus colaboradores y asesores deben seguir y que regula aspectos relevantes para la empresa y la sociedad; algunos de ellos se exponen en la siguiente figura:

¿Qué temas incorpora el Código de Ética?

Asociación solidarista

Grupo Mutual apoya y promueve la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, por lo que se ha establecido una asociación solidarista, que vela por la cooperación y el solidarismo. La asociación realiza asambleas, donde se promueve la participación de sus asociados, quienes pueden expresar los comentarios y consultas que consideren pertinentes.

De esta manera, ASEGRUM aporta al desarrollo integral de los colaboradores de Grupo Mutual al impactar en aspectos como:

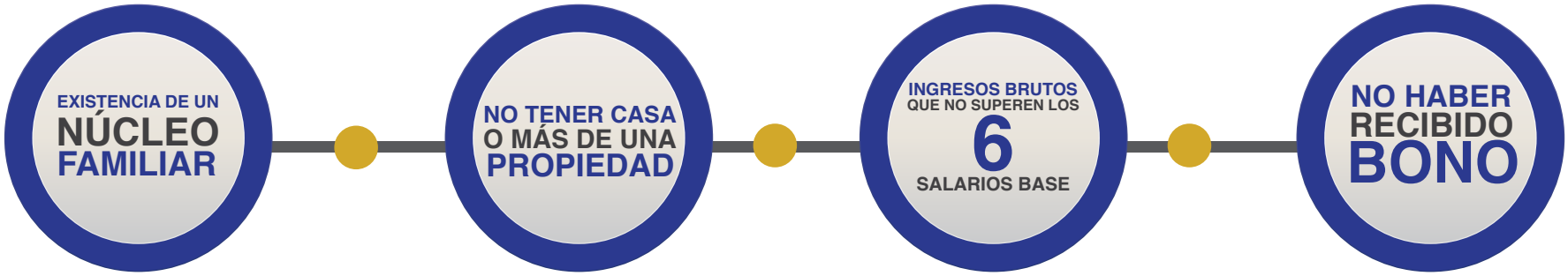
1. **Facilidades para créditos de salud, vivienda o proyectos personales.**
2. **Aporte en actividades sociales y deportivas.**
3. **Resguardo de la cesantía.**
4. **Facilidades de ahorro voluntario.**
5. **Fondo para ayudas familiares.**
6. **Aporte a la póliza de vida.**
7. **Fondo de Mutualidad y Socorro.**
8. **Convenios por zonas con universidades, ópticas, salud y otros servicios.**
9. **Asesoría financiera al asociado sobre crédito y ahorro.**

Dimensión social externa

Colocación de bonos familiares para la vivienda

Grupo Mutual contempla, entre sus objetivos principales, brindar soluciones de vivienda especialmente a las familias más desfavorecidas del país. En cumplimiento con lo anterior, la colocación de bonos familiares de vivienda es el principal programa de responsabilidad social empresarial que ha desarrollado la empresa a lo largo de sus 44 años de constituida. Por esa razón, Grupo Mutual se ha mantenido como la entidad autorizada líder en la colocación de bonos del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, desde la creación del sistema en 1986 hasta el 2017, como se muestra en la siguiente figura.

Los requisitos necesarios para el otorgamiento de un bono de vivienda por parte del Grupo Mutual son los siguientes:



En la tabla que se muestra a continuación, se presentan los diferentes tipos de bonos que actualmente se ofrecen a los costarricenses.

Tipos de bonos

1. **Bono Ordinario**
2. **Bono Artículo 59:** para familias en condiciones de pobreza extrema, erradicación de tugurios y casos de emergencia.
3. **ABC:** ahorro, bono, crédito.
4. **CBA:** crédito, bono, aporte .
5. **Bono segunda planta.**
6. **Bono patio**
7. **Bono vertical**
8. **Bono diferido**
9. **Bono adulto mayor**
10. **Bono persona con discapacidad**
11. **Bono reparación, ampliación, mejoras y terminación**

Formalización de bonos de Grupo Mutual

Bonos formalizados por estrato salarial
Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017

Estrato salarial	Rango salarial del núcleo familiar por estrato (¢)	Número casos	Porcentaje (%)	Monto de bono (¢)	Porcentaje (%)
Primer estrato	255 374,00	1 370	53	16 311 980 372,04	61
Segundo estrato	510 748,00	1 016	40	9 736 463 054,79	36
Tercer estrato	766 122,00	144	6	647 829 000,00	2
Cuarto estrato	1 021 496,00	30	1	86 586 000,00	0,32
Quinto estrato	1 276 870,00	5	0	12 006 000,00	0,04
Sexto estrato	1 532 244,00	1	0	23 760 085,06	0,09
Total		2566	100	26 818 624 511,89	100

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

Lo más significativo del cuadro anterior es que, en el 2017, Grupo Mutual otorgó **2 386** soluciones habitacionales a familias que se encuentran en el primero y segundo estrato salarial, es decir, sus ingresos están entre **₡255 374** y **₡510 748**, esas soluciones representan **93%** del total de los bonos de vivienda formalizados por la empresa, por lo que las familias menos favorecidas del país obtuvieron una vivienda.

A continuación, se muestra una tabla con el detalle de la cantidad de bonos colocados por Grupo Mutual en el 2017, de acuerdo con los diferentes programas de bono familiar.

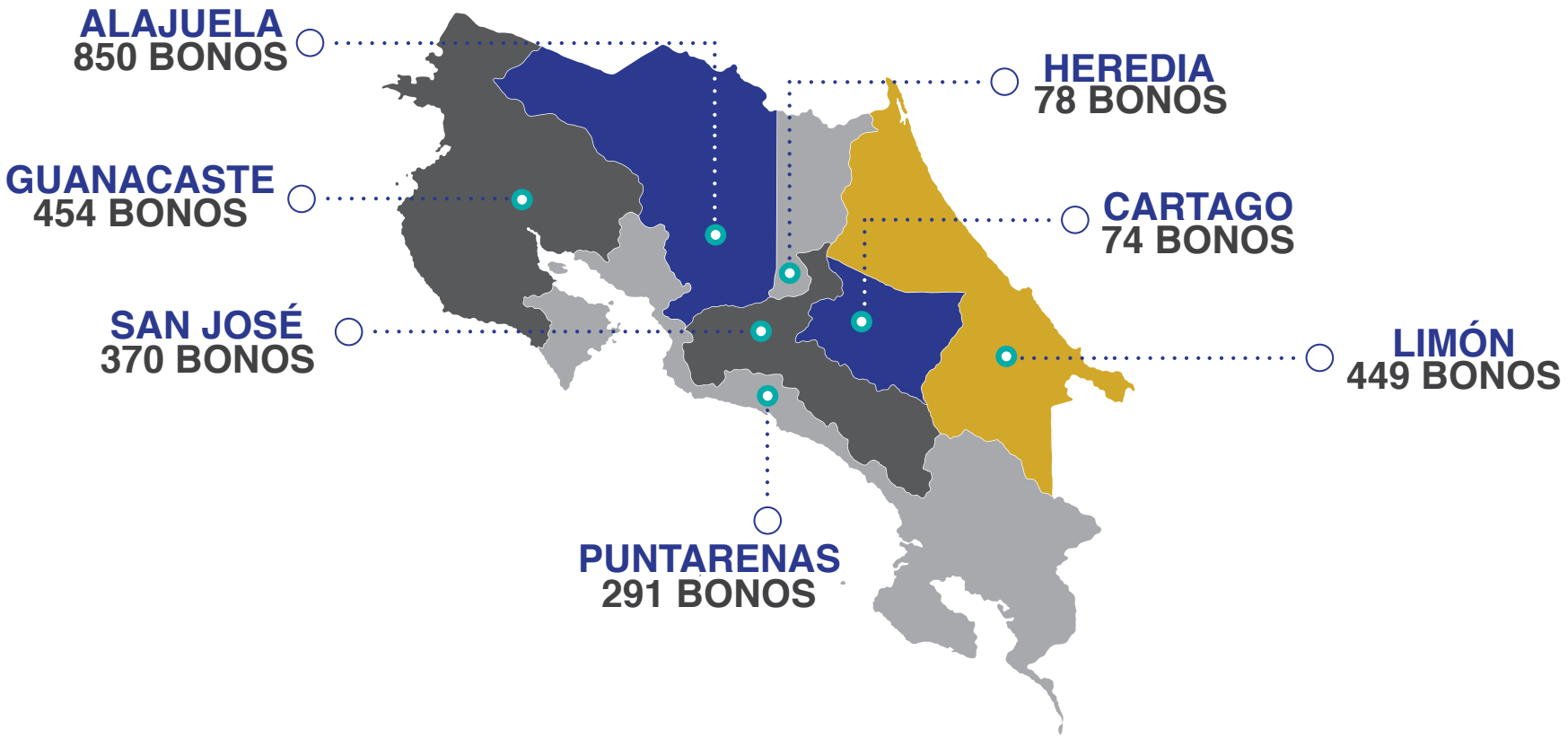
Bonos formalizados por programa de bonos
Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017

Programa	Número casos	Porcentaje (%)	Monto de bono (¢)	Porcentaje (%)
Ordinarios	1 569	61	9 066 909 069,94	34
Artículo 59	729	28	15 289 573 741,95	57
Diferido	2	0	5 931 000,00	0
Segunda planta	6	0	42 524 000,00	0
Ahorro bono crédito	201	8	2 375 605 000,00	9
Población Indigena	59	2	38 081 700,00	0
Total	2566	100	26 818 624 511,89	100

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

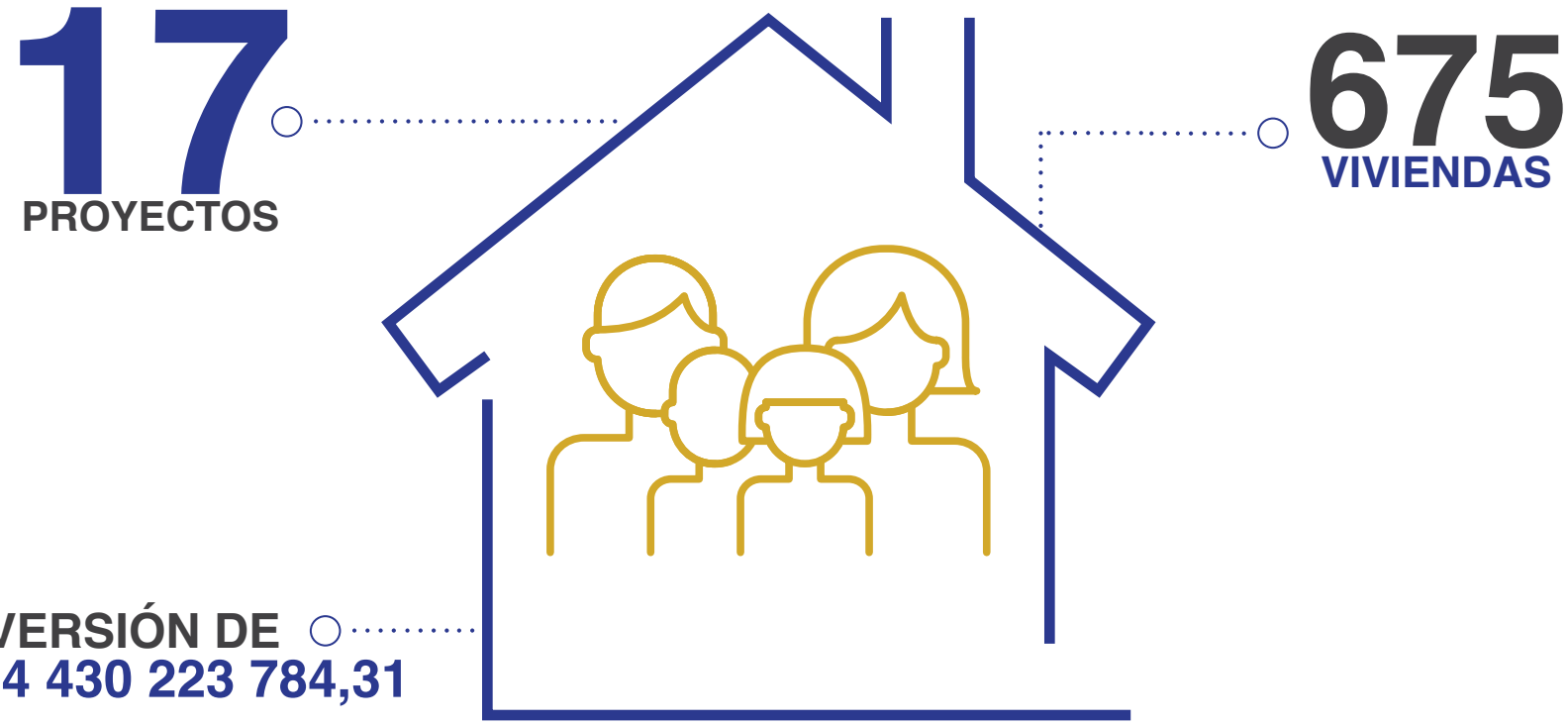
Bonos familiares de vivienda colocados en cada provincia

Las provincias con mayor número de bonos familiares de vivienda colocados son **Alajuela, Guanacaste** y **Limón**; lo que revela que estos recursos están llegando a zonas en las que hay más concentración de pobreza, como es el caso de **Guanacaste y Limón**.



Recursos de bono para construcción y desarrollo de proyectos

El bono familiar de vivienda también se utiliza para la construcción y desarrollo de proyectos y puede abarcar la adquisición del terreno, así como la construcción de infraestructura y de las viviendas. Durante el 2017 se formalizaron **17 proyectos**, que fueron calificados en años anteriores y algunos en el mismo 2017, que representan **675 viviendas**, con una inversión de **₡14 430 223 784,31**.



Proyectos artículo 59 formalizados
Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017

Nombre del proyecto	Ubicación	Número casos	Porcentaje (%)	Monto de bono (¢)	Porcentaje (%)
Brisas de Nambi	Nicoya, Guanacaste	10	1	171 762 993,56	1
El Cacao	Santa Cruz, Guanacaste	166	25	3 585 355 326,22	25
Condominio Ave del Paraíso	Goicoechea, San José	20	3	548 471 769,45	4
Condominio Las Anas	Desamparados, San José	53	8	1 185 689 413,86	8
La Hoja Dorada	Barreal, Heredia	33	5	833 441 452,69	6
Las Jícaras	Puntarenas, Corredores	21	3	338 945 955,76	2
María Fernanda	Puntarenas, Corredores	59	9	1 199 893 462,45	8
La Flor	Liberia, Guanacaste	11	2	215 952 828,61	1
Almendrales	Liberia, Guanacaste	36	5	862 999 491,04	6
La Loma	Los Chiles, Alajuela	45	7	774 620 127,23	5
La Viga	Tacares, Grecia	60	9	1 405 200 081,78	10
San Martín, Siquirres	Siquirres, Limón	122	18	2 455 107 183,05	17
Vista Real	Liberia, Guanacaste	27	4	674 074 990,33	5
Otros proyectos	Varios	12	2	178 708 708,28	1
Total General		675	100	14 430 223 784,31	100

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

Antes
Proyecto El Cacao, Guanacaste

Después
Proyecto El Cacao, Guanacaste

Proyecto El Cacao, Guanacaste

Proyecto Las Anas, San José

Proyecto Las Anas, San José

Proyecto San Martín de Siquirres, Limón

Proyecto San Martín de Siquirres, Limón

Grupo Mutual también atiende a las poblaciones indígenas del país, por lo que en el 2017 se formalizaron **59 casos** que beneficiaron a familias indígenas de limitados recursos económicos. En algunas ocasiones, los asentamientos de este grupo poblacional están localizados en lugares de difícil acceso, de ahí la complejidad para la construcción de las viviendas. En estos casos, las viviendas se diseñan de acuerdo con las tradiciones y costumbres autóctonas.

Casos individuales formalizados en territorios indígenas
Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017

Provincia	Número casos	Porcentaje (%)	Monto de bono (¢)	Porcentaje (%)
Puntarenas	59	100	38 081 700,00	100
Total	**59**	**100**	**38 081 700,00**	**100**

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.

Grupo Mutual conoce la importancia para una familia de contar con un techo digno para vivir. Seguidamente, se presentan los proyectos a corto plazo aprobados en el 2017, con los que se procura continuar brindando soluciones habitacionales mediante el bono familiar de vivienda en los próximos años.

Proyectos aprobados de corto plazo artículo 59
Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017

Proyectos con subsidio corto plazo	Ubicación	Número casos	Monto aprobado en colones (¢)	Fecha de formalización
Urbanización Las Agujas	Goicoechea, San José	14	284 866 036,16	Marzo
Condominio Linda Vista	Goicoechea, San José	98	2 125 197 285,87	Agosto
El Portillo	Turrúcares, Alajuela	166	4 680 872 105,51	Sin formalizar*
Shikabá	Alajuelita , San José	255	5 836 329 495,00	Sin formalizar*
Caña Real	Juan Viñas, Cartago	148	2 972 572 060,60	Sin formalizar*
Villas Marcel	Belén, Guanacaste	235	5 013 042 834,01	Sin formalizar*
Total		916	20 912 879 817,15	

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual.
*Estos proyectos se formalizan en los primeros meses del 2018.

Grupo Mutual también apoya el desarrollo de proyectos de corto plazo denominados S-001 y S-002 para la compra de terreno, construcción de obras de infraestructura y viviendas con recursos subsidiados bajo la modalidad del artículo 59; así como la calificación de proyectos de lotes totalmente habilitados y de viviendas existentes, que posteriormente son traspasados a familias que califican para el bono familiar de vivienda. En el 2017, se aprobaron los proyectos S01 indicados en el cuadro anterior, cuya construcción se iniciará en los primeros meses del 2018.

Educación financiera

Grupo Mutual®
Ahorro • Crédito • Inversión

Para Grupo Mutual la educación financiera es un tema fundamental, pues incide en la toma de decisiones de las personas y las familias. Los programas que Grupo Mutual desarrolla en ese sentido abordan aspectos relacionados con conceptos financieros, manejo de presupuesto personal y familiar, medios de pago, ahorro, tasas de interés, entre otros; que les permiten a las personas conocer el impacto en la economía familiar y personal de las decisiones financieras que toman todos los días.

Es muy importante inculcar desde temprana edad el hábito del ahorro, así como dar a conocer los medios y facilidades que tienen los niños y jóvenes para acceder a los servicios financieros, por esta razón, se organizan actividades en escuelas y colegios con la intención de ofrecerles educación financiera.

Los programas de educación financiera desarrollados por Grupo Mutual en el 2017 impactaron de la siguiente forma:

700
ESTUDIANTES DE PRIMARIA Y SECUNDARIA

MÁS 5000
PERSONAS
CAPACITADAS EN CHARLAS

21 CHARLAS
PROYECTOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL (ARTÍCULO 59)

SE PARTICIPÓ EN TRES FERIAS DEL AHORRO Y UNA DE VIVIENDA EN SAN JOSÉ, ALAJUELA Y GUANACASTE

Se brindaron charlas a los beneficiados con el bono familiar de vivienda, de proyectos artículo 59 (escasos recursos), en las que se les enseñó a preparar un presupuesto familiar, se brindaron consejos sobre ahorro, se explicaron conceptos financieros básicos y se asesoró sobre la administración de las finanzas personales y familiares. Asimismo, en esas actividades se resaltó la importancia de disponer de un ahorro que permita cubrir los gastos de formalización de la operación cuando el bono sea entregado. En la siguiente tabla se indica la cantidad de charlas impartidas, el lugar y el número de personas que asistió a cada una de ellas durante el 2017.

Charlas impartidas en el 2017

Proyecto	Ubicación	Número de personas capacitadas
Santa Luisa	Liberia, Guanacaste	217
Las Agujas	Quebrada de Ganado, Puntarenas	95
Centauro	San Pablo, Heredia	59
Josué	Chacarita, Puntarenas	54

Programa de Padrinos Financieros

En el 2017 se fortaleció el programa de Padrinos Financieros. Este programa lo contratan empresas que desean que sus colaboradores adquieran conocimientos que les permitan realizar un mejor manejo de sus finanzas personales. De ese modo, ejecutivos de Grupo Mutual dan seguimiento a colaboradores de las empresas contratantes, para que se cumplan de manera adecuada los conocimientos impartidos de acuerdo con el programa y asegurar el cumplimiento de los compromisos financieros adquiridos. En el 2017 se atendió un total de **82 familias**.

Carrera del Ahorro

Con el objeto de celebrar el Día Nacional del Ahorro, Grupo Mutual organizó la III Edición de la Carrera Nacional del Ahorro, en octubre; tarea que para Grupo Mutual es una tradición y así aprovechar la ocasión para estimular el ahorro en la población costarricense.

La carrera es una competencia en la que participan cerca de **1 000 corredores** en diversas categorías. Este año la carrera se dedicó al atleta costarricense **Sherman Guity de 20 años.**

Inversión Social

Grupo Mutual cree en el valor del aporte social de la empresa y el compromiso de sus colaboradores con las necesidades de los diferentes grupos que conforman la sociedad costarricense. Por ello, como parte de su quehacer ha establecido la colaboración y el involucramiento en actividades de cooperación y ayuda económica a grupos vulnerables.

Bingos

El mecanismo de disfrute y colaboración ha sido exitoso para Grupo Mutual, ya que los bingos en los que participan tanto sus colaboradores, clientes y la comunidad se han convertido en actividades tradicionales para recaudar fondos y solidarizarse con las necesidades de diversas comunidades.

Como resultado del Bingo de la Anexión, el pasado año se destinó un donativo para la **Fundación Adamas por ₡2 000 000**. Esa organización brinda compañía y apoyo emocional a pacientes y sobrevivientes de cáncer, así como a sus familias y cuidadores por medio de un albergue ubicado en Heredia.

El Bingo Navideño del 8 de diciembre de 2017, recaudó la suma de **₡2 000 000**, que se donaron a la **Asociación Taller Protegido de Alajuela**, organización que protege a más de 60 adultos con discapacidad.

₡2 000 000
FUNDACIÓN ADAMAS

₡2 000 000
ASOCIACIÓN TALLER PROTEGIDO DE ALAJUELA

Teletón 2017

Durante este año los colaboradores de Grupo Mutual se organizaron nuevamente para planificar y ejecutar la recolección de recursos para el gran proyecto Teletón. Se logró reunir la suma de **₡11 663 000** de los colaboradores, asesores externos y subsidiarias, además, se sumaron **₡16 500 000** obtenidos mediante miniteletones, clientes y centros de negocios. En total se entregaron a **Teletón ₡28 163 000.**

Teletón
Activo 20-30
Unidos en un solo corazón
CHEQUE SERIE No. 20-30
FECHA 02 de diciembre 2017
CLUB ACTIVO 20-30 SAN JOSÉ HA RECIBIDO DE:
COLABORADORES GRUPO MUTUAL
LA SUMA DE: ¢ 11,663.000
Pizarras Tauro
Teletón
Activo 20-30
Unidos en un solo corazón
CHEQUE SERIE No. 20-30
FECHA 02 de diciembre
CLUB ACTIVO 20-30 SAN JOSÉ HA RECIBIDO DE:
CLIENTES GRUPO MUTUAL
LA SUMA DE: ¢ 16,500.000

NISSAN

Tormenta Nate

Los efectos negativos de la naturaleza y del cambio climático causaron grandes estragos en nuestro país con la tormenta Nate. Muchas familias fueron golpeadas directamente y eso alentó el sentimiento de colaboración de Grupo Mutual, y lo llevó a unirse a la Campaña Alajuela Presente, con la donación de **200 kits de víveres y 200 de limpieza** por un **valor de ₡3 000 000**; también se recibieron donativos de los colaboradores y sus familias, los cuales fueron entregados posteriormente a los más afectados por la tragedia.

Estas ayudas demuestran que los equipos de alto desempeño producen mejores resultados; esperamos que la energía y entrega del 2017 se duplique en el nuevo año.

ALAJUELA

Banco de Alimentos

En el 2012, un grupo de empresas se unieron para fundar el primer banco de alimentos de nuestro país. Así, Grupo Mutual pasó a ser miembro fundador del Banco de Alimentos de Costa Rica; este banco es una organización sin fines de lucro, cuyo propósito es recuperar alimentos y productos de primera necesidad para distribuirlos entre la población en riesgo y que sufre exclusión. De ese modo, mediante organizaciones sociales y comunitarias se benefician niños, adultos mayores, mujeres jefas de hogar, familias en condición de pobreza, habitantes de la calle, población con discapacidad, refugiados, población indígena y personas en situación de farmacodependencia.

El Banco de Alimentos recibe mercadería que no es apta para su comercialización, pero que se encuentra en condiciones adecuadas para el consumo.

En el 2017, Grupo Mutual realizó en el Banco varios proyectos: desarrolló un plan de voluntariado, por medio de él se aportaron **2 512 horas de trabajo**; se recaudaron **$5 000,00** para la adquisición de la nueva versión de un sistema de inventarios y pedidos que se utilizará para distribuir las donaciones a las organizaciones no gubernamentales (ONG), el cual se implementará en el 2018. También se estableció el Programa de Donaciones de los Clientes, por medio de él las personas interesadas en colaborar con esta causa lo hacen en cualquiera de los 55 Centros de Negocios localizados en todo el país; este programa recaudó la suma de **₡3 200 000** que el banco destinó para cubrir necesidades importantes a nivel administrativo para continuar ofreciendo ayuda a las ONG.

El voluntariado es vital para el buen funcionamiento del Banco de Alimentos. Como parte de las actividades de Responsabilidad Empresarial, muchas empresas desarrollan programas de esta índole y el voluntariado que desarrolló Grupo Mutual colaboró en la selección y separación de alimentos, así como en la preparación de pedidos para las ONG.

Banco de Alimentos
Logros del 2017

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Grupo Mutual®
Ahorro • Crédito • Inversión

Al trabajar con la estrategia de triple utilidad, Grupo Mutual cuenta con un plan que busca mejorar y reducir el consumo de ciertos elementos, que se seleccionan previamente con el fin de aportar a la conservación ambiental. Por esa razón, en el edificio de Oficinas Centrales, ubicadas en Alajuela, se trabaja con el programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de cambio climático.

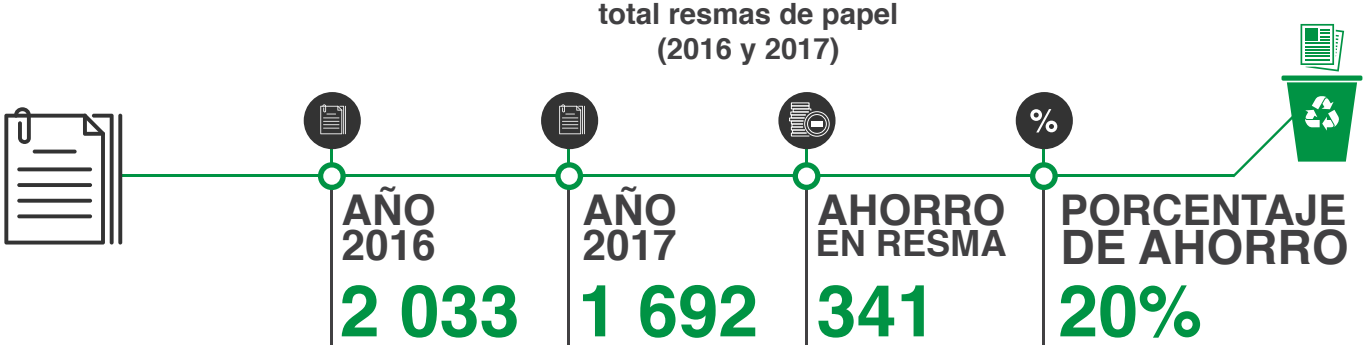
Para resaltar esa labor, se detallan a continuación las principales acciones a favor del ambiente llevadas a cabo en el 2016.

Gestión de residuos sólidos

- Papel

A continuación, se detalla el consumo de papel en Oficinas Centrales de Grupo Mutual.

Comparación del consumo total resmas de papel (2016 y 2017)



Como parte de las acciones para lograr disminuir el consumo de papel se realizó un concurso entre las áreas, en el que tenían que proponer mejoras en sus procesos para lograr la disminución en el consumo de resmas.

En el cuadro se aprecia que la reducción en uso de papel fue de **20%**, cantidad muy significativa, y según las equivalencias de Bandera Azul Ecológica se evitó el consumo de **16 709** árboles.

- Residuos sólidos

Se continuó trabajando con el manejo de los residuos mediante estaciones de reciclaje, las cuales están constituidas por tres recipientes: uno azul para el plástico, aluminio y tetrabrik, uno gris para el papel y cartoncillo y otro verde para los residuos orgánicos y no valorizables.

En el siguiente cuadro se evidencia la disminución en los residuos valorizables, aspecto positivo porque muestra que los colaboradores están evitando la generación de más residuos y utilizando otros envases reutilizables. Se organizaron campañas de sensibilización, durante las que se visitaron todas áreas de la empresa, para presentarles una explicación personalizada del tema; por lo que, considerando los resultados, se puede concluir que esas actividades tuvieron éxito.

En el cuadro se muestra que los residuos no valorizables aumentaron en 377,90 kilogramos, debido a la afluencia de personas externas durante el año al edificio que alberga las Oficinas Centrales, entre ellas colaboradores de otros centros de negocios, personal de entidades externas que se alojaron durante periodos de tiempo en el edificio por capacitaciones y asesorías en nuevos productos y servicios y personal de nuevo ingreso.

Reducción en la generación de residuos valorizables y no valorizables
2016 - 2017

	Generación 2016	Generación 2016	Reducción
Residuos valorizables	13 606,60 kg	12 041,5 kg	1 565,1kg
	Generación 2015	**Generación 2016**	**Reducción**
Residuos no valorizables	14 206,90 kg	14 584,80kg	377,90kg

Nota: datos en kilogramos (kg)

- Combustibles fósiles

Grupo Mutual tiene una flotilla activa de 28 vehículos, compuesta por 15 vehículos de combustible diésel y 13 de gasolina. Para el 2017 se adquirió el eco marchamo, para todos los vehículos con el propósito de que los recursos adicionales se invirtieran en garantizar la protección de bosques y los programas de reforestación y protección de la biodiversidad que tiene el país.

A continuación, se presentan los datos de consumo de combustibles en litros (l) en el 2016 y 2017.

Comparación del consumo total de combustibles
2016 - 2017

Consumo 2016 (l)	Consumo 2017 (l)	Disminución (l)	Porcentaje de ahorro
37 389,2	36 888,0	501,2	1%

Nota: datos en litros

Se observa un ahorro de combustible de **1%**, que corresponde a la meta solicitada por Bandera Azul Ecológica para obtener el galardón. Se deseaba haber alcanzado un porcentaje mayor, no obstante, en el planeamiento del 2017 se contemplaron más visitas a los centros de negocios, por se debe seguir innovando con programas como el carpooling y la capacitación por medios virtuales que permitan alcanzar las metas de ahorro propuestas.

- Contaminantes atmosféricos

Paulatinamente, en las Oficinas Centrales de Grupo Mutual se han ido cambiando los equipos de aires acondicionados, considerando su vida útil y el uso de refrigerantes contaminantes.

Estos equipos se han sustituido por otros más eficientes y que utilizan refrigerante R410, el cual cuenta con un potencial de calentamiento global menor que el R22. En el 2017 se sustituyeron tres por productos con la característica de eficiencia SEER 1.

- Electricidad

El consumo de kilovatios para el 2017 fue de **1 216 918kW**, y el año anterior fue de 1 256 578kW, lo que significa una disminución de **3%**, mayor a la meta solicitada por Bandera Azul Ecológica que es de 1%. Es importante señalar que las acciones de concientización hacia los colaboradores aportaron a esta estrategia, con acciones sencillas como desenchufar los aparatos eléctricos que no se están utilizando, ya que en el edificio se cuenta con equipos informáticos para el Centro de Datos, que son necesarios para cumplir con la estrategia empresarial establecida. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Consumo Total (kW/h)		Ahorro (En kW/h)		Equivalencia de toneladas de CO_2 evitadas
2106	2107	Ahorro (En kW/h)	Porcentaje de ahorro	(C) *(0.0000557)
1 256 578	1 216 918	39 660	3%	2,21

Nota: datos en kilovatios

Además, es importante recalcar que la empresa continúa sustituyendo las bombillas que dejan de funcionar por luces led con mayor eficiencia energética.

- Agua

La carencia del recurso hídrico es uno de los temas que más preocupa a nivel mundial, pues el agua es necesaria para el consumo humano y es un recurso agotable. De ahí que es indispensable que se cambien los hábitos de consumo y uso del agua y se cumpla con los compromisos adquiridos para el buen manejo de este recurso.

El siguiente cuadro muestra el consumo de agua entre 2016-2017.

Consumo Total (m^3)

2016 (m^3)	2017 (m^3)	Ahorro (m^3)	Porcentaje de ahorro
1 343	798	545	68%

Nota: Datos en metros cúbicos

El programa Bandera Azul Ecológica exige una reducción mayor al 1% en consumo de agua. Para este 2017, se obtuvo una disminución de **68%** en consumo, lo que refleja que las acciones ejecutadas por la empresa dieron buenos resultados; algunas de ellas se detallan a continuación:

- Charlas de sensibilización sobre el consumo racional de agua.
- Rotulación en las oficinas.
- Campaña de ahorro de agua con el uso de un vaso para cepillar los dientes.
- Colocación de tanque de captación de aguas pluviales

- Compras sostenibles

Desde noviembre del 2014, Grupo Mutual emitió la directriz No. 6D-DA-023 que norma la adquisición de materiales de consumo masivo para lograr que las compras sean amigables con el ambiente y socialmente responsables, fomentando el uso de productos con mayor biodegradación. Con dicha regulación, se ha pretendido que al menos **15%** de las compras sean de productos que no dañen el medio ambiente. Los resultados obtenidos han sido positivos, puesto que se han adquirido productos de calidad que contaminan menos el medio ambiente.

En Grupo Mutual se han comprado productos amigables con el ambiente tales como “ampo” tamaño carta y tamaño oficio, bolsas para basura biodegradables, carpeta manila, crema lavaplatos, servilletas, resmas de papel, papel higiénico y otros.

- Tratamiento Aguas Residuales

En las instalaciones de Oficinas Centrales, la empresa cuenta con un tanque al que se le da mantenimiento preventivo cada cuatro meses. Dicha gestión consiste en revisar las tuberías, el tanque y las bombas para evitar derrames. Por el tipo de empresa y la operación que desarrolla, en Grupo Mutual no se manejan sustancias que se consideran altamente peligrosas; además, cuando el edificio se construyó, se cumplió con los requerimientos sanitarios establecidos por el gobierno local.

En la empresa se utilizan productos biodegradables que contribuyen a un mejor manejo de las aguas residuales; asimismo, se les informa a los colaboradores sobre buenas prácticas ambientales para la organización y también para sus hogares.

En el 2017, se involucraron los centros de negocios de Avenida Segunda y Heredia en la promoción de buenas prácticas ambientales en sus edificios, así como en la participación para obtener el galardón **Bandera Azul Ecológica**.

Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO
2016

Voluntariado ambiental

El Grupo Mutual organizó en las 2017 tres jornadas de voluntariado que aportan a la dimensión ambiental, especialmente enfocadas a lograr la compensación ambiental por las operaciones de la empresa. Esas jornadas se resumen a continuación.

- Campaña de reciclaje de papel

FEBRERO 2017

172 HORAS
43 VOLUNTARIOS

138 KG DE PAPEL
PARA REUTILIZAR

SE RECOLECTARON
475 KG DE PAPEL
BLANCO Y DE COLOR

- Campaña de reciclaje de residuos electrónicos

MAYO 2017

SE RECOLECTARON
298 KG MATERIALES
DE LA EMPRESA Y DE LOS HOGARES
DE LOS COLABORADORES

- Siembra de árboles

Por segundo año consecutivo, se visitó el Parque La Libertad, ubicado en Desamparados con el fin de sembrar árboles de especies nativas.

79 VOLUNTARIOS,
COLABORADORES Y FAMILIARES

SIEMBRA DE 150 ÁRBOLES
DE ESPECIES NATIVAS

- Feria ambiental

El 5 de junio, “Día del Medio Ambiente”, con la colaboración de 40 voluntarios, se logró la participación de más de 80 colaboradores, además, de 25 niños(as) hijos(as) de funcionarios(as), tanto en capacitaciones como en actividades lúdicas con mensajes de buenas prácticas ambientales. Asistieron también más de 10 pequeñas y medianas empresas quienes ofrecieron productos amigables con el ambiente.

KPMG, S. A.
Edificio KPMG
San Rafael de Escazú
Costa Rica
+506 2201 4100

Informe de los Auditores Independientes
Sobre los Estados Financieros Condensados

A la Junta Directiva y Asamblea de Asociados de
Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo

Opinión
Los estados financieros condensados adjuntos, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2017 y el estado de resultados integral por el año terminado a esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo para el año terminado el 31 de diciembre de 2017.

En nuestra opinión, los estados financieros condensados son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Estados financieros condensados
Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Por lo tanto, la lectura de los estados financieros condensados no sustituye la lectura de los estados financieros auditados de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo.

Nuestra opinión sobre los Estados financieros auditados
Nuestra opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados la emitimos con fecha 20 de febrero de 2018. Ese informe incluye también la comunicación de asuntos clave de auditoría. Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, en nuestro juicio profesional, fueron los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros condensados
La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros condensados de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

KPMG, S. A., sociedad anónima costarricense, es una
firma miembro de KPMG International, una cooperativa suiza.

KPMG

Responsabilidad de los auditores
Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si estos estados financieros condensados son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA 810), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros condensados*.

20 de febrero de 2018

San José, Costa Rica
Erick Brenes Flores
Miembro No. 2520
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2018

KPMG

Timbre de ¢1000 de Ley 6663
adherido y cancelado en el original

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
BALANCE GENERAL SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2017
(Con cifras correspondientes de 2016)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2017	2016
ACTIVOS			
Disponibilidades	5	**109.009.534.887**	**96.254.127.285**
Efectivo		4.015.635.032	3.536.084.374
Banco Central		101.991.782.037	90.584.552.962
Entidades financieras del país		2.586.145.373	1.684.730.345
Otras disponibilidades		415.972.445	448.759.604
Inversiones en instrumentos financieros	6	**90.153.059.383**	**87.223.540.807**
Mantenidas para negociar		7.959.222.102	15.305.478.045
Disponibles para la venta		81.607.775.553	71.387.740.234
Productos por cobrar		586.061.728	530.322.528
Cartera de créditos	7	**542.140.944.422**	**493.585.937.473**
Créditos vigentes		447.604.725.812	411.836.538.480
Créditos vencidos		88.754.618.682	76.825.297.983
Créditos en cobro judicial		10.016.073.823	7.137.201.469
Productos por cobrar		5.096.675.366	4.086.619.250
(Estimación por deterioro)		(9.331.149.261)	(6.299.719.709)
Cuentas y comisiones por cobrar	8	**320.199.299**	**371.503.241**
Comisiones por cobrar		35.060.566	13.899.188
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	4	13.615.265	6.615.695
Otras cuentas por cobrar		518.500.968	673.040.016
(Estimación por deterioro)		(246.977.500)	(322.051.658)
Bienes realizables	9	**2.275.257.381**	**3.131.212.033**
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		4.082.108.889	5.324.546.208
Otros bienes realizables		10.499.052	9.112.452
(Estimación por deterioro)		(1.817.350.560)	(2.202.446.627)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	10	**8.069.894.121**	**7.016.668.371**
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11	**18.673.772.571**	**17.698.832.745**
Otros activos	12	**3.599.105.541**	**3.153.282.724**
Cargos diferidos		279.861.011	266.706.757
Activos intangibles		1.153.616.308	538.110.650
Otros activos		2.165.628.222	2.348.465.317
TOTAL DE ACTIVOS		**774.241.767.605**	**708.435.104.679**

(Continúa)

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
BALANCE GENERAL SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2017
(Con cifras correspondientes de 2016)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2017	2016
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	13	**648.724.920.263**	**586.554.890.661**
A la vista		153.146.057.037	153.252.851.790
A plazo		489.716.252.067	428.886.713.422
Cargos financieros por pagar		5.862.611.159	4.415.325.449
Obligaciones con entidades	14	**47.202.057.677**	**47.261.237.706**
A plazo		46.821.296.122	46.965.952.284
Cargos financieros por pagar		380.761.555	295.285.422
Cuentas por pagar y provisiones	15	**6.128.790.920**	**5.695.372.547**
Provisiones		243.000.964	294.129.118
Otras cuentas por pagar diversas		5.885.789.956	5.401.243.429
Otros pasivos	16	**3.412.094.805**	**2.979.634.304**
Ingresos diferidos		3.340.318.948	2.823.134.580
Estimación por deterioro de créditos contingentes		41.360.169	30.053.183
Otros pasivos		30.415.688	126.446.541
Obligaciones subordinadas	17	**9.440.517.563**	**10.421.462.813**
Obligaciones subordinadas		9.176.004.000	10.196.148.000
Cargos financieros por pagar		264.513.563	225.314.813
TOTAL DE PASIVOS		**714.908.381.228**	**652.912.598.031**
PATRIMONIO			
Ajustes al patrimonio		**8.268.454.379**	**7.497.245.526**
Superávit por revaluación inmuebles		8.705.688.472	7.614.810.185
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	6.3	(434.655.999)	(123.689.734)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	6.3	(2.578.094)	6.125.075
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		**48.030.600.904**	**44.884.296.744**
Resultado del año		**3.034.331.094**	**3.140.964.378**
TOTAL DEL PATRIMONIO	18	**59.333.386.377**	**55.522.506.648**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		**774.241.767.605**	**708.435.104.679**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	19	**8.154.437.433**	**8.992.061.904**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	20	**407.275.490**	**653.069.641**
PASIVOS DE LOS FIDEICOMISOS		**34.156.479**	**34.751.259**
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS		**373.119.011**	**618.318.382**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	21	**2.128.304.584.194**	**1.973.830.996.147**
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		2.125.497.648.372	1.970.750.125.156
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		2.806.935.822	3.080.870.991

MBA. Oscar Alvarado Bogantes
Gerente General

Licda. Grishy Vindas Alfaro
Contadora

Licda. Yisselle Montero Sibaja
Auditora Interna

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2017
(Con cifras correspondientes de 2016)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2017	2016
Ingresos financieros			
Por inversiones en instrumentos financieros		4.604.756.818	4.118.838.680
Por cartera de créditos		57.402.086.436	52.755.952.875
Por ganancia por diferencias de cambios y UD, neta	22.2	492.424.184	524.600.363
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para la venta		3.669.895	92.968.924
Total de ingresos financieros	22.1	**62.502.937.333**	**57.492.360.842**
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público		33.699.683.480	29.166.121.251
Por obligaciones con entidades financieras		3.153.826.477	2.990.976.092
Por obligaciones subordinadas		1.034.962.162	873.366.379
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		2.087.019	-
Por otros gastos financieros		9.517.247	39.291.140
Total de gastos financieros	23	**37.900.076.385**	**33.069.754.862**
Por estimación de deterioro de activos	24	8.609.251.244	5.973.787.353
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones	25	5.479.612.222	4.370.949.832
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		**21.473.221.926**	**22.819.768.459**
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		3.563.396.436	3.282.492.772
Por bienes realizables		1.560.973.672	848.261.283
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		113.544.103	72.539.305
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL		952.274.338	649.845.623
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE		352.216.441	187.282.959
Por otros ingresos con partes relacionadas	4	205.313.672	155.667.895
Por otros ingresos operativos		3.449.962.519	2.842.408.442
Total otros ingresos de operación	26	**10.197.681.181**	**8.038.498.279**
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		768.507.435	700.477.595
Por bienes realizables		2.346.941.094	2.195.844.400
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		48.906.698	32.640.633
Por pérdida por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL		4.134.717	3.142.887
Por pérdida por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE		10.796.852	-
Por provisiones		2.602.741.539	2.502.293.158
Por cambio y arbitraje de divisas		149.323.670	141.350.903
Por otros gastos con partes relacionadas	4	1.155.000	41.983.333
Por otros gastos operativos		885.430.847	355.138.439
Total otros gastos de operación	27	**6.817.937.852**	**5.972.871.348**
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		**24.852.965.255**	**24.885.395.390**
Gastos administrativos			
Por gastos de personal		13.312.100.719	13.045.160.548
Por otros gastos de administración		8.506.533.442	8.699.270.464
Total gastos administrativos	28	**21.818.634.161**	**21.744.431.012**
RESULTADO DEL AÑO		**3.034.331.094**	**3.140.964.378**
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Superávit por revaluación de inmuebles		1.098.922.397	-
Ajuste por valuación en instrumentos financieros		(102.447.793)	(424.164.912)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	10.2	(217.221.641)	(142.517.883)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO		**779.252.963**	**(566.682.795)**
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		**3.813.584.057**	**2.574.281.583**

MBA. Oscar Alvarado Bogantes
Gerente General

Licda. Cristy Vindas Arias
Contadora

Licda. Yisselle Montero Sibaja
Auditora Interna

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADO
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2017
(Con cifras correspondientes de 2016)
(En colones sin céntimos)

	Ajustes al patrimonio				
	Superávit por revaluación inmuebles	Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	Total ajustes al patrimonio	Resultados acumulados	Total patrimonio
Saldo al 1 de enero de 2016	**7.614.944.710**	**449.118.136**	**8.064.062.846**	**44.884.162.219**	**52.948.225.065**
Resultado integral total del año					
Resultado del año	-	-	-	3.140.964.378	3.140.964.378
Ganancia neta por disposición de inversiones trasladada al estado de resultados integrales	-	(92.968.924)	(92.968.924)	-	(92.968.924)
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	(331.195.988)	(331.195.988)	-	(331.195.988)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	-	(142.517.883)	(142.517.883)	-	(142.517.883)
Realización del superávit por revaluación de inmuebles	(134.525)	-	(134.525)	134.525	-
Total resultado integral del año	**(134.525)**	**(566.682.795)**	**(566.817.320)**	**3.141.098.903**	**2.574.281.583**
Saldos al 31 de diciembre de 2016	**7.614.810.185**	**(117.564.659)**	**7.497.245.526**	**48.025.261.122**	**55.522.506.648**
Resultado integral total del año					
Resultado del año	-	-	-	3.034.331.094	3.034.331.094
Ganancia neta por disposición de inversiones trasladada al estado de resultados integrales	-	(3.669.895)	(3.669.895)	-	(3.669.895)
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	(98.777.898)	(98.777.898)	-	(98.777.898)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	-	(217.221.641)	(217.221.641)	-	(217.221.641)
Superávit por revaluación de inmuebles	1.098.922.397	-	1.098.922.397	-	1.098.922.397
Realización del superávit por revaluación de inmuebles	(8.044.110)	-	(8.044.110)	5.339.782	(2.704.328)
Total resultado integral del año	**1.090.878.287**	**(319.669.434)**	**771.208.853**	**3.039.670.876**	**3.810.879.729**
Saldos al 31 de diciembre de 2017	**8.705.688.472**	**(437.234.093)**	**8.268.454.379**	**51.064.931.998**	**59.333.386.377**

MBA. Oscar Alvarado Bogantes
Gerente General

Licda. Grishy Vindas Alfaro
Contadora

Licda. Yisselle Montero Sibaja
Auditora Interna

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL ALAJUELA- LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2017
(Con cifras correspondientes de 2016)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2017	2016
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		3.034.331.094	3.140.964.378
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Pérdidas por diferencias de cambio, netas		487.182.104	208.852.802
Gasto por estimación para créditos incobrables, neto		3.364.216.669	1.439.024.602
(Disminución) o gasto por estimaciones de cuentas por cobrar, neto		(75.769.693)	242.302.286
Gasto por estimaciones de créditos contingentes, neto		11.034.959	15.101.746
Pérdidas por venta de bienes recibidos en dación de pago o por remate judicial		7.833.359	26.051.796
Gasto por estimación para bienes realizables, neto		94.336.897	775.727.875
Ganancias por participación en el capital de otras empresas, neta		(1.354.196.615)	(886.345.112)
Depreciaciones y amortizaciones		1.778.580.778	1.753.613.848
Pérdida o (ganancia) por venta de inmueble, mobiliario y equipo		1.394.208	(6.885.238)
Ganancia por revaluación de propiedad, mobiliario y equipo		(9.403.292)	-
Gastos por provisiones		2.826.499.371	2.609.181.947
Ingreso por intereses		(62.006.843.254)	(56.874.791.555)
Gasto por intereses		37.888.472.119	33.030.463.722
Variación neta en los activos (aumento), o disminución			
Créditos y avances de efectivo		(52.375.233.837)	(59.128.640.779)
Cuentas y comisiones por cobrar		143.529.737	(241.709.243)
Bienes realizables		4.688.131.635	2.974.931.648
Otros activos		197.751.870	78.615.690
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)			
Obligaciones con el público a la vista y a plazo		58.489.646.480	65.622.448.763
Otras cuentas por pagar y provisiones		(2.423.431.060)	(1.859.216.078)
Otros pasivos		421.425.542	477.763.983
		(4.810.510.929)	(6.602.542.919)
Intereses recibidos		60.941.047.938	56.694.261.325
Intereses pagados		(36.316.511.526)	(32.832.553.402)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		**19.814.025.483**	**17.259.165.004**
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros (excepto valores mantenidos para negociar)		(1.745.928.742.928)	(1.018.790.708.180)
Disminución en instrumentos financieros (excepto valores mantenidos para negociar)		1.739.216.932.168	1.027.533.090.115
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo		(1.291.065.375)	(2.785.518.392)
Venta de inmuebles, mobiliario y equipo		41.950.697	34.171.503
Aportes adicionales en el capital de otras empresas		(97.280.000)	(2.740.900)
Dividendos declarados en subsidiarias		181.120.424	149.256.625
Adquisición de activos intangibles		(928.773.222)	(310.343.780)
Mejoras a la propiedad arrendada		(114.980.238)	(69.179.764)
Flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de inversión		**(8.920.838.474)**	**5.758.027.227**
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Otras obligaciones financieras nuevas		4.200.000.000	8.770.880.000
Pago de otras obligaciones financieras		(5.280.395.316)	(5.854.245.840)
Nuevas obligaciones subordinadas		2.265.680.000	1.644.540.000
Pago de obligaciones subordinadas		(3.610.551.719)	(115.244.450)
Flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de financiamiento		**(2.425.267.035)**	**4.445.929.710**
Aumento neto en efectivo y equivalentes de efectivo		**8.467.919.974**	**27.463.121.941**
Efectivo y equivalentes al inicio del año		**147.070.121.242**	**119.606.999.301**
Efectivo y equivalentes al final del año	5.2	**155.538.041.216**	**147.070.121.242**

MBA. Oscar Alvarado Bogantes
Gerente General

Licda. Cristy Vindas Alfaro
Contadora

Licda. Yisselle Montero Sibaja
Auditora Interna

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Grupo Mutual®

Ahorro • Crédito • Inversión

MEMORIA ANUAL 2017

Coordinación:
Dirección de Mercadeo
Grupo Mutual
Publimagen

Diseño y Producción:
Publimagen

Redacción:
Dirección de Mercadeo
Grupo Mutual

Revisión de Estilo.
Sra. Ana María Fournier Vargas