



Proyecto San Martín / Heredia



Proyecto San Martín / Limón



Proyecto Habitacional Josué



Proyecto Chorotega



Ahorro • Crédito • Inversión

MEMORIA ANUAL 2018

AÑO RÉCORD EN COLOCACIÓN DE **BONOS DE VIVIENDA**

Tabla de Contenidos

1.	Tabla de Contenidos	
2.	Misión y Visión.....	03
3.	Directorio.....	04
4.	Organización.....	05
5.	Mensaje de la Ministra de Vivienda.....	10
6.	Informe de la Presidencia.....	12
7.	Informe Gerencial.....	13
8.	Perfil de la Organización.....	15
8.1	Gestión de la Sostenibilidad.....	16
8.2	Pacto Global.....	18
8.3	Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	20
8.4	45 Aniversario.....	24
9.	Dimensión Financiera.....	25
9.1	Crecimiento Económico.....	26
9.2	Cartera Crediticia.....	29
9.3	Morosidad.....	31
9.4	Conglomerado Financiero.....	31
9.5	Centros de Negocios.....	37
9.5.1	Experiencia del Cliente.....	38
9.6	Gobierno Corporativo.....	40
9.7	Protección y privacidad de la información.....	43
9.8	Oficialía de Cumplimiento.....	44
9.9	Tecnologías de Información.....	45
9.9.1	Canales Electrónicos.....	48
10.	Dimensión Social.....	50
10.1	Dimensión Social Interna.....	51
10.2	Dimensión Social Externa.....	62
10.2.1	Colocación de Bonos.....	62
10.2.2	Educación Financiera.....	66
10.2.3	Voluntariado Social.....	68
11.	Dimensión Ambiental.....	70
11.1	Combustibles fósiles, electricidad y agua.....	71
11.2	Compras sostenibles y tratamiento de aguas residuales.....	72
11.3	Contaminantes atmosféricos y gestión de residuos sólidos.....	73
11.4	Voluntariado ambiental.....	74
11.5	Sucursales ganadoras de Bandera Azul Ecológica.....	76
12.	Índice de Contenido GRI.....	77
13.	Estados Financieros.....	78

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.

Directorio

Junta Directiva

Sr. Francisco Llobet Rodríguez, **Presidente**

Sra. Clara Isabel Vega Rodríguez, **Vicepresidenta**

Sr. Jorge Gómez Jiménez, **Director**

Sra. Nancy Retana Arguedas, **Directora**

Sr. Mario Herrera Flores, **Director**

Sr. Carlos Humberto León Gamboa, **Director**

Sra. Maureen Phillips Murillo, **Directora**

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 Jinesta, **Subauditor interno**

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. Oscar 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**

Sra. Dayla Rivera Fernández, **Control y Cumplimiento**

Gerentes de Centros de Negocios

Región 1

Sra. María José Alvarado Ocampo
Alajuela Mercado

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. Jose Joaquín Alfaro Lobo
Caja del Mall

Sr. Edwin Brenes Arroyo
Desamparados

Sr. Rodolfo Armando Castro Alfaro
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

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

Sr. Yors Alvarado Esquivel
Centro Comercial del Sur

Sra. Karina Castro Guzmán
Avenida Segunda

Sr. Roberto Mauricio Barrantes Arias
Ciudad Neily

Sra. Carolina Valverde Chacón
Desamparados Clínica

Sr. Juan Pablo García Arroyo
Plaza América

Sra. Jessica Maria Monge Navarro
Avenida Central

Sra. Ericka Herrera Rodríguez
Curridabat

Sr. José Lacayo Clark
San José

Región 2

Sr. Víctor Rojas Zúñiga Escazú	Sr. Cesar Rojas Murillo Heredia Estadio
Sr. Marco Vinicio Chaves Gutiérrez Puriscal	Sra. Carolina Mora Rivera Santa Ana
Sr. Eduardo Rodríguez Morera San Rafael de Heredia	Sra. Cynthia Naranjo Jiménez Puntarenas
Sra. Alice Alfaro Bolaños Grecia	Sra. María Fernanda Barboza Porras Orotina
Sr. Iván Alfaro Vargas Sarchí	Sra. Gabriela Porras Salazar Naranjo
Sra. Tatiana Cascante Castillo Limón	Sr. Jairo Chavarría Salas Heredia
Sr. Jorge Alonso Vargas Méndez Palmares	Sra. Kathya Monge Lacayo Santa Bárbara
Sra. Loretta Campos Céspedes Poás	Sr. Olman Gómez Gómez Tibás
Sra. Marielos Canales Rojas Guadalupe	Sra. Karol Orozco Calvo Heredia Mercado
Sra. Marcela Umaña Pérez Guadalupe, Centro Comercial	Sra. Yendry Monge Portuguez Guápiles
Sra. Celia Castro Duarte Moravia	Sr. Aurelio Valverde Jiménez Ciudad Colón
Sr. Alejo Castro Rodríguez San Ramón	
Sr. Jeison Pérez Amaya Paseo de las Flores	
Sra. Elia Delgado Arias Belén	
Sr. Jose Mario Díaz Enríquez Caja El Roble	

Mensaje Ministra de Vivienda y **Asentamientos Humanos** Memoria Institucional Grupo Mutual



Irene Campos Gómez.
**Ministra de Vivienda
y Asentamientos Humanos**

Grupo Mutual, como entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV), ha sido un aliado estratégico del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) en el cumplimiento de uno de nuestros objetivos, cual es, dotar de techo digno a las familias de escasos recursos y clase media del país.

Una entidad bancaria, al igual que muchas otras organizaciones, cuando realiza sus tareas de forma oportuna, con un enfoque en la calidad, en la atención a las necesidades de sus clientes y tiene un amplio conocimiento del entorno, alcanza el éxito en sus labores. Creo que este es el caso de Grupo Mutual, a quien quiero felicitar por los logros obtenidos a lo largo de estos 45 años.

Además, quiero agradecer su aporte en la gestión realizada en vivienda de interés social. Del total histórico de subsidios otorgados por el Sistema, Grupo Mutual ha otorgado cerca de 100.000 bonos, una cifra que representa un 27% de colocación histórica. De ese total de subsidios, un 55% correspondieron a solicitudes realizadas por mujeres jefas de hogar, en su mayoría de zonas rurales.

En el 2018, esta entidad autorizada colocó un total de 3.092 bonos familiares de vivienda, para un monto total superior a los \$36 mil millones.

Grupo Mutual, al igual que el resto de las entidades autorizadas, vela por el cumplimiento de los requisitos por parte de las familias, para poder acceder a un bono y fiscaliza las obras constructivas en los proyectos de vivienda. Como Presidenta de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), quiero agradecerles la cooperación mostrada en los procesos de mejora de la calidad en dicho banco, pero a la vez se presenta el reto de mejorar la eficacia en la presentación y revisión de los bonos individuales y los proyectos.

Además de los bonos otorgados a familias de menores ingresos, existen programas del BANHVI, dirigidos a la clase media, y Grupo Mutual ha tomado la batuta en la colocación de uno de ellos, el bono diferido, que permite aplicar el monto, en la amortización parcial de la cuota mensual en lugar del valor de la solución habitacional. Además, fue la entidad en otorgar el primer bono de segunda planta.

Por otra parte, tomando en consideración que cada vez contamos con menos tierras para la construcción, principalmente en la GAM, y que debemos hacer un adecuado uso del suelo, la construcción vertical, tanto para clase media como para las familias de más escasos recursos, es la tendencia actual y la solución a la escasez de terrenos disponibles para vivienda. Por ello, se presenta un gran reto para ustedes y para el resto de entidades autorizadas, al tener que plantear mejoras en el procedimiento para el desarrollo de proyectos de interés social en condominio, tanto los horizontales como verticales.

Hago un llamado al equipo de trabajo de Grupo Mutual, a procurar el mejoramiento de la calidad de los proyectos y 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.

Los logros que alcanzaron este año, merecen una felicitación, y espero que continúen con ese compromiso, por el bien de las familias que quieren cumplir el sueño de contar con una vivienda digna.

Irene Campos Gómez

Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos



Mensaje del **Presidente**



Francisco Llobet Rodríguez.
Presidente

Grupo Mutual cumplió 45 años de existencia en el 2018, acontecimiento que celebramos con varias actividades.

Desde hace algunos años estamos trabajando para consolidarnos como una empresa sostenible, que actúa responsablemente en el área financiera, social y ambiental; que cuenta con un gobierno corporativo con pesos y contrapesos; que reconoce los derechos de todas las personas y trabaja con equidad y responsabilidad para contribuir al crecimiento empresarial.

Continuamos como líderes en la colocación de bonos familiares de vivienda. Durante sus 45 años, Grupo Mutual ha beneficiado a cerca de 100 mil familias de todo el país; una gran mayoría de ellas, tienen a mujeres como jefas de familia y así como a familias que se encuentran en condición de pobreza.

Agradecemos la confianza de nuestros clientes, pues al invertir en Grupo Mutual hacen posible que la empresa cumpla con los objetivos establecidos, principalmente con el de brindar vivienda a familias de bajos ingresos y de ingresos medios.

Por eso, nos esforzamos por escuchar las principales necesidades e inquietudes de nuestros clientes. De ahí que en el 2018 se consultó a clientes, clientes potenciales, colaboradores de todos los niveles, comunidad y proveedores, para validar los temas que se propusieron como materiales en la estrategia de la empresa, práctica que fue muy valiosa para reconocer si existía un alineamiento entre lo que se necesitaba y lo que se hacía, de modo que se pudiera reorientar responsablemente nuestro trabajo.

Otro de los hechos importantes que han marcado el desarrollo de Grupo Mutual fue la firma del Pacto Nacional y asumir el compromiso de aportar a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en donde resaltamos temas como la disminución de la pobreza, facilitando vivienda a familias en condición de vulnerabilidad; brindar educación financiera al personal y a los clientes; contar con políticas en defensa de los derechos humanos, la igualdad de género y muchos otros en los que estamos poniendo todo nuestro empeño para cumplirlos.

También es necesario resaltar los esfuerzos de Grupo Mutual en materia ambiental, gracias al trabajo de nuestros colaboradores, quienes participan activamente en las actividades que proponemos para hacer conciencia y disminuir el impacto en el medio ambiente.

Disminuciones importantes en el consumo energético, agua, combustibles fósiles, comprando un mayor número de productos amigables

con el ambiente, desarrollando viviendas ecoamigables y ofreciendo nuestra colaboración para la conservación de zonas protegidas: son algunas de las acciones que realizamos durante el año pasado para contribuir a mejorar el mundo en que vivimos.

El logro de los objetivos propuestos en el 2018, fue satisfactorio, lo cual no sería posible sin la confianza de nuestros clientes y el trabajo del capital humano de la empresa, por lo que me permito manifestarles un profundo agradecimiento.

Durante el 2019, Grupo Mutual continuará con su compromiso para trabajar en las dimensiones financiera, social y ambiental y en un servicio excepcional a nuestros clientes, la razón de ser de esta empresa, y, a la vez, procurando un ambiente de trabajo agradable para nuestro capital humano, que es el recurso más importante con que contamos.

Mensaje del Gerente General



Óscar Alvarado Bogantes.
Gerente General

El 2018 fue para nuestro país un año de grandes retos, hubo elecciones, se aprobó la reforma fiscal y se vivió una huelga de funcionarios públicos, que figura entre las más larga que ha tenido Costa Rica. El desempleo aumentó, los empresarios no tomaron decisiones, ante la incertidumbre que se vivió.

Aún en este contexto, Grupo Mutual mostró su fortaleza y solidez ya que logró una suficiencia patrimonial del 14,85% por encima de lo requerido por la normativa, mostrando estabilidad en sus indicadores financieros.

El crecimiento de la empresa en los últimos cinco años revela un aumento sostenido de los activos, que fue de ₡36 447 708 694,81 millones para el 2018, lo que representa un 4,71% más que en el periodo anterior.

El patrimonio también aumentó en ₡61 653 millones, así se logró un crecimiento del 3,91%.

En cuanto a la utilidad del 2018, Grupo Mutual alcanzó ₡2 667 millones, cifra inferior al año anterior debido principalmente al comportamiento de la tasa básica pasiva, la cual impactó en forma directa los ingresos por cartera de créditos, puesto que la mayor parte de la cartera de crédito está referenciada a esta tasa.

El crecimiento de la captación a la vista, tanto en colones como en dólares, a pesar de la fuerte competencia y las condiciones actuales del mercado financiero fue un logro significativo, que revela la confianza de nuestros clientes.

El indicador de morosidad de Grupo Mutual cerró a diciembre del 2018 en 2,64%, porcentaje inferior al límite de 3% permitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef). Se debe considerar que uno de los elementos que impactan este indicador es el desempleo y este elemento aumentó en el 2018.

Como se puede apreciar, los resultados fueron positivos y, por ello, se logró fortalecer la empresa que cuenta actualmente con 54 centros de negocios, ubicadas en las siete provincias, lo que permite ofrecer productos y servicios financieros a toda la comunidad nacional.

Las oficinas de Alajuela Mercado, Tibás y Moravia se trasladaron a edificios más amplios y cómodos, para ofrecerles a los clientes una mejor experiencia de servicio, además, del desarrollo de eficientes canales electrónicos para facilitar el trámite de transacciones en forma digital, con Mutual en Línea, la aplicación Mutual Móvil y Sinpe Móvil.

Para Grupo Mutual la experiencia del cliente va más allá de ofrecerle un buen servicio, por lo que se capacita al personal para identificar y

comprender sus necesidades, de manera que nuestros clientes vivan una experiencia excepcional.

Las empresas subsidiarias Mutual SAFI, Mutual Valores, Mutual Seguros y Mutual Leasing, dieron un aporte importante a los resultados de Grupo Mutual. Estas empresas se enfocan en la gestión basada en riesgos, con el fin de garantizar la transparencia de sus operaciones. Lo anterior genera entre los clientes tranquilidad, al hacer negocios en un conglomerado financiero comprometido con la lucha contra el narcotráfico, el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, orientada hacia la responsabilidad social empresarial.

Además, en el 2018, las subsidiarias hicieron importantes esfuerzos para adecuar su gestión a la sostenibilidad y el alineamiento, según cada uno de sus negocios, al plan general de triple utilidad del conglomerado.

Se logró un cierre favorable en el año del 45 aniversario, con una empresa estable, creciente y cada vez más enfocada en sus clientes, a quienes debemos su confianza para seguir invirtiendo en el bienestar social y ambiental de nuestro país.

Muchas gracias a los ahorrantes, inversionistas, prestatarios y clientes en general que con su aporte contribuyen a la consecución de los objetivos de Grupo Mutual, y, sobre todo, un eterno agradecimiento a nuestros colaboradores, que son los que permiten que las cosas sucedan.

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 54 centros de negocios distribuidos en todo el país; en total tiene 885 colaboradores, de los cuales **50,17% son mujeres y 49,83% son hombres**.

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

Las familias de recursos medios y escasos han sido el nicho de mercado al que Grupo Mutual ha servido y en el que se ha desarrollado durante sus 45 años de existencia. Por eso, 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 de recursos a la vista y emisión de títulos valores de mediano y largo plazo.

También 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 1000 servicios públicos y privados.



Gestión de la Sostenibilidad

En el 2018, se continuó con el proceso de consulta a partes interesadas para determinar los temas materiales para la empresa, con base en los cuales se establecen planes de acción. Esta herramienta es clave para la gestión de la sostenibilidad y provee información fundamental para la toma de decisiones. Con base en esos temas Grupo Mutual estableció su estrategia de negocios.



Los públicos de interés identificados

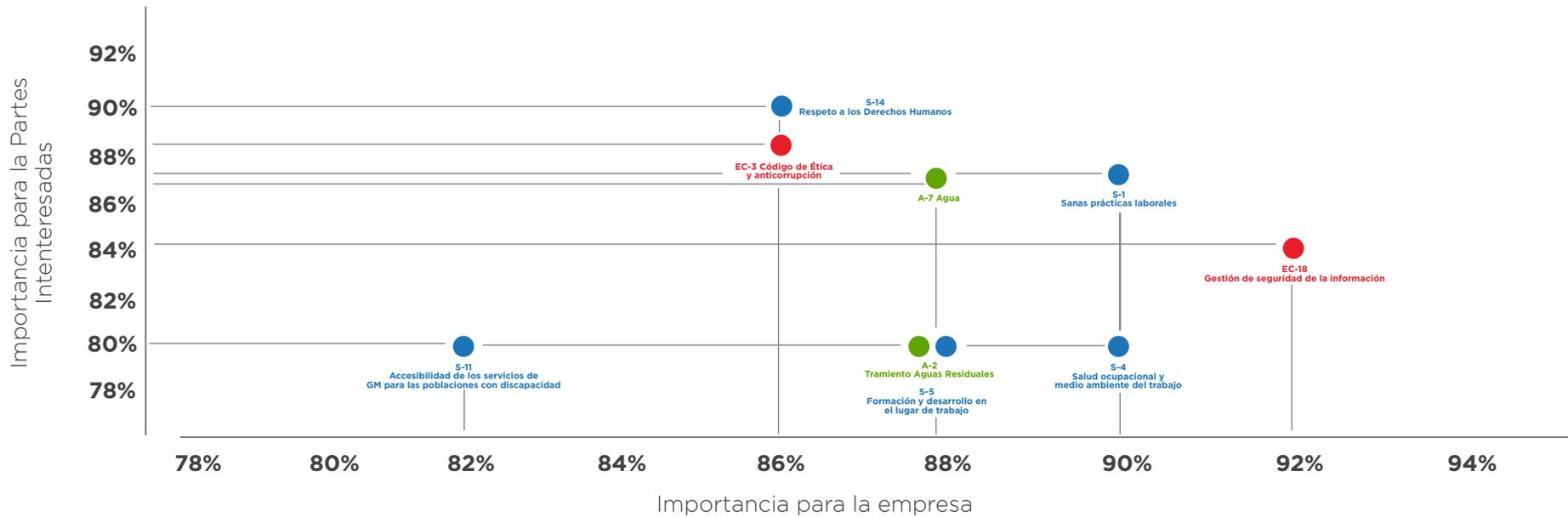
- **Grupos supervisores y regulatorios**
- **Aliados estratégicos**
- **Clientes actuales y potenciales**
- **Comunidad**
- **Proveedores**
- **Público interno**
- **Competidores**
- **Generadores de opinión**

Grupo Mutual realizó también en el 2018 un importante avance con los talleres para conocer la opinión de algunos de sus grupos de interés, luego del proceso de materialidad e identificación de sus partes interesadas efectuado en el 2017.

Se consultó a clientes actuales, clientes potenciales, colaboradores de todos los niveles, comunidad y proveedores, los cuales validaron los temas materiales incluidos en la estrategia de la empresa.

A continuación, se muestran los 10 temas más relevantes tanto para los públicos de interés como para la organización.

Retribución de los miembros



	Empresa	Parte Interesada
A-2 Tratamiento Aguas Residuales	88%	80%
A-7 Agua	88%	87%
EC-3 Código de Ética y anticorrupción	86%	89%
EC-15 Estabilidad financiera	80%	86%
EC-18 Gestión de seguridad de la información	92%	84%
S-1 Sanas prácticas laborales	90%	87%
S-4 Salud ocupacional y medio ambiente del trabajo	90%	80%
S-5 Formación y desarrollo en el lugar de trabajo	88%	80%
S-11 Accesibilidad de los servicios de GM para las poblaciones con discapacidad	82%	80%
S-14 Respeto a los Derechos Humanos	86%	90%

Adicionalmente, se trabajó para fortalecer la cadena de valor, al alinear a los proveedores de bienes y servicios en temas de responsabilidad social. Para esto se creó un Código de Proveedores, se modificó la herramienta de calificación asignándole puntaje a los proveedores que cumplen con elementos de sostenibilidad, se creó el formulario Conozca a su Proveedor y se elaboró una declaración jurada en la que se aceptan compromisos sociales, ambientales y económicos.

Pacto Global

Este apartado reseña las acciones con las que Grupo Mutual ha cumplido con los principios de Pacto Global, luego de firmarlo en el 2016. Es importante mencionar que la política de sostenibilidad de la empresa y el informe de la presidencia respaldan los principios aceptados por medio de ese acuerdo.

Derechos Humanos

Principio 1

"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia".

Principio 2

"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos".

Acciones de Grupo Mutual

- Política para la relación laboral patrono-colaborador. 6PO-DDH-001 legislación laboral vigente.
- 6R07, Reglamento para la Aplicación de Ley No. 7476 y sus reformas contra el hostigamiento sexual en el empleo.

- Cumplimiento de artículos 163 y 177 del Código de Trabajo, Grupo Mutual no paga salarios inferiores al mínimo legal y ofrece salarios competitivos para bienestar económico del personal. La rotación en la empresa es tan solo de 0,57%.
- Responsable con pago de aguinaldos en las fechas establecidas y por el monto correspondiente de conformidad con artículo 4 de la Ley de Aguinaldo en relación con la empresa privada.
- Responsable con el pago correcto y de liquidaciones laborales de colaboradores que se desvinculan de la empresa, de acuerdo con los artículos 29,30 y 33 del Código de Trabajo.
- Responsable de incluir en el Seguro Social y el Seguro de Riesgos de Trabajo a todos sus colaboradores según lo disponen la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros respectivamente.
- Posee asociación solidarista de empleados (ASEGRUM) como beneficio para los colaboradores que de forma voluntaria quieran afiliarse, de acuerdo con la Ley de Asociaciones Solidarista.

Estándares laborales

Principio 3

"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva".

Principio 4

"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción".

Principio 5

"Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil".

Principio 6

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación”.

- Este tipo de libertades obedece también a lo establecido por la Constitución Política y el Código de Trabajo por lo que se aplican y se vela por su cumplimiento.
- Es responsable con lo indicado en el Código de Trabajo, por lo que en planilla no se incluye ninguna persona menor de edad, esto tanto por legislación como por convicción y cultura empresarial.
- Es responsable socialmente con el empleo, el bienestar y los derechos de las personas, por eso promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación hacia cualquier persona o grupo.
- Sigue el reglamento para la aplicación de la Ley No 7476 y sus reformas contra del hostigamiento sexual en el empleo y la docencia.

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 medio ambiente”.

- En combustibles fósiles la empresa tuvo un ahorro de 15%.
- La electricidad mostró un ahorro de 11,5% para el 2018.
- El recurso hídrico evidenció un ahorro de 6,5%.
- En el 2018, las compras de productos sostenibles representaron un 25% del total adquirido.
- El ahorro en consumo de papel fue de 20%; mientras que los residuos valorizables disminuyeron 27% y los no valorizables 4,24%.
- Los centros de negocios de Avenida Segunda y Heredia obtuvieron el galardón de Bandera Azul Ecológica con una estrella y Oficinas Centrales obtuvo el reconocimiento con tres estrellas.

Anticorrupción

Principio 10

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

- Se cuenta con un Código de Gobierno Corporativo en el que se proscriben todas las formas de corrupción.
- Se actualizó el Código de Ética de las empresas del conglomerado financiero.
- Actualmente se gestionan los programas de la política Conozca a su empleado y Conozca a su cliente.
- Se revisaron y actualizaron las políticas para el cumplimiento de las normas legales.
- Se gestionó el proceso con base en matriz RACI para el cumplimiento de las leyes 7786, 8204 y 8917.
- Se fortaleció la gestión basada en riesgos para prevenir incumplimientos normativos antiéticos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Grupo Mutual decidió firmar el Pacto Nacional y asumir el compromiso de aportar al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). 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 temas. De ese modo, Grupo Mutual se comprometió con los siguientes objetivos.

Trabajo decente y crecimiento económico



- Colabora con el crecimiento económico creando empleo decente, con remuneración justa, en un adecuado ambiente laboral y garantiza protección de los derechos laborales.
- Promueve un crecimiento financiero sostenible, lo que le permite a la empresa tener una rentabilidad y sostenible y resultados esperados de conformidad con los indicadores financieros.
- Brinda trabajo a terceros como proveedores de servicios para las distintas áreas de la empresa.

- Otorga créditos para personas, familias y microempresas, lo que permite generar un crecimiento económico tanto familiar como social, con la posibilidad de crear empleabilidad.
- Brinda educación financiera mediante charlas, para educar sobre el uso adecuado del dinero, beneficiando el crecimiento familiar y personal.
- Ofrece la posibilidad de una pasantía a estudiantes que requieren una primera experiencia laboral sin discriminación alguna.
- Promueve la participación de la empresa en el mercado, invirtiendo en procesos para la mejora de productos y servicios que permiten la bancarización.

Fin de la pobreza



- Coloca los recursos del bono familiar para la vivienda en las familias más necesitadas, tanto en proyectos habitacionales como en casos individuales. Esto mejora la calidad de vida de la población en riesgo y exclusión.
- Mantiene el Programa Vivienda Prioritaria para sus colaboradores, mediante el cual busca dotar de vivienda digna a los colaboradores de la empresa, aplicando la responsabilidad social de adentro hacia afuera de la organización. En el 2018, este programa facilitó vivienda a 8 colaboradores y sus familias (cuatro mujeres y cuatro hombres).

- Crea empleos en 54 comunidades donde la empresa tiene operación, pues la construcción es un dinamizador de la economía.
- Ofrece educación financiera, así, fortalece la gestión saludable de las finanzas; por ello, efectúa talleres y asesorías que fomentan el ahorro y la inversión, tanto para colaboradores de la empresa como para clientes del bono familiar de vivienda.

Alianzas para lograr los objetivos.



- Grupo Mutual ha desarrollado alianzas locales con programas o proyectos públicos y privados que provocan un impacto social destacado, como, por ejemplo, con el Banco de Alimentos, Banco Hipotecario de la Vivienda, cámaras empresariales, Finanvivienda, Acenvi, Cámara de la Construcción, INAMU, Asociación Empresarial para el Desarrollo, entre otras instituciones.
- De igual manera, con el fin de cumplir con la regulación nacional para entidades financieras, mantiene contacto directo con las instituciones reguladoras del sector del conglomerado financiero: Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y Superintendencia General de Seguros (SUGESE).
- Adicionalmente, se establecieron alianzas con el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA), municipalidades y otros entes público o privados.

Igualdad de género



En Grupo Mutual se promueven la igualdad y la equidad; se prohíbe toda forma de violencia promoviendo el respeto por los derechos humanos por medio de nuestra política de Inclusión laboral e igualdad de oportunidades.

Grupo Mutual es referente en asuntos de igualdad de género tanto a nivel nacional como internacional. La señora Mayela Rojas Solórzano, Subgerente General de Grupo Mutual, representó a la empresa en el Foro de Donantes de América Central 2018, donde expuso el Programa de Igualdad de Oportunidades de Grupo Mutual. Este evento reunió a más de 300 líderes de negocios, filantropía, gobierno y sociedad civil para discutir temas prioritarios y modelos exitosos de desarrollo, y explorar la co inversión para el impacto social. Este panel fue una oportunidad para que el PNUD, ONU Mujeres y UNFPA presentaran el proyecto SPOTLIGHT en la región, cuyo propósito principal, es eliminar la violencia en contra de las mujeres y las niñas.

Asimismo, la señora Rojas dio a conocer la experiencia de Grupo Mutual en el Foro “Principios de Empoderamiento de las Mujeres 2018”: Un diálogo entre la Unión Europea y los países de América Latina y el Caribe. El evento se llevó a cabo en São Paulo, Brasil, con el fin de promover el intercambio de conocimientos y el diálogo entre las empresas WEPs para inspirar las buenas prácticas e innovación en materia de igualdad de género.

Total de población de líderes en Grupo Mutual, según el género al 31 de diciembre 2018.

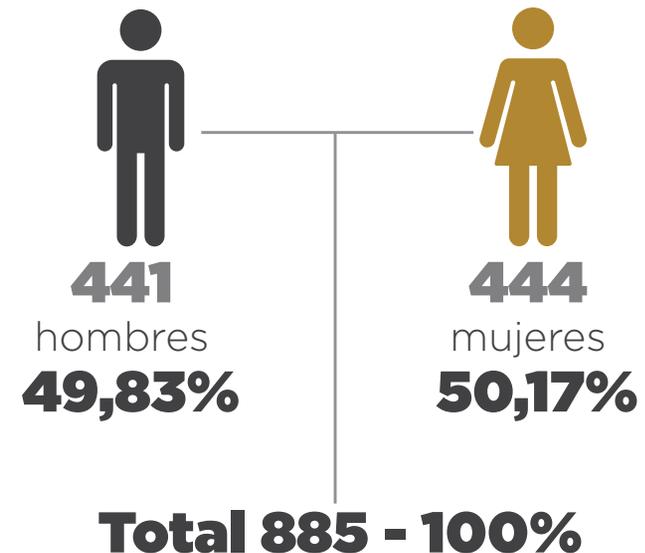
Género	Junta Directiva		Gerencia		Directores		Jefes de Departamento		Jefes de Sección		Gerentes Sucursales		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Hombres	4	57%	5	56%	7	64%	9	45%	25	60%	27	50%	77	54%
Mujeres	3	43%	4	44%	4	36%	11	55%	17	40%	27	50%	66	46%
Total	7	100%	9	100%	11	100%	20	100%	42	100%	54	100%	143	100%

En el 2018, Grupo Mutual firmó los principios Weps de ONU Mujeres, Ganar-Ganar, como una manera de reafirmar la creencia de la empresa de que trabajar con mujeres es un buen negocio.

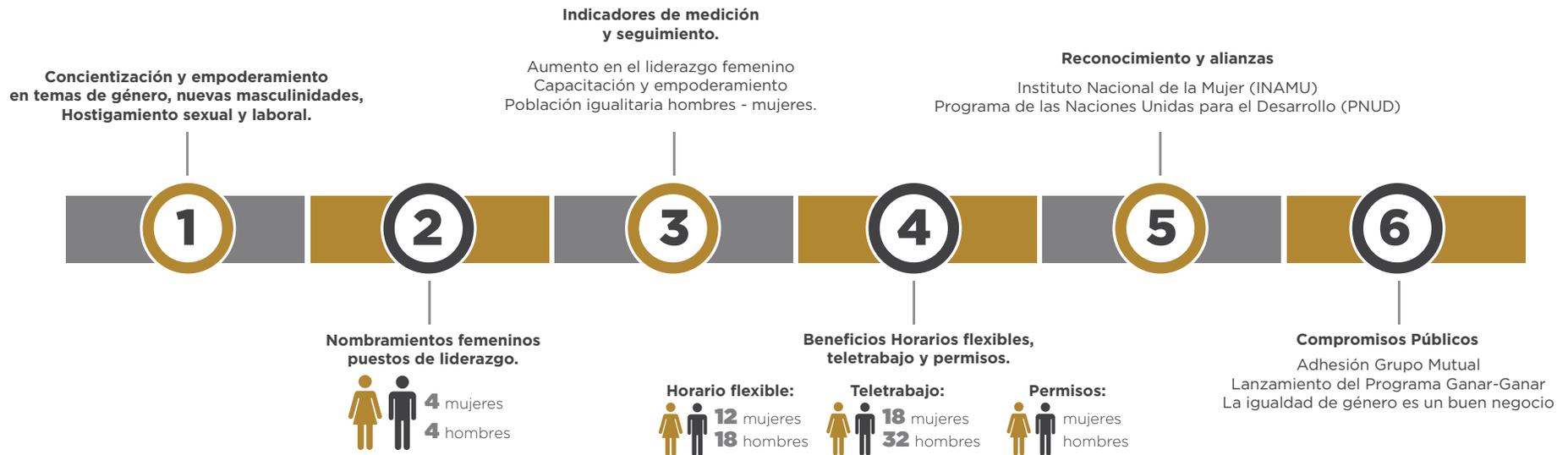
Así, en Grupo Mutual se ha continuado trabajando fuertemente en los temas de cero tolerancias ante la violencia y el hostigamiento, nuevas masculinidades y la corresponsabilidad. Un grupo de altos ejecutivos de la empresa capacitados por el INAMU en el tratamiento de la violencia de género.

Como parte de las acciones afirmativas, en el 2018 la Asamblea de Asociados nombró a otra mujer a la Junta Directiva de Grupo Mutual, por lo que pasó a estar conformada por tres mujeres y cuatro hombres.

Total, población Grupo Mutual según género.



Oficina de la mujer cero tolerancia a la violencia.



Comunidades sostenibles



- Desarrollo de programas de vivienda con características amigables con el ambiente, con líneas de crédito sostenible que brindan condiciones favorables a las empresas constructoras y a las familias solicitantes.
- Impulso al bono de clase media, pues es uno de los estratos sociales que debe de realizar mayores esfuerzos para adquirir una vivienda; por esa razón, la empresa ha impulsado ese bono para que las familias aprovechen el subsidio estatal y accedan más fácilmente a una vivienda digna.

- Promoción del crecimiento financiero de las familias y personas que requieren impulsar su negocio con el producto de microcrédito, Mi Negocio. Así se aporta a la sostenibilidad económica de las comunidades.
- Apoyo a proyectos de bono comunal que permiten atender la infraestructura de barrios marginales, así como impulsar la construcción con características sostenibles.



45 años de brindar bienestar a los costarricenses

Grupo Mutual celebró en el 2018 su 45 aniversario y aprovechó la oportunidad para destacar la gestión realizada a favor de las familias de menores ingresos por medio del otorgamiento de bonos familiares de vivienda a unas 100 mil familias, cifra que representa poco más de ₡268 mil millones.

El propósito fundamental de Grupo Mutual es estimular el ahorro y la captación de recursos para invertirlos en proyectos de vivienda, por lo que la solidaridad y el beneficio común siempre han estado presentes.

Actividades del 45 aniversario.

• Panel de celebración.

Con la participación de la Primera Dama de la República, señora Claudia Dobles, el Viceministro de Vivienda, Patricio Morera Víquez, el Presidente de la Junta Directiva de Grupo Mutual, Francisco Llobet Rodríguez, el Gerente General y la Subgerente General de Grupo Mutual, Óscar Alvarado Bogantes y Mayela Rojas Solórzano se realizó un panel en el que se exaltaron los logros más importantes de la empresa durante estos 45 años de existencia. presentes.

• Billeto de lotería.

Se realizó un billete de lotería conmemorativo al 45 aniversario de Grupo Mutual.

• Concurso de fotografía.

Se organizó un concurso de fotografía que se denominó “Mejorando tu vida”; participaron 65 personas con 116 fotografías. Los tres primeros lugares de certamen los obtuvieron Víctor Manuel Acosta Serrano con la fotografía, Llaves en mano; Kattia Quirós Loría, con la fotografía, “Viviendo los sueños” y María José Solano Álvarez con la fotografía, A través del tiempo.

• Actividades con los clientes.

Se invitó a los clientes y colaboradores a celebrar con Grupo Mutual en diferentes actividades, tanto en Oficinas Centrales como en los Centros de Negocios.





DIMENSIÓN **FINANCIERA**

Crecimiento económico

Grupo Mutual al cierre del 2018, presentó una suficiencia patrimonial del 14,85% por encima de lo requerido por la normativa, mostrando estabilidad en los indicadores financieros.

Crecimiento económico

Datos en millones de colones (₡)

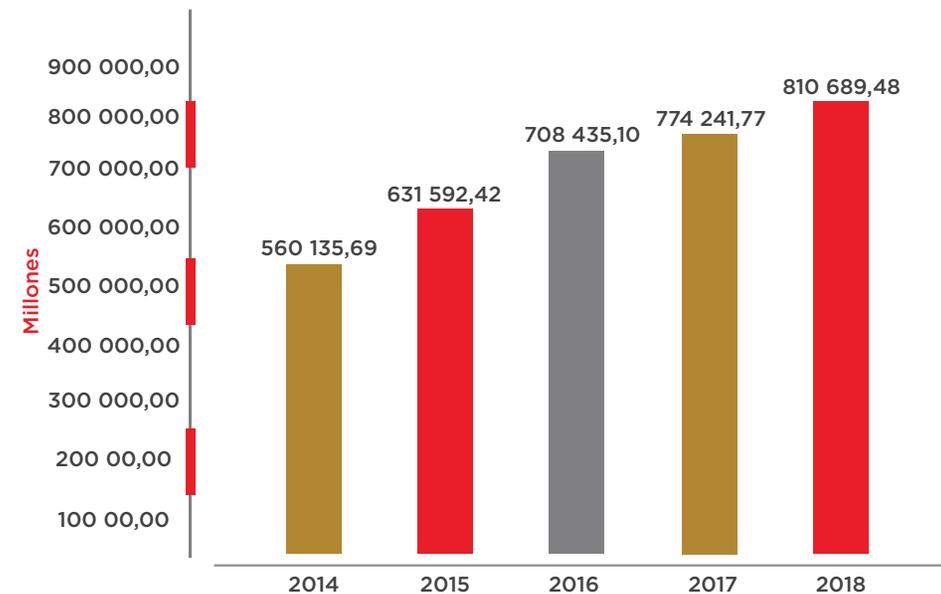
	2017	2018	Crecimiento
Total Activos	774 241,77	810 689,48	4,71%
Total Patrimonio	59 333,39	61 652,87	3,91%
Total Utilidades	3 034,33	2 666,97	-12,11%

Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Activos totales

Los activos de Grupo Mutual crecieron ₡36 447,71 millones para el periodo 2018, lo que representa 4,71% más que el periodo anterior. Adicionalmente, se evidencia que el crecimiento de los últimos cinco años ha tenido un aumento sostenido.

Grupo Mutual Datos en millones de colones Total Activos

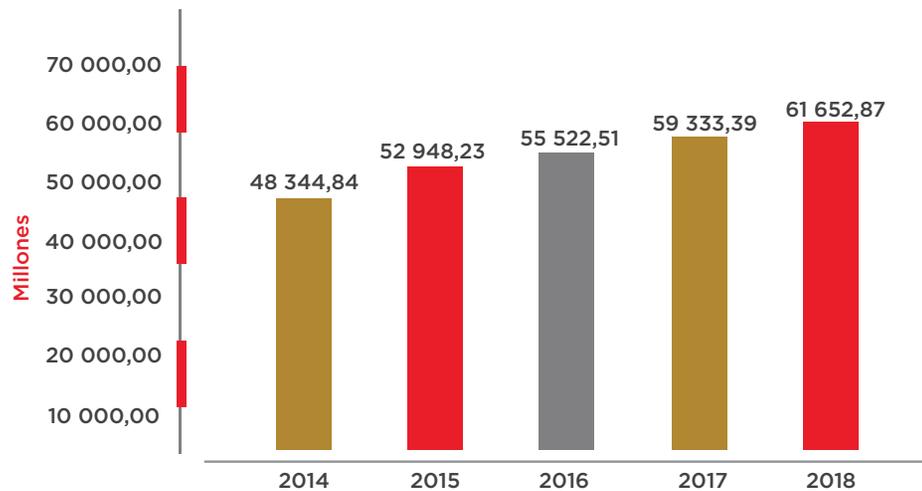


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Patrimonio

El patrimonio de Grupo Mutual, en el 2018, alcanzó la suma de ₡61 653 millones, logrando un crecimiento del 3,91% en relación con el año anterior, dicho porcentaje es mayor a la inflación que fue de 2,03%. En el siguiente gráfico, se observa el crecimiento sostenido del patrimonio de la empresa, elemento fundamental para la solidez del negocio.

Grupo Mutual Datos en millones de colones Patrimonio

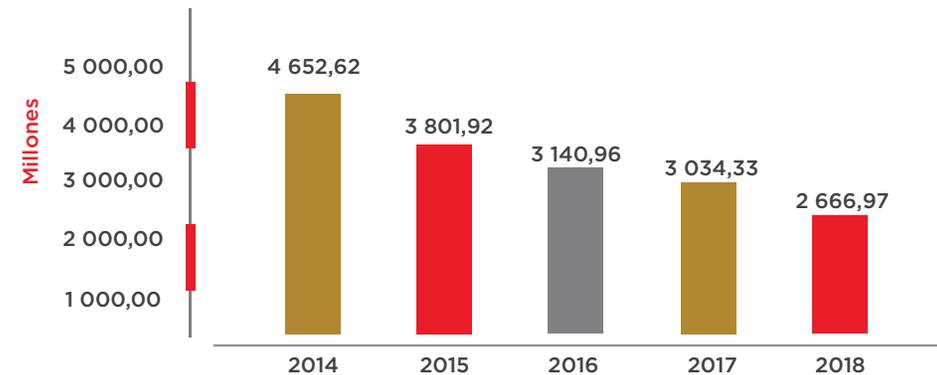


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Utilidades

Durante el 2018, Grupo Mutual alcanzó una utilidad anual de ₡2 667 millones. Esta vez, las utilidades fueron inferiores al año anterior principalmente por el comportamiento de la tasa básica pasiva, la cual impacta en forma directa los ingresos de la empresa por estar referenciada a dicha tasa la mayor parte de la cartera de créditos.

Grupo Mutual Datos en millones de colones Utilidades

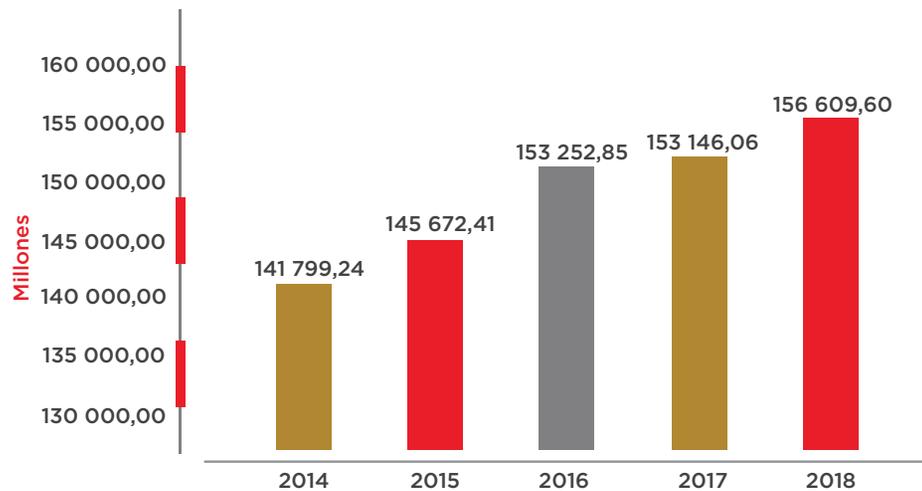


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Ahorro a la vista en dólares y en colones

Para el 2018, Grupo Mutual creció en 2,26% la captación de recursos a la vista, alcanzando un saldo de ₡156 610 millones, a pesar de la fuerte competencia que existe en el mercado financiero.

Grupo Mutual Datos en millones de colones Ahorro a la vista: dólares y colones

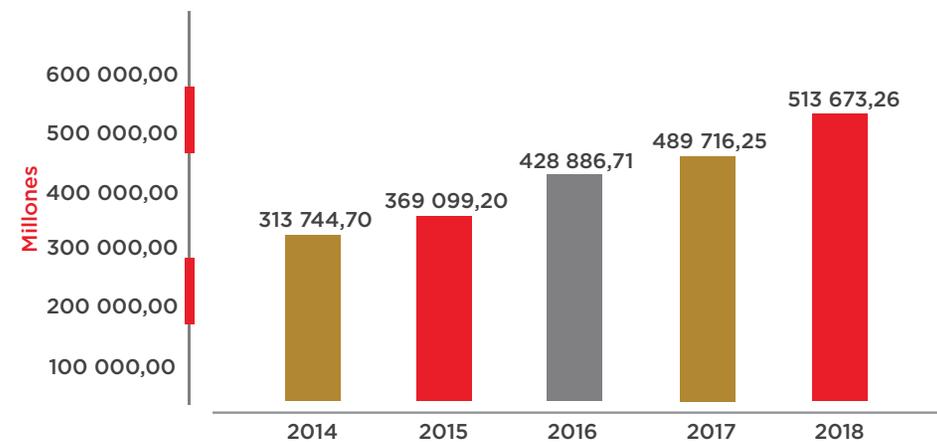


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Captación a plazo en dólares y en colones

La captación a plazo para el 2018 fue de ₡513 673 millones de colones, con un crecimiento anual del 4,89% con respecto al año anterior. Esto en virtud de las estrategias planteadas para la captación de recursos y a la garantía subsidiaria e ilimitada del Estado con que cuenta Grupo Mutual.

Grupo Mutual Datos en millones de colones Captación a plazo: colones y dólares



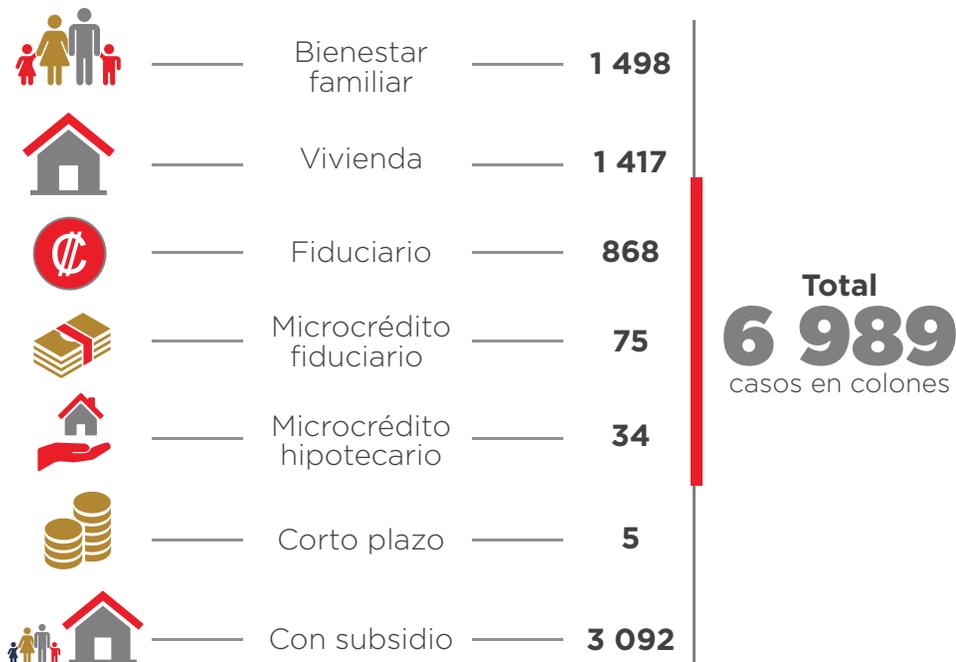
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Cartera Crediticia

De conformidad con su misión, Grupo Mutual es una institución financiera enfocada en la captación de recursos para destinarlos al financiamiento habitacional.

Total de créditos colocados en 2018

Número de casos en colones



Total de créditos colocados en 2018

Número de casos en dólares



Colocación total de crédito y bono en colones



Número de casos totales

¢4 029

Monto general colocado

¢70 228 656 876

Número de bonos formalizados

¢3 092

Monto total de bonos formalizados

¢36 279 596 775

Total de casos formalizados

¢7 121

Total de recursos colocados

¢106 508 253 652

Grupo Mutual financió el **11,07%** de las viviendas nuevas de todo el país en el 2018.

Crédito Mi Negocio



Crédito dirigido a personas que tienen un negocio propio, con más de dos años de establecido y que requiera capital de trabajo, para compra de mobiliario o equipo, mejoras a la vivienda donde el local comercial se ubica, reestructuración de deudas, comprar de lote y construcción, entre otras necesidades que los microempresarios requieran. 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.

Casos formalizados

109

Monto total

₡1 019 134 836,00

Empresas que obtuvieron financiamiento

Empresas dedicadas 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

Grupo Mutual se ha especializado en el crédito hipotecario orientado a la vivienda en sus diversas modalidades. El 47,99 % del total colocado en colones y dólares se dedicó a créditos para vivienda, lo que significa que esta entidad facilitó a 1 467 familias la posibilidad de contar con una vivienda propia. En el 2018, el monto del crédito para vivienda promedio en colones fue de ₡19 363 331,00 y de \$106 576,00 en dólares, lo que revela que Grupo Mutual atiende las necesidades de vivienda de la clase media del país.

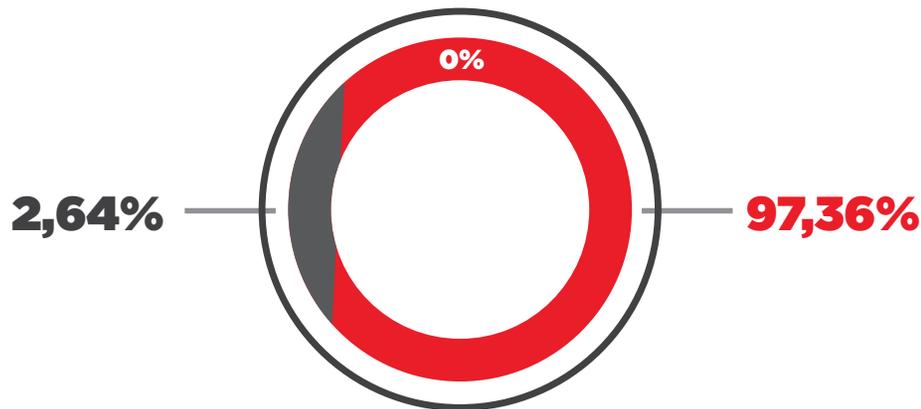
Del total de casos formalizados, 3 092 de ellos corresponden a familias de escasos recursos que se beneficiaron con el bono familiar de vivienda, es decir, un 43,42% de la colocación total de casos realizada durante el año anterior.

El programa de financiamiento denominado Bienestar Familiar colocó un 33,77% en colones y dólares para un total de 1 611 familias que recibieron recursos para diversos proyectos de crecimiento familiar. Por medio de esta línea financiera, las familias pueden obtener recursos para refundir sus deudas, inyectar capital de trabajo a sus negocios, estudios y recreación. El monto promedio del crédito de bienestar familiar ascendió a la suma de ₡12 047 131,00 colones; este dato confirma que esta línea de financiamiento es utilizada por las familias de clase media para sus diversos proyectos de inversión.

Morosidad

El indicador de morosidad de Grupo Mutual, que se presenta en el siguiente gráfico, cerró a diciembre del 2018 en 2,64%. Este porcentaje es inferior al límite de 3% permitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

- Cartera al día
- Cartera morosa

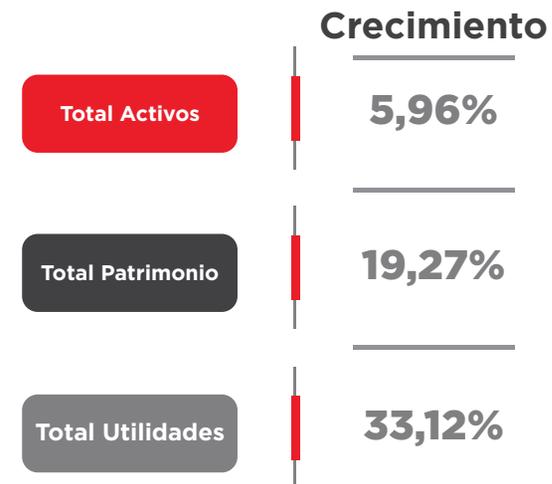


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Conglomerado Financiero

Mutual Valores

Indicadores financieros 2018



Con respecto a los resultados financieros obtenidos, es importante resaltar que se experimentó un crecimiento en la utilidad neta en un 18.10% con respecto al 2017. Gracias a los servicios que se pudieron detectar como necesidades en nuestros clientes y que se tuvo la oportunidad de satisfacer, consecuentemente resultando en más negocios para el Puesto de Bolsa, asimismo el gasto administrativo

influyó positivamente, ya que creció solamente un 6.47%. Con esta utilidad en el ranking de Puestos de Bolsa medidos por la rentabilidad sobre el patrimonio al 31 de diciembre Mutua Valores se ubica en el segundo lugar de dieciséis puestos de bolsa con una rentabilidad del 19.30%.

En los últimos cinco años Mutua Valores Puesto de Bolsa, S.A. ha incrementado su patrimonio en un 56.44%, gracias a la capitalización de las utilidades anuales, que han sobrepasado los montos presupuestados en esos periodos, adicionalmente para ese mismo periodo los ingresos han incrementado en 148.13%. Es de esta forma que hemos crecido de manera saludable. Nuestros resultados superaron nuestras previsiones de hace un año atrás, estos destacados resultados han sido obtenidos producto de nuestra estrategia y la confianza de nuestros clientes.

Acciones de alineamiento en sostenibilidad

- Cobertura de la política de sostenibilidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutua (5PO-GG-003).
- Carta de compromiso, responsabilidad y transparencia por parte de altas gerencias.
- Sensibilización de jefaturas y gerencia de Mutua Valores.
- Conformación de un equipo de trabajo, comité de sostenibilidad, compuesto de un colaborador de cada área.
- Inicio de diagnóstico, mediante herramienta indicaRSE.
- Inicio de identificación de partes interesadas.
- Inicio de priorización de temas críticos, para establecer objetivos específicos, claros y concisos para impactar de forma positiva en aquellos temas, que son importantes para las partes interesadas tanto internas como externas de la empresa.

- Mutua Valores muestra equidad de género en la empresa: 48% hombres y 52% mujeres. La gerente es una mujer de gran trayectoria.
- Mejora del clima laboral.
- Gestión normativa de desarrollo humano de la empresa, con el objeto de comprender el alcance y sus efectos de la Reforma Procesal Laboral debido a principios procesales y algunas variaciones realizadas, además que la normativa garantizará igualdad de oportunidades para todos los colaboradores.
- Manejo de dimensiones: social, ambiental y financiera, a nivel de plan estratégico.
- Voluntariado social.

Acciones en temas ambientales

- Mutua Valores Puesto de Bolsa S.A., posee sus instalaciones en un edificio corporativo, del Conglomerado Grupo Mutua, el cual gracias a los esfuerzos de sus partidarios y administrativos, se ha logrado obtener el galardón Bandera Azul Ecológica y un sistema riguroso de manejo y selección de residuos. Para lo cual, Mutua Valores se acoge al esquema y esfuerzos del edificio corporativo en temas ambientales.
- Inicio de gestión de carbono neutralidad, proyección de certificación 2018-2019.
- Se establece desde un punto de vista normativo, que de todo el volumen de compras que posea la empresa, al menos el 20% deben ser productos elaborados mediante procesos sostenibles (Referencia: 6DMV63).

Total de horas realizadas en voluntariado

478 hrs 

Voluntariado social



Centro infantil Sagrado Corazón de Jesús

Asociación al Niño con Cariño

Hogar de ancianos Santiago Crespo

Voluntariado ambiental

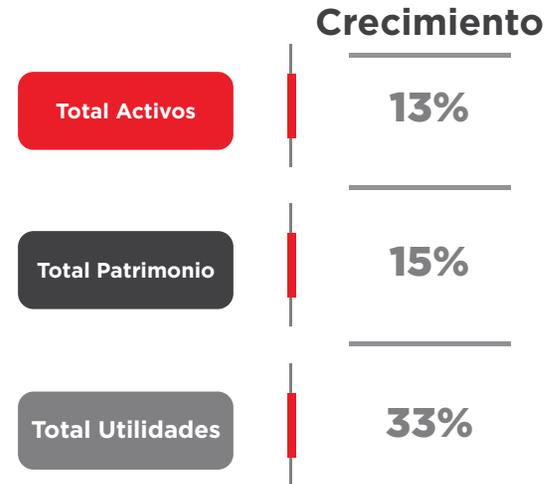


Limpieza Río Vigía

Limpieza senderos Reserva Forestal Bosque del Niño

Mutual Seguros

Indicadores financieros 2018



Acciones generales realizadas

Mutual Seguros cumplió durante el 2018 con las acciones que se presentan seguidamente de acuerdo con la estrategia de triple utilidad: eje económico, eje social y eje ambiental.

- Eje económico

A pesar de las dificultades que rodearon los mercados y sectores económicos de nuestro país como resultado de los problemas fiscales, bajo índice de actividad económica y una huelga prolongada de funcionarios públicos, se logró un crecimiento en los ingresos de 21% y la utilidad neta después de pagar impuestos superó a la del 2017 en 32,7%.

• Eje social

Se llevaron a cabo varias actividades de voluntariado, entre las que se destaca la alianza firmada con la organización de “Chepe se Baña” y la participación en una actividad de baño y vestido de indigentes de San José; adicionalmente, se efectuaron labores de voluntariado con el Hogar de Ancianos de Cartago y en el Banco de Alimentos.

• Eje ambiental

Se han gestionado actividades para obtener el galardón Bandera Azul Ecológica en las oficinas de Mutual Seguros como la instalación de paneles solares para la utilización de energías limpias y la implementación de una política de reciclaje; se conformó un Comité de Acción Ambiental y se están ejecutando prácticas para la reducción del consumo de papel. Para todas estas acciones, se implementaron métricas y se están llevando las estadísticas de consumo.

Voluntariado social



Hogar Manos de Jesús



Chepe se baña



Hogar Sol un hogar de niños

Voluntariado ambiental



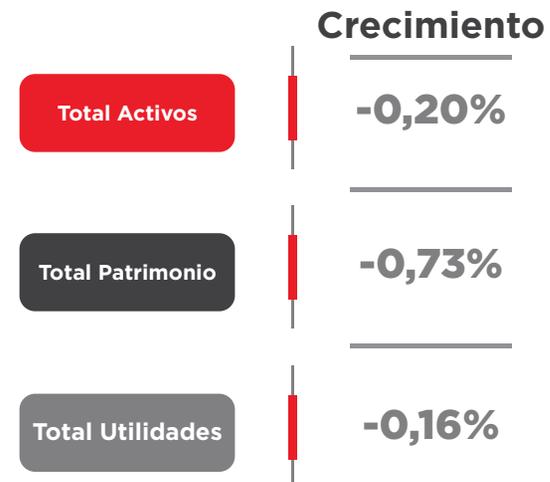
Parque Nacional Volcán Irazú



Monumento Nacional Guayabo

Mutual SAFI

Indicadores financieros 2018



El entorno socioeconómico del país, afectó las metas de la Sociedad de Fondos de Inversión. Por lo anterior, si bien hubo utilidades, las mismas no fueron las planeadas. Lo anterior implicó un leve decrecimiento, en las cuentas de activos, patrimonio y utilidades. En virtud de lo anterior, se establecieron planes para el 2019 orientados a superar las metas.

Acciones de alineamiento en sostenibilidad

- Cobertura de la Política de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutual (5PO-GG-003).
- Carta de compromiso por parte de la Alta Gerencia sobre el tema de la triple utilidad del Conglomerado (Dimensión financiera, social y ambiental), se reafirma dicho compromiso con la aprobación de la Política de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- Sensibilización en el compromiso de jefaturas y gerencia de Mutual Fondos de Inversión hacia las actividades que buscan impactar en los ámbitos social, ambiental y financiero, conectado con un eje llamado Sostenibilidad- Hacia la Triple Utilidad.
- Inicio de un diagnóstico interno de la organización con la herramienta IndicaRSE, con el objetivo de identificar los principales temas de mejora en las tres dimensiones, y así, lograr un plan estratégico para ser una empresa de desarrollo sostenible y triple utilidad.
- Inicio del proceso de identificación de partes interesadas.
- Se realizó voluntariado social en el Banco de Alimentos y en El Hogar de Ancianos Santiago Crespo Calvo.
- Se realizó voluntariado Ambiental en la Reserva Forestal Bosque del Niño.

Total de horas realizadas en voluntariado

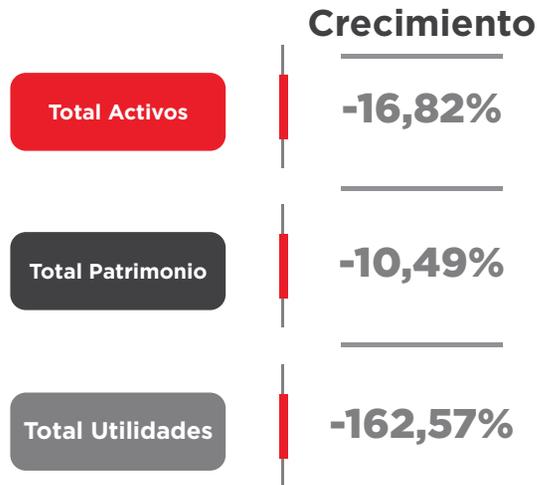
41 hrs 

Voluntariado social y ambiental



Mutual Leasing

Indicadores financieros 2018



El entorno socioeconómico del país del 2018, afectó los resultados de Mutual Leasing. La huelga y la aprobación tardía del plan fiscal produjo que muchos de los clientes pospusieran sus planes de adquisición de equipo, por lo que no se lograron las metas establecidas, lo que implicó un decrecimiento en las cuentas de activos, patrimonio y utilidades. Muchos de los clientes trasladaron sus adquisiciones para el 2019, por lo que se espera que en dicho año se superen las metas y se logren los resultados esperados.

Acciones generales realizadas

Entre las principales fortalezas de Mutual Leasing S.A. se pueden señalar las excelentes relaciones de negocios que mantiene con los principales proveedores de equipo tanto en Costa Rica como en otros países de la

región; también 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, así como costos financieros muy competitivo lo que ha favorecido su posicionamiento en el sector financiero.

En cuanto a la sostenibilidad de la empresa durante el 2018 se efectuaron diferentes actividades, en el ámbito social y ambiental, entre ellas se citan las siguientes:

- Voluntariado de limpieza en el Parque Laguna de Fraijanes.
- Voluntariado profesional con capacitaciones a estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC).
- Campaña de reciclaje de papel.
- Utilización de luz natural. Las nuevas oficinas de Mutual Leasing S.A., fueron diseñadas de tal manera que la luz natural sea aprovechada al máximo durante el transcurso del día, además, se instalaron lámparas de luz artificial Led, las cuales ahorran energía, calientan menos y brindan mejor iluminación.

Total de horas realizadas en voluntariado

146 hrs 



Centros de **Negocios**

Grupo Mutual cuenta con 54 oficinas distribuidas en las siete provincias, lo que le permite ofrecer productos y servicios financieros a toda la comunidad nacional.

Los Centros de Negocios ubicados en Alajuela Mercado, Tibás y Moravia se trasladaron, con el fin de contar con edificaciones más amplias para brindar mayor comodidad a los clientes.

El desempeño y gestión de los Centros de Negocios se mide a través de indicadores por medio de los cuales se establece un ranking. En términos generales, esos indicadores mostraron buenos resultados para el 2018.

Primer lugar:

Centro de Negocios Caja Central

Segundo lugar:

Centro de Negocios Caja Norte

Tercer lugar:

Centro de Negocios Puriscal

1

Centro de Negocios Caja Central



2

Centro de Negocios Caja Norte



3

Centro de Negocios Puriscal



Experiencia **del cliente**

Para Grupo Mutual la experiencia del cliente va más allá de ofrecer un buen servicio, por esa razón, capacita a su personal para identificar y comprender las necesidades de sus clientes, de manera que vivan una experiencia excepcional.

El impacto que estos esfuerzos tienen en la percepción de los clientes se mide por medio del índice de experiencia de servicio. En el 2018, los resultados obtenidos en Grupo Mutual se presentan en la siguiente figura.



Servicio inclusivo

Durante el 2018, desde el área de servicio al cliente, se trabajó para fortalecer la dimensión social de la empresa por medio de un diagnóstico de la accesibilidad de los procesos, canales y servicios. De igual forma, se apoyó el proceso de capacitación y sensibilización del personal en el tema y se inició con la incorporación de principios orientadores en la normativa interna; esfuerzos con los que se persigue impactar de manera positiva la experiencia del cliente y contribuir con el objetivo de desarrollo sostenible número 10, Reducción de las desigualdades.

En la siguiente figura se muestran las actividades efectuadas en accesibilidad e inclusión del servicio al cliente.

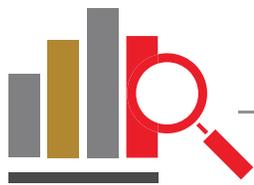
Diagnóstico

de accesibilidad e inclusión
en todas las dimensiones
de la empresa



2

Talleres de sensibilización
en accesibilidad e
inclusión del servicio
al cliente



69

Colaboradores asistieron a
los talleres de accesibilidad
e inclusión del servicio
al cliente



Gobierno **Corporativo**

El Gobierno Corporativo es un conjunto de principios y normas que ayudan a tener una sana estructura a nivel empresarial, lo cual contribuye a la integración y buen funcionamiento de los órganos de gobierno de las empresas.

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.), 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 y a crear valor con el fin de proteger los intereses de sus accionistas y partes interesadas. De ese modo, se brinda transparencia en el accionar y se obtiene un modelo empresarial firme que permite realizar negocios y cumplir con el marco regulatorio que lo rige.

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 de conglomerado financiero:

- **Comité de Auditoría Corporativo**
- **Comité de Cumplimiento Corporativo**
- **Comité de Gestión del Riesgo Corporativo**
- **Comité Informático**
- **Comité de Seguridad de la Información**
- **Comité de Remuneraciones**
- **Comité Gerencial**

Además, el Código cuenta con un capítulo de políticas relacionadas con la regulación de los aspectos que se enumeran a continuación:

- **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**

- **Idoneidad de miembros de Junta directiva y alta gerencia**

- **Conflictos de Interés**

En Grupo Mutual se reconocen los derechos de todas las partes interesadas y se trabaja con equidad y responsabilidad para contribuir al crecimiento empresarial en pro de nuestros asociados. El Gobierno Corporativo se considera como una ventaja competitiva que contribuye a la salud de los negocios, pues, como en el resto de las empresas que cuentan con ese tipo de organización, se puede lograr un buen direccionamiento y orden en el accionar, lo que le garantiza competitividad en el mercado.

Anualmente Grupo Mutual publica en su página web el Informe Anual de Gobierno Corporativo, su objetivo es informar sobre la transparencia en su accionar hacia las partes interesadas, así como también para informar los eventos disruptivos se emite a Junta Directiva un Informe Anual de Continuidad de Negocio.

Composición de la Junta Directiva de Grupo Mutual

- **Los siete miembros de la Junta Directiva son independientes.**
- **La Junta Directiva está conformado de manera diversa en conocimientos y experiencia.**

Composición por género de la Junta Directiva 2018



Retribución de los miembros

Este tema se contempla en el Código de Gobierno Corporativo y la empresa estableció un Comité de Remuneraciones del Conglomerado Financiero.

Se realiza una evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno de la empresa.

Anualmente, se evalúa el desempeño de cada uno de los miembros de la Junta Directa por medio de una autoevaluación; adicionalmente, se ejecuta una auditoría externa para validar si la metodología es la idónea y cumple con lo solicitado por el ente regulador. El Departamento de Control y Cumplimiento da seguimientos a las oportunidades de mejora en caso necesario.



Protección y privacidad de la información de **nuestros clientes**

En Grupo Mutual se implementan controles de seguridad con apoyo en tecnologías de punta. Se trabaja con normativa y regulaciones a lo interno y externo de la organización basadas en las mejores prácticas para garantizar de manera razonable la confidencialidad, disponibilidad, integridad y el no repudio de la información.

Además, Grupo Mutual brinda capacitación y concientización continua a sus colaboradores respecto al valor de los activos de información para la organización.

De igual manera, promueve la formación y mercadeo de técnicas de protección de fraudes dirigida a los clientes a través de charlas y comunicados.

En el 2018, en el marco del Día Mundial de Seguridad Informática, se realizó la I Feria de Seguridad de la Información a la que se convocó a clientes y colaboradores para dar a conocer temas de actualidad en materia de protección de la información. En esta feria, también se impartieron talleres a niños entre 10 y 15 años sobre el uso adecuado de las tecnologías y el ciberbullying.



Oficialía de Cumplimiento

Grupo Mutua y sus empresas subsidiarias cuentan con políticas, lineamientos y procedimientos definidos en función del apetito y tolerancia del riesgo para cumplir con la Ley 8204, clarificando roles y responsabilidades en la gestión del proceso por medio de programas como “Conozca a su Empleado” y “Conozca a su Cliente”. Estos instrumentos están en constante revisión y actualización, fortaleciendo la gestión basada en riesgos con el fin de prevenir situaciones que podrían provocar incumplimientos normativos y éticos; esto le permite a la empresa garantizar la transparencia de sus operaciones.

Lo anterior, genera entre los clientes de Grupo Mutua tranquilidad, al brindarles la seguridad de que la institución está comprometida con la lucha contra el narcotráfico, el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, bajo un enfoque de responsabilidad social empresarial con definición de objetivos y metas de triple utilidad, de manera que se han generado experiencias de valor para el cliente.



Acciones efectuadas en el 2018

1

Capacitación y asesoría con énfasis en la gestión de riesgo.

2

Actualización de normativa relacionada con el cumplimiento de las leyes 8204 y 8719.

3

Conversatorios con entidades vinculadas a la prevención en legitimación de capitales/ financiamiento al terrorismo/ financiamiento y proliferación de armas de destrucción masiva.

4

Desarrollos automatizados para el seguimiento de la política “Conozca a su cliente”.

5

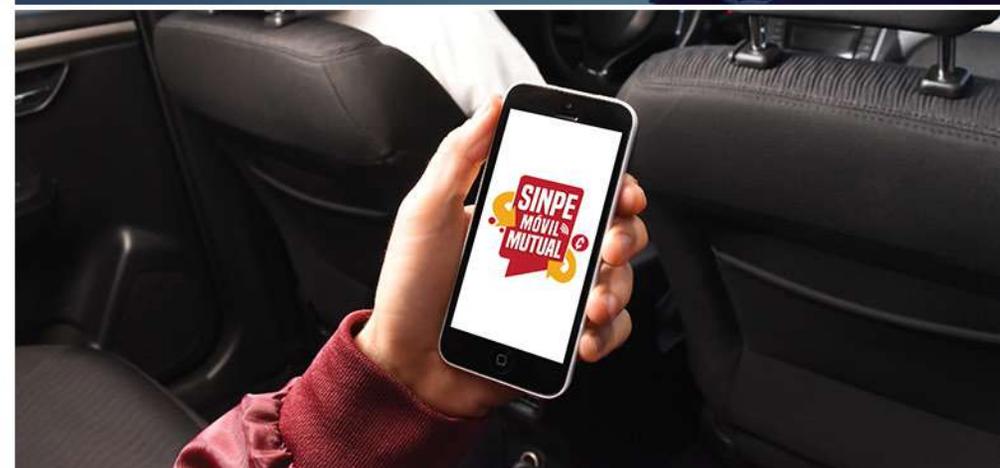
Debida diligencia con clientes clasificados con exposición a riesgo especial.

Tecnologías de Información

Desarrollo de Sistemas

En el 2018 se trabajó en los procesos que apoyan directamente la estrategia empresarial orientada a la experiencia del cliente, por lo que el trabajo realizado se materializó en un mejor servicio a nuestros clientes. Entre los logros alcanzados, se destacan las siguientes actividades:

- **92 requerimientos desarrollados y puestos en producción:**
 - **21 desarrollos** estratégicos normativos.
 - **16 desarrollos** estratégicos de captación.
- **Nueva versión de cobro** de la Municipalidad de Alajuela.
- **SINPE Móvil.**
- **IBAN** préstamos.
- Traer pagos **SINPE.**
- Colegiaturas **IBAN.**
- **Firma Digital centralizada** en el BCCR.



Service Desk - Soporte a Producción

42458 casos atendidos por la Dirección de Tecnologías de Información, por medio de los procesos de gestión de incidentes, gestión de cambios y gestión de problemas, los cuales corresponden al soporte técnico brindado como apoyo a las labores de nuestros colaboradores en su operación diaria. Además, la atención a esos casos se debe al soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y a los sistemas de la empresa en conjunto con los servicios digitales que presta la entidad a sus clientes como Mutual en Línea, Mutual Móvil, Sinpe y otros.



Aseguramiento de la Calidad

Se implementó el proceso de automatización de pruebas, el cual consiste en el uso de software especial para controlar su ejecución y comparar los resultados obtenidos contra los esperados. Se logró la automatización de las de pruebas en las plataformas de Mutual en Línea y Mutual Móvil, con los siguientes resultados:



Disminución en la cantidad de horas

en el proceso de pruebas de regresión.

Creación de reportes con **capturas de pantalla** de las ejecuciones.

Reconocimiento de nuevas versiones y automatización de las ejecuciones.

Reconocimiento en tiempo real de las fallas en los sistemas para su pronta solución.

Manejo de dispositivos móviles de manera remota.

Gestión de Gobierno de TI

- 1** Contratación para la Implementación del Reglamento de Gestión Empresarial de TI.
- 2** Implementación del marco de gestión empresarial de TI, inicio y conclusión de las fases I, II, III, IV.
- 3** Inicio de la implementación de la Fase V del marco de gestión empresarial de TI.



Infraestructura



- **Puesta en producción del servicio de tarjetas como servicio crítico.**
- **Actualización del sistema de Ingeniería.**
- **Migración de servicios de desarrollo a centro alterno.**
- **Participación en la implementación del Firewall de nueva generación.**
- **Implementación del nuevo Brightmail.**
- **Reestructuración de los balanceadores de carga.**
- **Reestructuración del servicio de telefonía.**

Canales **Electrónicos**

Desde la comodidad del hogar, el trabajo o desde cualquier lugar en que se encuentren, los clientes de Grupo Mutual pueden realizar una amplia gama de transacciones por medio de los canales electrónicos que se les ofrece.

Estos medios de pago facilitan el trámite de transacciones en forma digital por medio de la oficina electrónica Mutual en Línea, la aplicación Mutual Móvil y Sinpe Móvil, que son servicios que funcionan las 24 horas del día desde cualquier lugar y de manera segura. También, Grupo Mutual ha establecido una red de cajeros automáticos y ofrece una tarjeta de débito a sus clientes para que efectúen sus compras en una extensa cantidad de comercios. Adicionalmente, el programa Mutual Beneficios permite obtener descuentos en más de 140 comercios del país.



Mutual en Línea y Mutual Móvil

Por medio de los canales Mutual en Línea y Mutual Móvil, nuestros clientes pueden realizar los siguientes trámites y encontrar información de interés.

- **Más de 1000 servicios públicos y privados disponibles para su pago.**
- **Transferencias de dinero.**
- **Pagos de préstamos.**
- **Estado de cuenta.**
- **Traspasar dinero desde otras entidades financieras sin cobro de comisión.**
- **Localización de cajeros automáticos.**
- **Ingreso mediante huella digital y reconocimiento facial (para los dispositivos móviles que permitan esta funcionalidad).**



App Sinpe Móvil Mutual

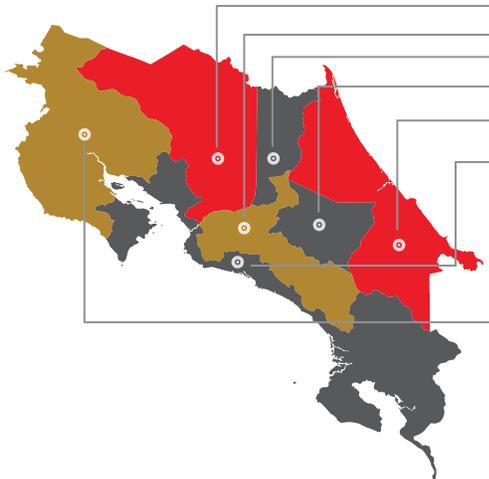


Permite realizar transferencias de dinero hasta por **100 mil colones diarios por medio de SMS.**

Se vincula a un número de teléfono celular.

Uso fácil, **no requiere clave de acceso**

Cajeros Automáticos



● Alajuela

Sucursal Caja Central - Sucursal Caja Este - Sucursal Caja Oeste
Sucursal Alajuela Mercado - Caja Norte - Sucursal Grecia
Sucursal Naranjo - Sucursal Oficinas Centrales - Sucursal Palmares
Sucursal San Carlos - Sucursal San Ramón - Sucursal Sarchí
Sucursal Poás.

● San José

Sucursal Desamparados - Sucursal Guadalupe - Sucursal Puriscal
Sucursal Tibás - Sucursal Escazú.

● Heredia

Sucursal Heredia - Sucursal Belén - Sucursal Santa Bárbara

● Cartago

Sucursal Cartago

● Limón

Sucursal Limón

● Puntarenas

Sucursal Puntarenas

● Guanacaste

Sucursal Cañas



DIMENSIÓN **SOCIAL**

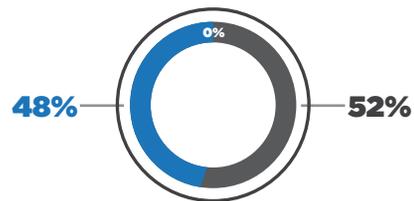


Dimensión Social Interna

Grupo Mutual cuenta actualmente con una población de 885 colaboradores, de los cuales **444 (50,17 %) son mujeres y 441 (49,83 %) son hombres**. Su normativa tiene importantes regulaciones que respaldan el respeto y la igualdad de derechos para toda persona. Para esto, la empresa considera variables como las que se presentan a continuación en este apartado.

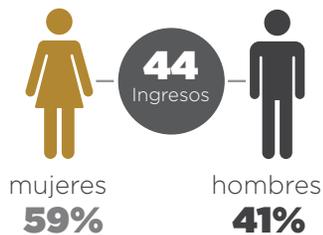
Nuevas contrataciones y rotación del personal

a) Contrataciones 2018



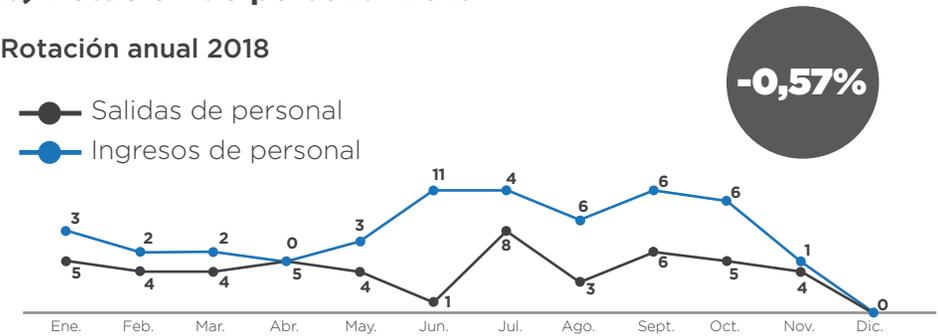
Rango de edad

- Menores de 30 años
- Entre 30 y 50 años
- Mayores de 50 años



b) Rotación de personal 2018

Rotación anual 2018



Beneficios para colaboradores a tiempo parcial o temporal

a) Los beneficios son generalizados para todos los colaboradores independientemente de si trabajan jornada completa, tiempo parcial o temporal; salvo el beneficio asistencial de uniforme (camiseta empresarial) de trabajo, el pago de antigüedad (anualidades), reconocimiento por años de servicio que no aplican para colaboradores temporales, además, las vacaciones son un beneficio proporcional a la jornada. El detalle de los beneficios se describe en el M-DDH-001 Manual de Inducción.

b) Definición de operaciones significativas

Este informe se presenta con datos basados en el total de la población de Grupo Mutual, la cual se compone de 55 Centros de Negocio ubicados en todo el territorio nacional y áreas administrativas, incluyendo la Junta Directiva.

Permiso parental

a) El 100% de nuestros colaboradores tiene derecho al permiso parental.

Permisos parentales por Género

- Mujeres
- Hombres

Personal que ha regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.



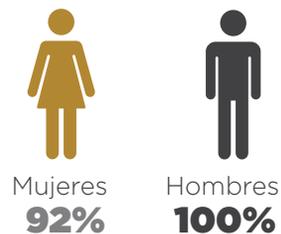
Personal que ha regresado al trabajo después de terminar el permiso parental.



Personal que se ha acogido al permiso parental.



Nota: los cálculos se realizaron con base en el 100% del personal que utilizó el beneficio



a) Las tasas de regreso al trabajo

Salud y seguridad en el trabajo

La representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad se muestra con claridad en las siguientes figuras

Conformación de la Comisión de Salud Ocupacional

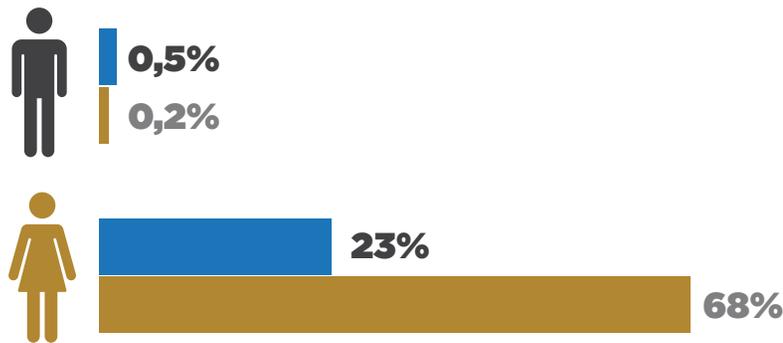


Conformación de la Brigada de Emergencias

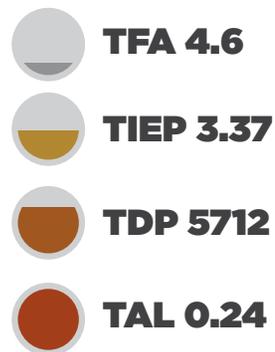


Los tipos de accidentes y las tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad y profesional y los porcentajes correspondientes se muestran en la figura que sigue.

Tipo de accidentes por género



● Caída a mismo nivel.
● Traumas.



(TFA):Tasa de frecuencia de accidentes.
(TIEP): Tasa de incidencia de enfermedades profesionales.
(TDP): la tasa de días perdidos.
(TAL): la tasa de absentismo laboral.

Es importante señalar que en el período que abarca el informe no se presentaron muertes por accidentes laborales o enfermedad profesional.

Sistema de reglas aplicado para las estadísticas presentadas

TFA:
Número de accidentes /
horas hombre*1,000,000

TFA:
Número de accidentes /
horas hombre*1,000,000

TDP:
Sumatoria de incapacidades.

TAL:
Número de horas
pérdidas*100 /
Total de horas laboradas
por planilla

Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

a) No se encuentra identificado como tal un tipo de trabajo o algún trabajador que sea controlado por enfermedades relacionadas con la labor que desempeña, ya que las principales enfermedades laborales son de origen ergonómico, situación a la que está expuesta el 100% de la población laboral, dada la naturaleza del negocio.

Formación y enseñanza

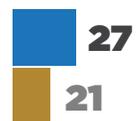
Horas de formación al año por persona

a) Media en horas de formación = 7 horas

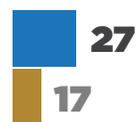
Promedio de horas de formación por categoría laboral.

- Promedio de horas hombres
- Promedio de horas mujeres

Alta Gerencia



Directores y Sub Directores



Jefaturas

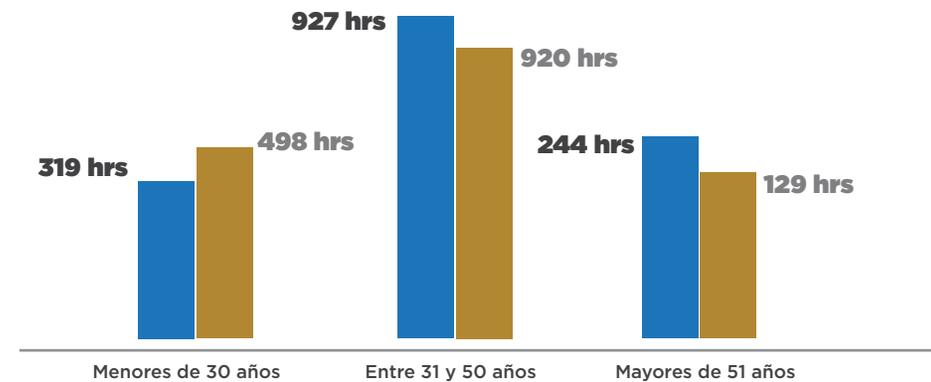


Operativos



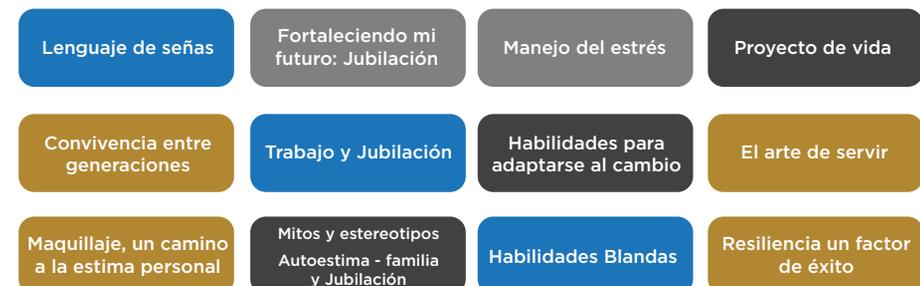
Promedio horas de formación por rango de edad.

- Promedio de horas hombres
- Promedio de horas mujeres



Programas para mejorar las aptitudes y programas de ayuda a la transición

a) En Grupo Mutual se incentiva al personal a participar de cursos libres que permitan lograr su desarrollo integral como capital humano.



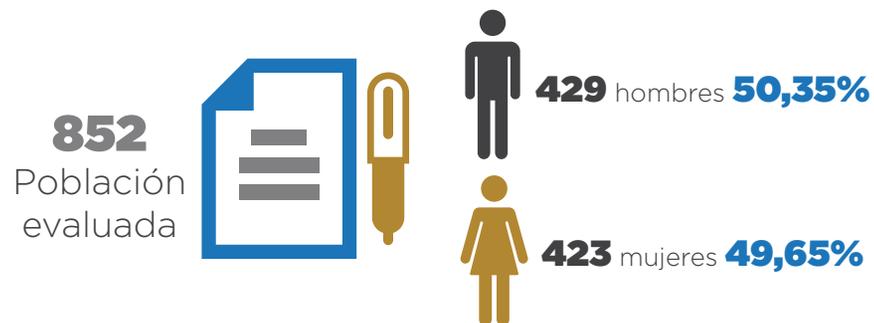
b) Grupo Mutual pone a disposición de su personal el Programa de Preparación para la Jubilación.



Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

a) Evaluación del desempeño

En Grupo Mutual velamos por el adecuado cumplimiento de nuestros procesos, así, en el 2018 se evaluaron **852 personas**, de las cuales son **429 hombres**, que representan el **50,35 %** de la población y **423 mujeres**, es decir, el **49,65 %** de la población evaluada.



Diversidad e igualdad de oportunidades

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

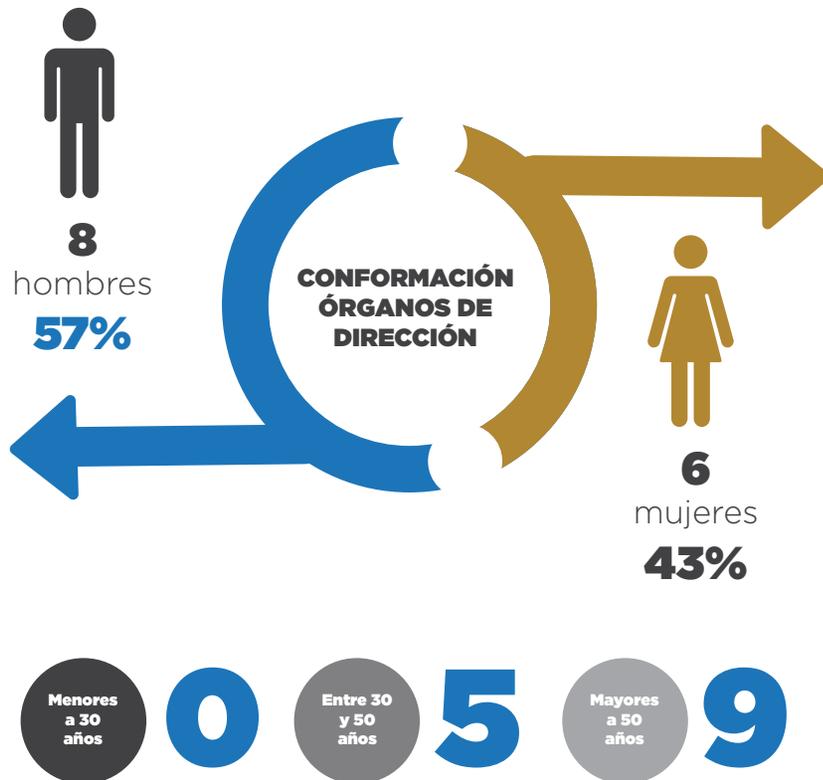


En Grupo Mutual se promueven la igualdad y equidad de género; se prohíbe toda forma de violencia respaldando el respeto por los derechos humanos, a través de nuestra política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades y las acciones relacionadas con ella. De ese modo, Grupo Mutual se ha constituido en un referente de esos temas, tanto a nivel nacional como internacional, ya que diversos organismos invitan a la empresa a exponer su experiencia en esos ámbitos.

La MBA Mayela Rojas Solórzano, Subgerente General de Grupo Mutual, fue en representación de la empresa al Foro de Donantes de América Central 2018 y expuso el Programa de Igualdad de Oportunidades de la organización. Este evento reunió a más de 300 líderes de negocios, filantropía, gobierno y sociedad civil para discutir temas prioritarios y modelos exitosos de desarrollo, así como explorar la coinversión para el impacto social. Este panel fue una oportunidad para que el PNUD, ONU Mujeres y UNFPA dieran a conocer el proyecto SPOTLIGHT en la región, cuyo propósito principal, es eliminar la violencia en contra de las mujeres y las niñas.

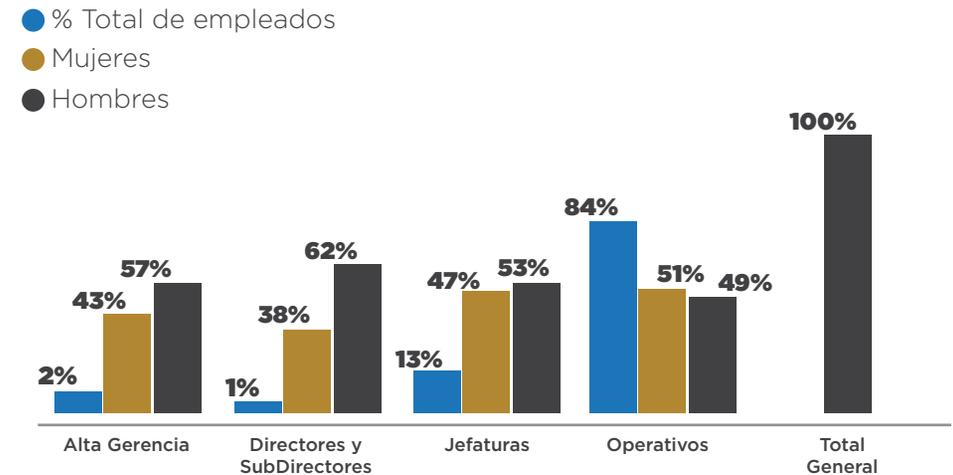
Adicionalmente, Grupo Mutual tuvo participación en el foro “Principios de Empoderamiento de las Mujeres 2018: Un diálogo entre la Unión Europea y los países de América Latina y el Caribe”. El evento se llevó a cabo en São Paulo, Brasil, con el fin de promover el intercambio de conocimientos y el diálogo entre las empresas WEPs para inspirar las buenas prácticas y la innovación. En este Foro, la señora Rojas, expuso el programa de Igualdad de Oportunidades de la empresa.

a) Conformación alta dirección



b) El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

Porcentaje de colaboradores por Categoría Laboral de un total de: 885

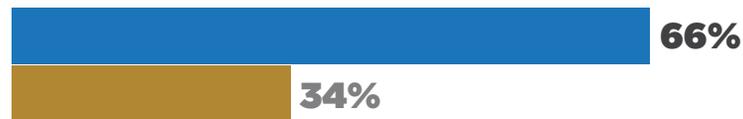


El 100% de la población total de Grupo Mutual, conformado por 885 colaboradores, se distribuye de la siguiente manera según su jerarquía laboral: 2% en la Alta Gerencia, de ese porcentaje corresponde 43% a mujeres y un 57% a hombres; en los puestos de Directores y Subdirectores el 38% está representado por personal femenino y el 62% por personal masculino, este grupo representa el 1% de la población total; las jefaturas constituyen el 13% de la población, del cual el 47% corresponde a mujeres y el 53% a hombres; en cuanto al personal operativo, este segmento representa el mayor porcentaje de la población de la empresa, 84%, 51% son mujeres y 49%, hombres.

Porcentaje de colaboradores por Categoría Laboral según rango de edad

- Hombres
- Mujeres

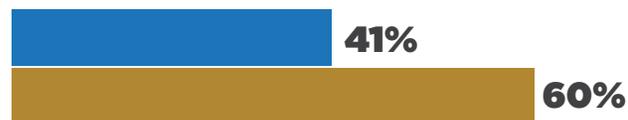
Mayores de 50 años



Entre 30 y 50 años



Menores de 30 años



Otros indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades

Siendo consecuente con la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades a lo largo del año, la empresa realizó diversas actividades con el fin de sensibilizar y fomentar los derechos humanos, como la inducción al personal de nuevo ingreso en el tema de hostigamiento sexual y laboral; la participación de foros y marchas relacionadas con

la no violencia hacia las mujeres; el envío de correos de sensibilización sobre la no violencia; conmemoración del Día Internacional de la Mujer y del Día del Hombre, Día Internacional de la Persona con Discapacidad, y otras actividades son fomentadas en su normativa interna.

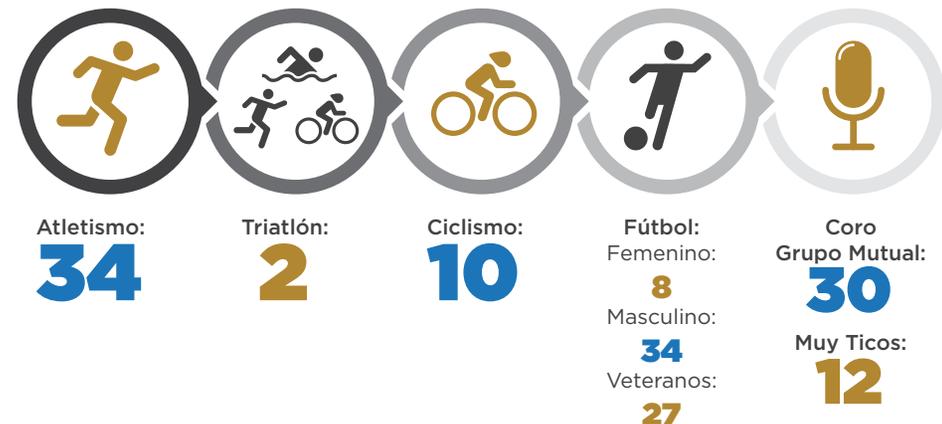
6PO-DDH-015

Inclusión laboral e igualdad de oportunidades.

Desarrollo integral del capital humano

La empresa está convencida de que la base del éxito es el talento humano, por lo que por medio del desarrollo integral del personal, Grupo Mutual potencia las capacidades y habilidades del personal en sus diversas dimensiones. Consecuentemente, se ha propiciado el desarrollo de grupos de interés, deportivos y culturales, en los que participan 157 colaboradores.

Actividades
deportivas y artísticas



Salud integral

La empresa fue premiada con el Galardón Oro Organización Saludable de acuerdo con la estrategia del concurso Deje y Gane 2018 del Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA).

Semana de la Salud

Población total impactada (servicios de salud): 203

Charlas educativas:

22

Cheques médicos

Población total impactada:

39

Programa para cesación del fumado:
7 personas (6 hombres, 1 mujer)



Donación de Sangre

Población total impactada:

110

Consultorio médico y psicología

Contamos con servicio de atención médica en las provincias de Heredia y Alajuela. Este servicio está abierto para todos nuestros colaboradores: de igual forma, el personal cuenta con la oportunidad de optar por un proceso terapéutico ofrecido por parte de las psicólogas de la empresa para quienes lo requieran. Grupo Mutual está vinculado con los servicios del Instituto Nacional de Seguros (INS) para velar por la integridad de sus colaboradores y la atención oportuna de accidentes laborales.

Libertad de asociación y negociación colectiva

Grupo Mutual respeta los derechos de los trabajadores y proveedores para ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva de conformidad con lo regulado en el Código de Trabajo, la Constitución Política de Costa Rica y las políticas internas de la empresa.

Normativa vigente relacionada:

- **6PO-DDH-001** Legislación laboral vigente.
- **6PO-DDH-015** Inclusión laboral e igualdad de oportunidades.
- **6E47** Código de Trabajo.

Actualmente, no se tienen reportados sindicatos ni negociaciones colectivas.

Grupo Mutual cuenta con Asociación Solidarista (ASEGRUM)



75% de los colaboradores se encuentran afiliados.

- Créditos de salud, vivienda y personales.
- Ahorro Voluntario.
- Póliza de vida.
- Resguardo de cesantía.
- Fondo de ayuda familiar.
- Fondo de Mutualidad y socorro entre otros.

Trabajo infantil

De conformidad con el Código de Trabajo, la Constitución Política de Costa Rica, las creencias y los valores empresariales, Grupo Mutual defiende la abolición del trabajo infantil y el trabajo forzoso y obligatorio. Siendo consecuente con lo anterior, la empresa no contrata infantes y se apega al ODS número ocho: trabajo decente y desarrollo económico.

Trabajo forzoso u obligatorio

En cuanto al trabajo forzoso, dada la naturaleza de sus servicios, en Grupo Mutual es poco significativo el riesgo de estas acciones. En todo caso, cuando se ha recurrido al trabajo obligatorio, Grupo Mutual procede según lo norma el Código de Trabajo en cuanto a cantidad de horas máximas laboradas según jornada de trabajo y jornada extraordinaria.

De igual forma, cuenta con normativa que respalda dicho accionar.

- **6PO-DDH-001** Legislación laboral vigente.
- **6E47** Código de Trabajo.
- **6D-DDH-057** Horas extraordinarias.

Prácticas en materia de seguridad

Grupo Mutual cuenta con personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos de trabajo y jornada extraordinaria.

Formación en Excelencia en Servicio al Cliente Interno



Generalidades de servicio al cliente y su enfoque en atención de clientes de la Ley 7600.

Derechos humanos

Formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

Grupo Mutual tiene un Código de Ética, que aplica en todo el conglomerado financiero. Este regula, entre otros temas, aspectos relevantes sobre el capital humano y los derechos humanos para la empresa y la sociedad. Procura el fortalecimiento de sus valores mediante foros de discusión y campañas internas de concientización.

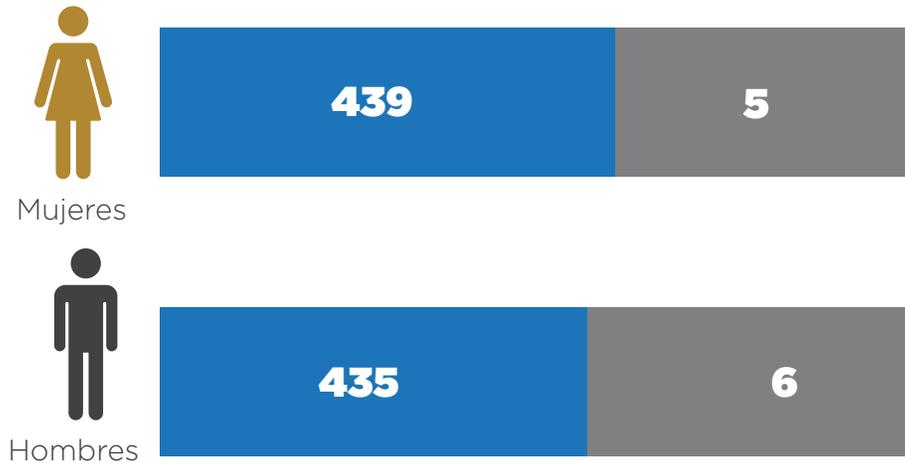
En el 2018, 58 colaboradores fueron capacitados sobre el debido proceso para la aplicación de medidas disciplinarias y conflictos laborales; en procura, no solo un comportamiento ético, sino también de un manejo adecuado de las situaciones que podrían derivarse del no cumplimiento de alguna de las acciones con base en el principio de los derechos humanos sobre respeto y dignidad.



Información sobre colaboradores

a) El número total de colaboradores por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.

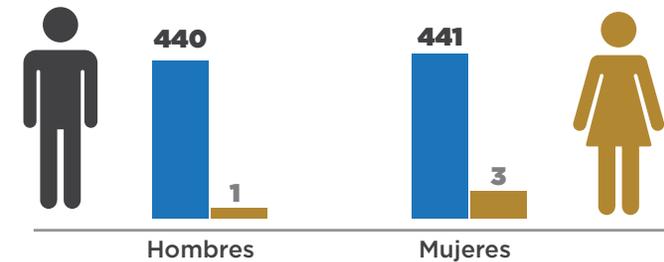
- Contrato laboral permanente
- Contrato laboral temporal



b) El número total de colaboradores por contrato laboral (permanente o temporal) y por región

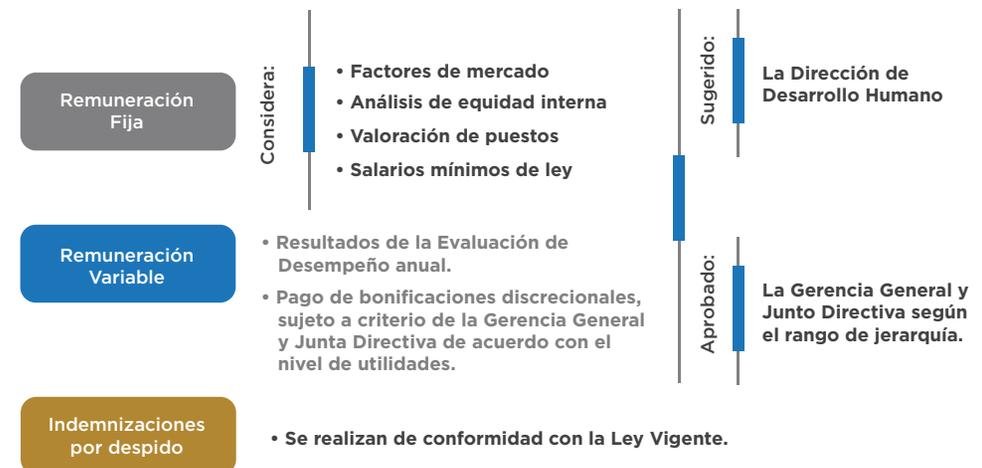
c) El número total de colaboradores por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

- Tiempo completo
- Medio tiempo



d) Los datos presentados anteriormente se tomaron de la planilla mensual al corte de diciembre 2018

Políticas y proceso para determinar la remuneración



Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

a) Los recursos generales de la organización hacen frente a las obligaciones del plan de pensiones, pues el valor estimado de dichas obligaciones, responde a que anualmente se presupuestan las cargas sociales obligatorias de acuerdo con los salarios.

Se realizan las provisiones de forma mensual con base en el cálculo del pago del salario del mes anterior.

b) El porcentaje del salario con el que contribuyen el empleado y el empleador se presenta en el siguiente cuadro. De conformidad con la Ley vigente, Grupo Mutual cancela mes a mes el pago de las cargas patronales que se detallan:

SEM - IVM	Cuota Patronal CCSS (SEM)	CCSS	9.25%
	Cuota Patronal CCSS (IVM)	CCSS	5.08%
OTRAS INST.	Cuota Patronal Banco Popular	CCSS	0.25%
	Asignaciones Familiares	CCSS	5.00%
	IMAS	CCSS	0.50%
	INA	CCSS	1.50%
LPT	Aporte Patrono Banco Popular	CCSS	0.25%
	Fondo Capitalización Laboral	CCSS	3.00%
	Fondos Pensiones Complementarias	CCSS	0.50%
	INS Por LPT	CCSS	1.00%

c) La participación en los planes de retiro, como en programas obligatorios o voluntarios, regionales o nacionales o programas con un impacto financiero, es incentivada por Grupo Mutual entre sus colaboradores a través del Programa de Preparación para la Jubilación; también coordina las visitas de operadoras de pensiones del país, con el fin de que el personal se motive a abrir un plan de pensión voluntario, de esta manera se ha logrado, actualmente, que 63 colaboradores cuenten con planes voluntarios de pensión.



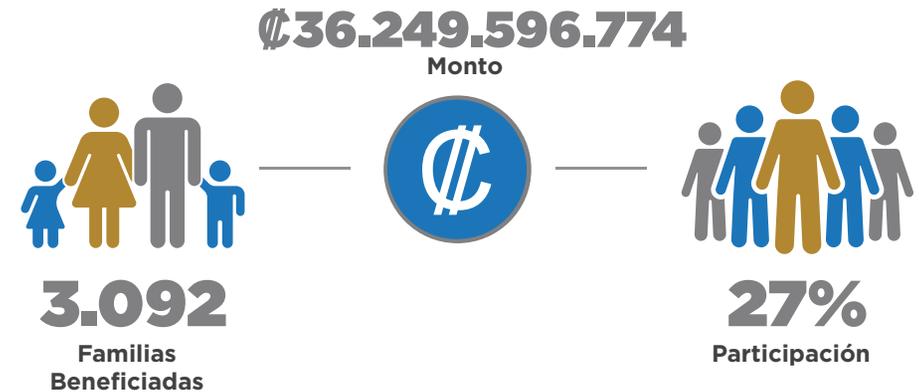
Colocación de Bonos

En el 2018 Grupo Mutual colocó un total de 3 092 bonos familiares de vivienda, por un monto total de ₡36 249 596 774; esa cantidad representó un 27% del total de los bonos formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda durante ese periodo.

Durante sus 45 años de existencia, Grupo Mutual ha beneficiado con bonos familiares de vivienda a cerca de 100 mil familias, cifra que significa poco más de ₡288 mil millones. Este gran impacto social alcanza mayoritariamente a jefes de familia con edades que se ubican entre los 25 y 55 años, 66% de los estratos socioeconómicos medio-bajo y bajo, y en especial hogares con mujeres jefas de familias de comunidades como Guanacaste, Limón y la zona sur del país. El 55% de los bonos familiares de vivienda otorgados corresponden a solicitudes realizadas por mujeres jefas de hogar, en su mayoría habitantes de zonas rurales del país. La amplia población que se ha beneficiado son familias de clase media, personas de escasos recursos y quienes habitan en reservas indígenas.

Como líder en el otorgamiento de bonos de vivienda, Grupo Mutual mantiene un 27% de colocación histórica: es la entidad que otorgó el primer bono diferido (dirigido a las familias de clase media) y el primer bono de segunda planta (subsidio estatal que pueden aprovechar para construir sobre una vivienda existente). Lo anterior, acredita a Grupo Mutual como una entidad comprometida con las familias de bajos ingresos y de ingresos medios y pionera en la materia. La siguiente figura presenta cómo se han colocado los bonos por parte de Grupo Mutual en el 2018.

Colocación de bonos 2018

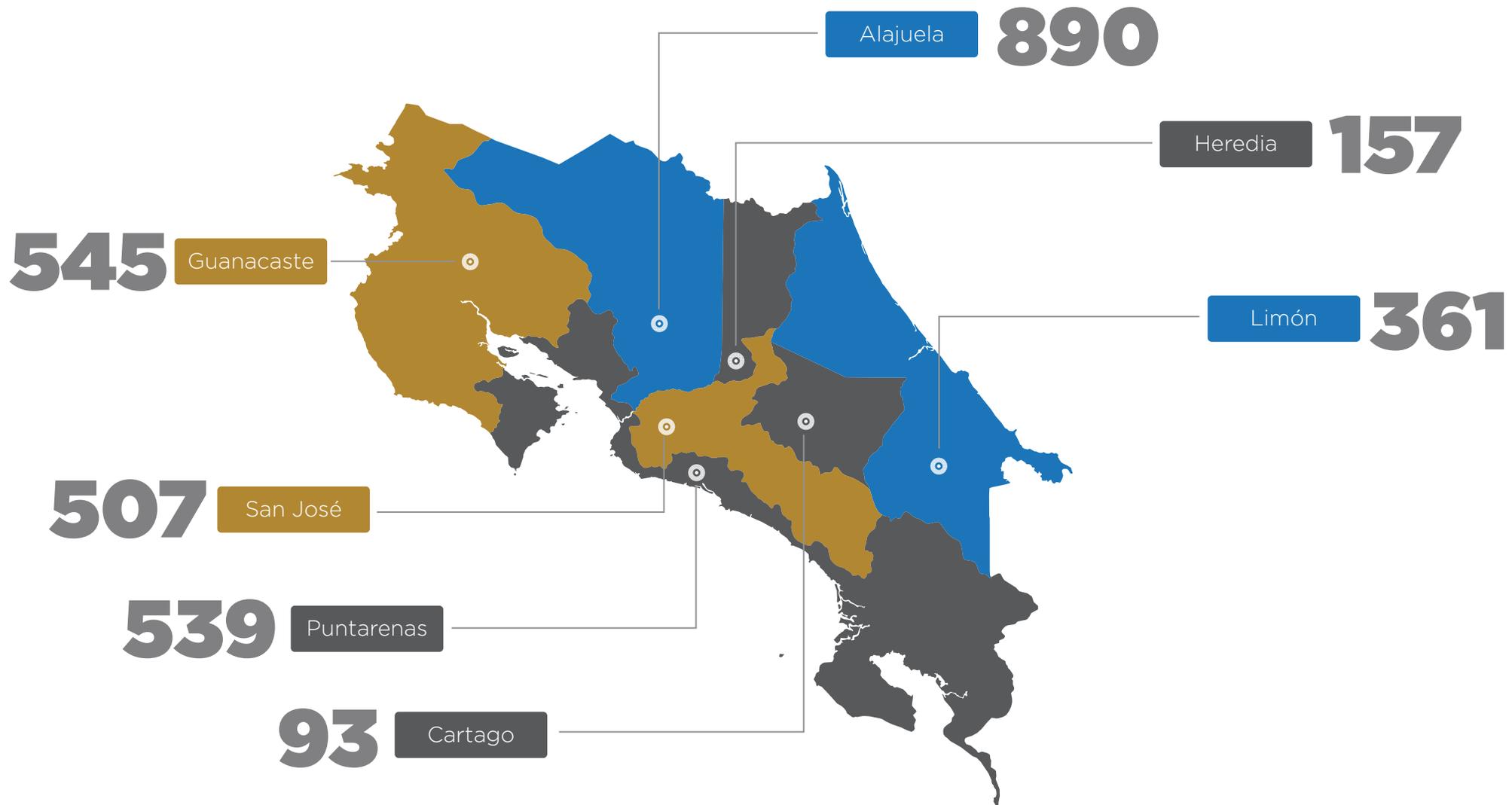


La mayoría de los bonos formalizados el año anterior se asignaron a familias pertenecientes al primer estrato según el rango salarial; en cuanto al segundo y el tercer estrato, que responden a un rango salarial menor a los ₡523 158, se comprobó que el 99% de los núcleos familiares beneficiados no sobrepasaban esta cifra de ingreso (Cuadro 1).

Cuadro 1. Formalización de bonos según el rango salarial familiar (2018)

Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar por estrato	Número de casos	Porcentaje
Primer estrato	₡261 579,00	1710	55%
Segundo estrato	₡523 158,00	1174	38%
Tercer estrato	₡784 737,00	173	6%
Cuarto estrato	₡1 046 316,00	31	1%
Quinto estrato	₡1 307 895,00	3	0%
Sexto estrato	₡1 569 474,00	1	0%
Total		3 092	100%

Bonos formalizados por provincia



Proyectos Artículo 59 formalizados

El bono para vivienda según el artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda se destina a familias que se encuentran en condiciones de pobreza extrema, para erradicación de precarios y en casos de emergencia por algún desastre natural.

Guanacaste

Proyecto	Casos	Valor (C)
Proyecto Santa Luisa	256 casos	6 208 367 873
Chorotega	20 casos	336 445 674
Proyecto Almendrales	8 casos	224 061 125
Otros	6 casos	134 690 826,24

San José

Proyecto	Casos	Valor (C)
Condominio Las Anas	140 casos	3 263 086 494

Limón

Proyecto	Casos	Valor (C)
San Martín, Siquirres	25 casos	496 860 685

Heredia

Proyecto	Casos	Valor (C)
Condominio Renacer	1 caso	23 393 529,52
Condominio San Martín	39 casos	1 002 601 381
Proyecto Centauro	60 casos	1 826 993 718
Proyecto Renacer	2 casos	46 790 828

Puntarenas

Proyecto	Casos	Valor (C)
Jardines del Río	140 casos	3 122 240 194
Proyecto Habitacional Josué	99 casos	1 935 614 270
Proyecto Habitacional Las Agujas	76 casos	1 549 468 388

Alajuela

Proyecto	Casos	Valor (C)
Nuevo Progreso II	61 casos	1 065 020 873
Proyecto La Viga	5 casos	111 704 230

Colocación de Bonos



Proyecto Habitacional Josué



Proyecto San Martín / Heredia



Proyecto Chorotega



Proyecto Jardines del Río

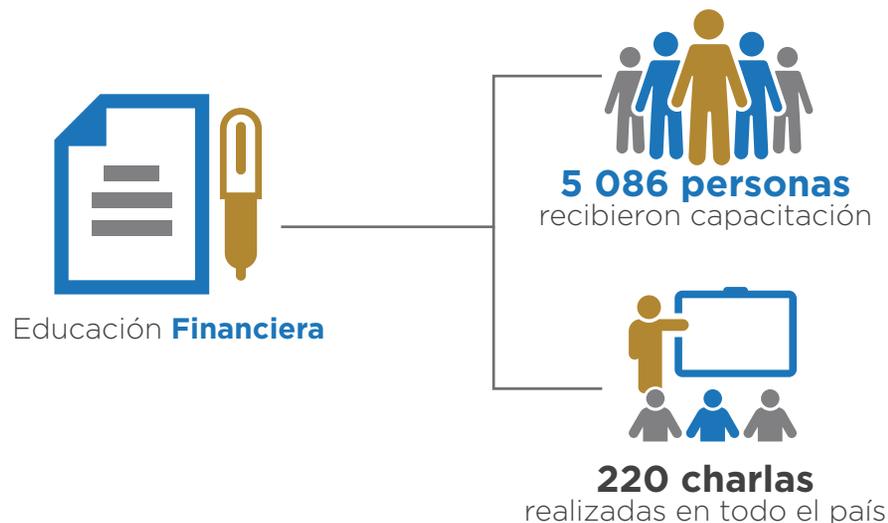


Proyecto San Martín / Limón

Educación **Financiera**

Para Grupo Mutual, la educación financiera es un tema fundamental, ya que incide en que las personas y las familias tomen decisiones acertadas. En ese sentido, Grupo Mutual brinda charlas y da asesoría con el objetivo de facilitar herramientas para el buen uso del dinero y lograr metas, tales como tener casa propia, dinero para educación, viajes y cualquier meta que las personas se propongan.

Durante el 2018, Grupo Mutual se encargó de realizar charlas de educación financiera alrededor del país. El segmento de personas que recibieron las charlas fue variado, desde escolares y colegiales a quienes se les brindan herramientas para bancarizar y conocer productos, hasta miembros de empresas y asociaciones solidaristas que buscan asesoría para invertir y manejar las finanzas.



Padrinos Financieros

Actualmente, el sobreendeudamiento es un problema que agobia a las personas y a las familias. Por lo anterior, Grupo Mutual estableció un programa por medio del cual las personas pueden mejorar sus hábitos de consumo y endeudamiento. Padrinos Financieros es el nombre de ese programa por medio del cual se brinda asesoría a colaboradores de empresas con la finalidad de inculcar en ellos los principios de la educación financiera para erradicar las malas prácticas que llevan a las personas y familias a sobreendeudarse.

Las empresas han detectado lo importante que es que sus colaboradores desarrollen buenos hábitos, por lo que, en el 2018, Grupo Mutual, firmó convenios con diversas empresas, y de esta forma, 42 familias recibieron asesoría mensual en las zonas de Liberia, Nicoya, Guápiles, Limón, Pérez Zeledón, Ciudad Neilly, San Ramón, Heredia, Puntarenas y San Carlos.



Educación financiera para clientes de bono familiar de vivienda.

Para Grupo Mutual es de suma importancia el tema de la responsabilidad social, por lo que procura que sus clientes cumplan con el sueño de tener su casa propia, por esa razón, se les brinda asesoría sobre educación financiera para tener finanzas sanas y poder optar por un bono de vivienda que complemente la adquisición de su casa.

Una de las acciones que Grupo Mutual refuerza año con año, es brindar charlas para familias que están en proyectos de bono familiar de vivienda, según artículo 59 (en pobreza extrema), y, de igual manera, se les da asesoría a estas familias sobre finanzas responsables y asesoría para cumplir su anhelo de la vivienda.



Voluntariado Social

Banco de Alimentos

El Banco de Alimentos es una organización que fue fundada en 2012 por 10 organizaciones entre las que figura Grupo Mutual. Este Banco impacta a más de 40 000 personas en todo el país, por medio de 217 ONG.

En el 2018, Grupo Mutual aportó 2 704 horas de trabajo voluntario al Banco, colaborando en la selección y separación de alimentos, así como en la preparación de pedidos para las ONG solicitantes.

Adicionalmente, se realizó una donación de ₡6 633 615 por parte de Grupo Mutual y de sus clientes, que el Banco utilizará para cubrir sus necesidades y para continuar atendiendo a las personas más necesitadas.



2 704 horas
de voluntariado

40 000 personas
beneficiadas al mes



217 organizaciones
sociales atendidas

Sedes en
Pavas, Guanacaste y Limón



Pintemos una sonrisa.

En octubre del 2018, se realizó una jornada de voluntariado en la escuela Juan Mora Fernández de Santa Bárbara de Heredia, lugar en el que Grupo Mutual tiene una sucursal.

Con 13 voluntarios y la inversión de 78 horas se logró pintar la gradería del gimnasio, así se lograron múltiples sonrisas en los niños y niñas de la comunidad.



Proyecto Teletón

Grupo Mutual entregó ₡25 148 644 al proyecto Teletón.

Gracias al aporte de los colaboradores de las empresas subsidiarias y los asesores externos, Grupo Mutual recaudó la suma de ₡11 648 644.

La empresa también realizó una recolección de fondos mediante las mini teletones realizadas en los 54 centros de negocios de Grupo Mutual, ubicados en todo el país, con la ayuda de voluntarios de la empresa y de la comunidad, se recaudó la suma de ₡13 500 000. Por lo tanto, el aporte total superó los ₡25 000 000.





DIMENSIÓN 
AMBIENTAL

 **Grupo
Mutua**[®]
Ahorro • Crédito • Inversión

Dimensión Ambiental

Grupo Mutual está realizando esfuerzos importantes en aspectos relacionados con la conservación y el cuidado del ambiente. Esto es posible gracias al trabajo de sus colaboradores, quienes participan activamente en las actividades que se programan para esos fines. Las principales acciones ambientales llevadas a cabo en el 2018 se detallan a continuación.

Combustibles fósiles

Grupo Mutual tiene una flota activa de 30 vehículos, 11 de ellos son de combustible diésel y 19 de gasolina. El ahorro correspondiente a ambos tipos de combustible fue de 15% en comparación con el 2017. Esta economía se logró gracias a la adquisición de vehículos más eficientes y a la capacitación brindada a los conductores, sobre buenas prácticas al conducir. Para compensar se pagó el ecomarchamo, cuyos fondos son destinados a la conservación.

Comparación del consumo total de combustibles (litros) 2017-2018



Electricidad

Se realizaron acciones de concientización con los colaboradores sobre el ahorro de energía eléctrica en la empresa: cambiar las prácticas para lograr disminuir el consumo eléctrico, monitorear equipos encendidos en periodos no laborales e impartir charlas sobre eficiencia energética.

Se cambió el 85% de las luminarias ubicadas en las áreas más antiguas del edificio de Oficinas Centrales por lámparas LED.

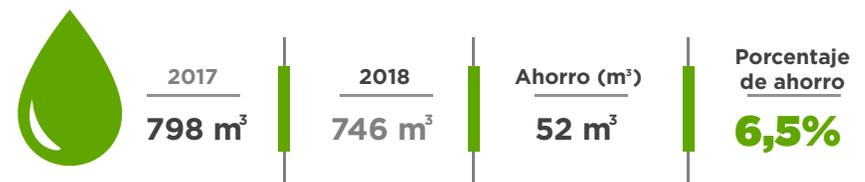
Consumo total (kW/h)



Agua

La disminución del recurso hídrico es uno de los problemas que más preocupa a nivel mundial, pues el consumo de agua es necesario para la vida humana y es un recurso agotable. Por eso, en Grupo Mutual se ha decidido hacer un cambio en los hábitos de consumo y uso del agua y así cumplir con los compromisos adquiridos para el buen manejo de este recurso. En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de ahorro que se logró en el 2018.

Comparación del consumo total (m³) de agua entre 2017 y 2018

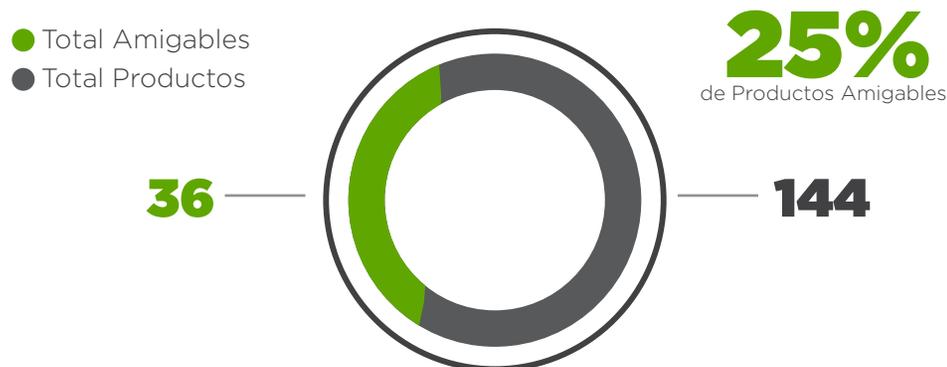


Para lograr esa reducción se realizaron diversas actividades, entre ellas:

- Charlas de sensibilización sobre el consumo racional, instalación del sistema de captación de agua llovida, huella hídrica y reutilización de agua en nuestras casas.
- Rotulación en las oficinas con buenas prácticas de consumo de agua.
- Por medio de la campaña de ahorro de agua “Lo nuestro es el ahorro”, se promovió el uso del vaso de agua para acompañar el cepillado de dientes.
- Colocación de un tanque de captación de aguas pluviales en Oficinas Centrales.

Compras sostenibles

En el periodo 2018 se utilizaron 144 tipos de productos para cubrir las necesidades de limpieza, cafetería, suministros de oficina y papelería, de los cuales 36 son amigables con el medio ambiente, lo que equivale a un 25% del total de los productos utilizados en Grupo Mutual.



Grupo Mutual se ha dado a la tarea de revisar que los productos contengan materiales amigables con el ambiente tales como materias primas 100% recicladas, provenientes de fibra virgen sustentable o reciclada; lápices de madera natural de bosques manejados responsablemente; plásticos oxobiodegradables, elaborados con bagazo de caña y almidón de maíz, entre otros materiales.

Adicionalmente, se está implementando el proyecto de “Cadena de Valor”, el cual es liderado por el Departamento de Proveeduría de la empresa que busca alinear a los proveedores de bienes y servicios con los temas de sostenibilidad.

Tratamiento de aguas residuales

En el caso de Oficinas Centrales y otros centros de negocios ubicados en el cantón central de Alajuela el sistema de aguas residuales va directamente al alcantarillado sanitario municipal y, por el tipo de actividades que se desarrollan en la empresa, no se manejan sustancias que se consideren altamente peligrosas. Además, en el comedor se cuenta con una trampa de grasas que da un tratamiento primario a las aguas grises de la soda y se utiliza crema de lavaplatos con mayor biodegradación en todas las instalaciones de Grupo Mutual.

Se efectuó el mantenimiento preventivo establecido para los 16 orinales con un consumo de cero agua, 36 inodoros con consumo de 3 litros de agua por descarga y 25 aireadores instalados para ayudar a que la cantidad de agua utilizada sea menor.

Contaminantes atmosféricos

Se sustituyeron los aires acondicionados, por su antigüedad y porque utilizan refrigerante R22, por equipos más eficientes y que utilizan refrigerante R410, el cual cuenta con un potencial de calentamiento global menor que el R22.

En el 2018 se realizó el mantenimiento preventivo establecido a los aires acondicionados; además, a los extintores se les revisaron las cargas una vez durante el año y la empresa encargada certificó su buen funcionamiento.

Gestión de residuos sólidos

Papel

El esfuerzo por ir eliminando los trámites y procesos en papel de una entidad financiera es bastante complejo, no obstante, Grupo Mutual asumió el reto. A continuación, se detalla cómo fue el consumo de papel en Oficinas Centrales de Grupo Mutual en el 2018 en comparación con el 2017.

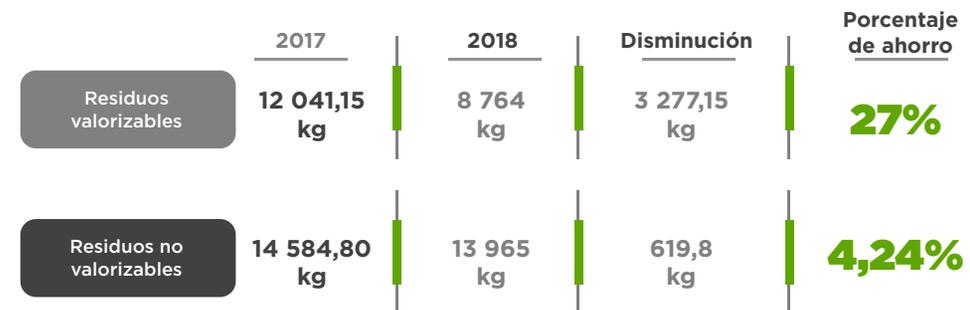
Comparación de consumo de resmas de papel 2017-2018



Residuos sólidos

Grupo Mutual ha continuado trabajando con el manejo de los residuos mediante estaciones de reciclaje. Seguidamente, se presenta un cuadro donde se evidencia la disminución de los residuos valorizables entre el 2017 y el 2018, lo que es un aspecto positivo porque se reafirma que los colaboradores están evitando la generación de residuos y utilizando envases reutilizables.

Generación de residuos valorizables y no valorizables (2017-2018)



Se realizó un cine foro sobre el documental llamado “A Plastic Ocean” y charlas sobre el manejo del compostaje y ahorro de papel.

El 5 de junio del 2018 se celebró del Día Mundial del Medio Ambiente, por lo que se organizó la Feria Ambiental, donde se impartieron tres conferencias: “Huella hídrica”, “Objetivos de desarrollo sostenible” y “Clasificación adecuada de residuos”; durante todo el día de esa celebración, se presentaron varios stands con proveedores que mostraron productos orgánicos y biodegradables.

También para controlar la gestión de residuos sólidos, se adquirió una compostera en el área verde de Oficinas Centrales para el procesamiento de los desechos orgánicos que se generan en la cocina de la soda.

Voluntariado ambiental

Para fortalecer las actividades de sostenibilidad, Grupo Mutual trabaja una serie de proyectos de compensación en conjunto con sus colaboradores.

Limpieza del Sendero de Acceso Universal, Parque Nacional Carara



Participaron **23 colaboradores de Grupo Mutual**, durante **184 horas de voluntariado**.

Recolección de residuos en el Río Vigía en Grecia



Más de **55 personas, entre colaboradores, clientes y personeros de la comunidad**, colaboraron con esta faena y se logró recoger alrededor de **tonelada y media de residuos**.

Realización de plugging en los alrededores de Alajuela Centro



En esta actividad los **colaboradores de Grupo Mutual** recolectaron basura de las calles del centro de Alajuela y aportaron **60 horas de voluntariado**.

Campaña de reciclaje Bodega Montero



Con la participación de más de **35 colaboradores**, se logró **triturar 80 cajas de papel**, equivalentes a **570 kilos**.

Sucursales ganadoras de la Bandera Azul Ecológica

En el 2018 los Centros de Negocios de Heredia y de Avenida Segunda, inscritos en el Programa Bandera Azul Ecológica, obtuvieron el galardón con una Estrella, esto se consiguió gracias a la implementación de prácticas ambientales enfocadas en la disminución de la huella ambiental; así se obtuvieron reducciones en los parámetros de agua, electricidad y papel, como se observa en el cuadro que se presenta enseguida.

Oficina	Reducción en Agua		Reducción en Electricidad		Reducción en Papel	
	Ahorro en m ³	Colones	Ahorro en Kw	Colones	Ahorro en resma	Colones
Centros de Negocios Heredia	33 m³	₡36 663	28 234 kw	₡1 434 851,88	187	₡345 950
Centros de Negocios Avenida Segunda	115 m³	₡182 620	1 169 kw	₡142 068,57	128,8	₡239 568



Índice de contenido GRI

Páginas

GRI 101.1	16-17
GRI 101.2	16-17
GRI 101.3	16-17
GRI 101.4 GRI 101.5 GRI 101.6 GRI 101.7 GRI 101.8	12- 14, 26-28, 29-31, 38-40, 43, 45-49, 51- 61, 62-69, 70-76
GRI 102.1 GRI 102.2 GRI 102.3 GRI 102.4 GRI 102.5 GRI 102.6 GRI 102.7 GRI 102.8 GRI 102.12 GRI 102.14	03, 12-20, 62-65
GRI 102.18 GRI 102.20	12, 40-42
GRI 102.21	16-17
GRI 102.22 GRI 102.23	04, 40-42

Índice de contenido

Páginas

GRI 102.28	40-42
GRI 102.33	40-42
GRI 103.1	16-17
GRI 401 GRI 401.3 GRI 403.1 GRI 403.2 GRI 403.3 GRI 404.1 GRI 404.2 GRI 404.3 GRI 405.1 GRI 407.1 GRI 408.1 GRI 409.1 GRI 410.1 GRI 412.2 GRI 102.8 GRI 102.35 GRI 102.36 GRI 203.3	51-61

Estados Financieros



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

Informe de los Auditores Independientes sobre los Estados Financieros Resumidos

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

Opinión

Los estados financieros resumidos adjuntos, que comprenden el balance general separado al 31 de diciembre de 2018 y el estado separado 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 2018.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos 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 resumidos

Los estados financieros resumidos no incluyen todas las revelaciones requeridas 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 resumidos 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 2019. 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 resumidos

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros resumidos 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).

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si estos estados financieros resumidos 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 - Revisada), "Trabajos para dictaminar sobre estados financieros resumidos".

20 de febrero de 2019

San José, Costa Rica
Eric Alfaro Vargas
Miembro No. 1547
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2019

KPMG



Timbre de ₡.1000 de Ley No.6663
adherido y cancelado en el original

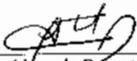
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
BALANCE GENERAL SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2018
(Con cifras correspondientes de 2017)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
<u>ACTIVOS</u>			
Disponibilidades	5	115.676.544.611	109.009.534.887
Efectivo		4.405.641.905	4.015.635.032
Banco Central		108.858.953.214	101.991.782.037
Entidades financieras del país		2.180.873.769	2.586.145.373
Otras disponibilidades		231.075.723	415.972.445
Inversiones en instrumentos financieros	6	98.976.084.777	90.153.059.383
Mantenidas para negociar		6.600.834.972	7.959.222.102
Disponibles para la venta		91.404.560.128	81.607.775.553
Productos por cobrar		970.689.677	586.061.728
Cartera de créditos	7	562.635.631.983	542.140.944.422
Créditos vigentes		439.936.035.133	447.604.725.812
Créditos vencidos		116.714.532.852	88.754.618.682
Créditos en cobro judicial		11.160.297.149	10.016.073.823
Productos por cobrar		6.162.604.111	5.096.675.366
(Estimación por deterioro)		(11.337.837.262)	(9.331.149.261)
Cuentas y comisiones por cobrar	8	247.959.275	320.199.299
Comisiones por cobrar		37.134.371	35.060.566
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	4	9.794.362	13.615.265
Otras cuentas por cobrar		569.086.109	518.500.968
(Estimación por deterioro)		(368.055.567)	(246.977.500)
Bienes realizables	9	4.034.992.270	2.275.257.381
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		6.201.173.471	4.082.108.889
Otros bienes realizables		13.588.929	10.499.052
(Estimación por deterioro)		(2.179.770.130)	(1.817.350.560)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	10	7.894.852.403	8.069.894.121
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	11	17.776.076.291	18.673.772.571
Otros activos	12	3.447.334.690	3.599.105.541
Cargos diferidos		475.603.758	279.861.011
Activos intangibles		829.287.876	1.153.616.308
Otros activos		2.142.443.056	2.165.628.222
TOTAL DE ACTIVOS		810.689.476.300	774.241.767.605

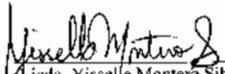
(Continúa)

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
BALANCE GENERAL SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2018
(Con cifras correspondientes de 2017)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	13	677.357.286.578	648.724.920.263
A la vista		156.609.596.097	153.146.057.037
A plazo		513.673.259.495	489.716.252.067
Cargos financieros por pagar		7.074.430.986	5.862.611.159
Obligaciones con entidades	14	52.460.206.151	47.202.057.677
A plazo		52.003.187.317	46.821.296.122
Cargos financieros por pagar		457.018.834	380.761.555
Cuentas por pagar y provisiones	15	5.640.913.052	6.128.790.920
Provisiones		122.712.933	243.000.964
Otras cuentas por pagar diversas		5.518.200.119	5.885.789.956
Otros pasivos	16	4.802.588.198	3.412.094.805
Ingresos diferidos		3.774.077.086	3.340.318.948
Estimación por deterioro de créditos contingentes	16.2	39.227.327	41.360.169
Otros pasivos		989.283.785	30.415.688
Obligaciones subordinadas	17	8.775.612.669	9.440.517.563
Obligaciones subordinadas		8.461.460.000	9.176.004.000
Cargos financieros por pagar		314.152.669	264.513.563
TOTAL DE PASIVOS		749.036.606.648	714.908.381.228
PATRIMONIO			
Ajustes al patrimonio		7.920.966.701	8.268.454.379
Superávit por revaluación inmuebles		8.570.319.413	8.705.688.472
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	6.3	(612.115.586)	(434.655.999)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	6.3	(37.237.126)	(2.578.094)
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		51.064.931.998	48.030.600.904
Resultado del año		2.666.970.953	3.034.331.094
TOTAL DEL PATRIMONIO	18	61.652.869.652	59.333.386.377
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		810.689.476.300	774.241.767.605
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	19	7.843.513.137	8.154.437.433
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	20	403.132.704	407.275.490
PASIVOS DE LOS FIDEICOMISOS		40.289.631	34.156.479
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS		362.843.073	373.119.011
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	21	2.245.899.403.773	2.128.304.584.194
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		2.243.640.549.100	2.125.497.648.372
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		2.258.854.673	2.806.935.822


 MBA. Oscar Alvarado Bogantes
 Gerente General

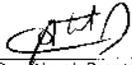

 Licda. Lidia Gracia Vindas Alfaro
 Contadora


 Licda. Yisselle Montero Sibaja
 Auditora Interna Corporativa

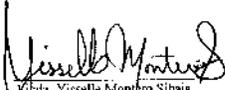
Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018
 (Con cifras correspondientes de 2017)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
Ingresos financieros			
Por inversiones en instrumentos financieros		6.621.763.494	4.604.756.818
Por cartera de créditos		64.556.910.307	57.402.086.436
Por ganancia por diferencias de cambios y UD, meta	22.2	643.090.202	492.424.184
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para la venta		-	3.669.895
Por otros ingresos financieros		1.618.633	-
Total de ingresos financieros	22.1	71.823.382.636	62.502.937.333
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público		43.399.268.558	33.699.683.480
Por obligaciones con entidades financieras		3.672.662.202	3.153.826.477
Por obligaciones subordinadas		919.672.624	1.034.962.162
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		6.285.324	2.087.019
Por otros gastos financieros		8.008.099	9.517.242
Total de gastos financieros	23	48.005.896.807	37.900.076.385
Por estimación de deterioro de activos	24	9.755.142.347	8.609.251.244
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones	25	7.293.119.063	5.479.612.222
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		21.385.462.545	21.473.221.926
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		3.840.715.583	3.563.396.436
Por bienes realizables		1.219.815.457	1.560.973.672
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		42.400.573	113.544.103
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por Sugeval		1.069.930.529	952.274.338
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por Sugese		453.204.506	352.216.441
Por otros ingresos con partes relacionadas	4	250.909.054	205.313.672
Por otros ingresos operativos		3.727.632.636	3.449.962.519
Total otros ingresos de operación	26	10.604.608.738	10.197.681.181
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		1.081.660.897	768.507.435
Por bienes realizables		2.789.671.330	2.346.941.094
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		82.846.963	48.906.698
Por pérdida por participaciones en el capital de entidades supervisadas por Sugeval		23.580.881	4.134.717
Por pérdida por participaciones en el capital de entidades supervisadas por Sugese		-	10.796.852
Por provisiones		1.396.902.871	2.602.741.539
Por cambio y arbitraje de divisas		149.759.570	149.323.670
Por otros gastos con partes relacionadas	4	-	1.155.000
Por otros gastos operativos		1.172.430.271	885.430.847
Total otros gastos de operación	27	6.696.852.783	6.817.937.852
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		25.263.218.500	24.852.965.255
Gastos administrativos			
Por gastos de personal		13.544.912.626	13.312.100.719
Por otros gastos de administración		8.762.100.540	8.506.533.442
Total gastos administrativos	28	22.307.013.166	21.818.634.161
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		2.956.205.334	3.034.331.094
Impuesto sobre la renta	29	289.234.381	-
RESULTADO DEL AÑO		2.666.970.953	3.034.331.094
OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Superávit por revaluación de inmuebles, neto		(135.369.059)	1.096.218.069
Ajuste por valuación en instrumentos financieros		80.801.125	(102.447.793)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	10.2	(292.919.744)	(217.221.641)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO		(347.487.678)	776.548.635
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		2.319.483.275	3.810.879.729


 MBA. Oscar Alvarado Bogantes
 Gerente General

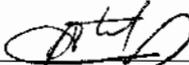

 Erika Cynthia Vindas Alfaro
 Contadora

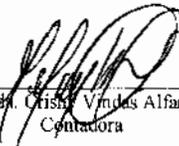

 Yisselle Montoro Sibaja
 Auditora Interna Corporativa

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 el 31 de diciembre de 2018
(Con cifras correspondientes de 2017)
(En colones sin céntimos)

	Ajustes al patrimonio			Resultados acumulados	Total patrimonio
	Superávit por revaluación inmuebles	Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	Total ajustes al patrimonio		
Saldo al 1 de enero de 2017	7.614.810.185	(117.564.659)	7.497.245.526	48.025.261.122	55.522.506.648
<i>Resultado integral total del año</i>					
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
<i>Resultado integral total del año</i>					
Resultado del año	-	-	-	2.666.970.953	2.666.970.953
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	80.801.125	80.801.125	-	80.801.125
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	-	(292.919.744)	(292.919.744)	-	(292.919.744)
Reversión del superávit por revaluación de inmuebles	(135.369.059)	-	(135.369.059)	-	(135.369.059)
Total resultado integral del año	(135.369.059)	(212.118.619)	(347.487.678)	2.666.970.953	2.319.483.275
Saldos al 31 de diciembre de 2018	8.570.319.413	(649.352.712)	7.920.966.701	53.731.902.951	61.652.869.652


 MBA. Oscar Alvarado Bogantes
 Gerente General

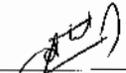

 Licda. Criselda Vindas Alfaro
 Contadora

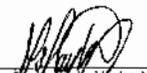

 Licda. Yisselle Montero Sibaja
 Auditora Interna Corporativa

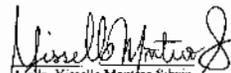
Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL AJAJUELA- LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO
 Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018
 (Con cifras correspondientes de 2017)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2018	2017
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		2 666.970.953	3.034.331.094
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Pérdida por diferencias de cambio, netas		946.129.980	487.182.104
Gasto por estimación para créditos incobrables, neto		2.374.038.918	3.304.216.669
Aumento (disminución) por estimaciones de cuentas por cobrar, neto		119.129.528	(75.769.693)
(Disminución) aumento por estimaciones de créditos contingentes, neto		(2.132.842)	11.034.959
Pérdidas por venta de bienes recibidos en dación de pago o por remate judicial		9.164.709	7.833.359
Gasto por estimación para bienes realizables, neto		757.161.151	94.336.897
Ganancias por participación en el capital de otras empresas, neta		(1.459.107.765)	(1.354.196.615)
Depreciaciones y amortizaciones		1.914.572.932	1.778.580.778
Pérdida por venta de inmueble, mobiliario y equipo		-	1.394.208
Pérdida (ganancia) por revaluación de inmuebles		-	(9.403.292)
Gastos por provisiones		1.428.571.473	2.826.499.371
Ingreso por intereses		(71.178.673.801)	(62.006.843.254)
Gasto por intereses		47.991.603.384	37.888.472.119
Impuesto sobre la renta (traslado de cargos circular SGF-2193-2018)		289.234.381	-
Variación neta en los activos (aumento), o disminución			
Créditos y avances de efectivo		(23.584.310.354)	(52.375.233.837)
Cuentas y comisiones por cobrar		(13.138.732)	143.529.737
Bienes realizables		4.580.803.378	4.688.131.635
Otros activos		37.107.989	197.751.870
Variación neta en los pasivos (aumento), o (disminución)			
Obligaciones con el público a la vista y a plazo		22.809.234.918	58.489.646.480
Otras cuentas por pagar y provisiones		(2.264.068.245)	(2.423.431.060)
Otros pasivos		1.392.626.235	421.425.542
		(11.185.081.810)	(4.810.510.929)
Intereses recibidos		69.728.117.107	60.941.047.938
Intereses pagados		(46.653.887.172)	(36.316.511.526)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		11.889.148.125	19.814.025.483
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros (excepto valores mantenidos para negociar)		(1.611.174.301.544)	(1.745.928.742.928)
Disminución en instrumentos financieros (excepto valores mantenidos para negociar)		1.594.023.156.758	1.739.216.932.168
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo		(686.147.323)	(1.291.066.375)
Venta de inmuebles, mobiliario y equipo		15.191.769	41.950.697
Aportes adicionales en el capital de otras empresas		-	(97.280.000)
Dividendos declarados en subsidiarias		1.341.419.589	181.120.424
Adquisición de activos intangibles		(15.473.062)	(928.773.222)
Mejoras a la propiedad arrendada		(351.154.235)	(114.980.238)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		(16.847.308.048)	(8.920.838.474)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Otras obligaciones financieras nuevas		12.635.069.000	4.200.000.000
Pago de otras obligaciones financieras		(9.513.003.348)	(5.280.395.316)
Nuevas obligaciones subordinadas		-	2.265.680.000
Pago de obligaciones subordinadas		(1.255.511.103)	(3.610.551.719)
Flujos netos de efectivo provistos por (usados en) las actividades de financiamiento		1.866.554.549	(2.425.267.035)
Aumento (disminución) neto en efectivo y equivalentes de efectivo		(3.091.605.374)	8.467.919.974
Efectivo y equivalentes al inicio del año		155.538.041.216	147.070.121.242
Efectivo y equivalentes al final del año	5.2	152.446.435.842	155.538.041.216


 Oscar Alfredo Bogantes
 Gerente General


 Yvelis Vindas Alfaro
 Gerente


 Yisselle Montero Sibaja
 Auditora Interna Corporativa

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.



MEMORIA
ANUAL
2018

Coordinación:
Dirección de Mercadeo
Grupo Mutal
Publimagen

Diseño y Producción:
Publimagen

Redacción:
Dirección de Mercadeo
Grupo Mutal

Revisión de Estilo.
Sra. Ana María Fournier Vargas