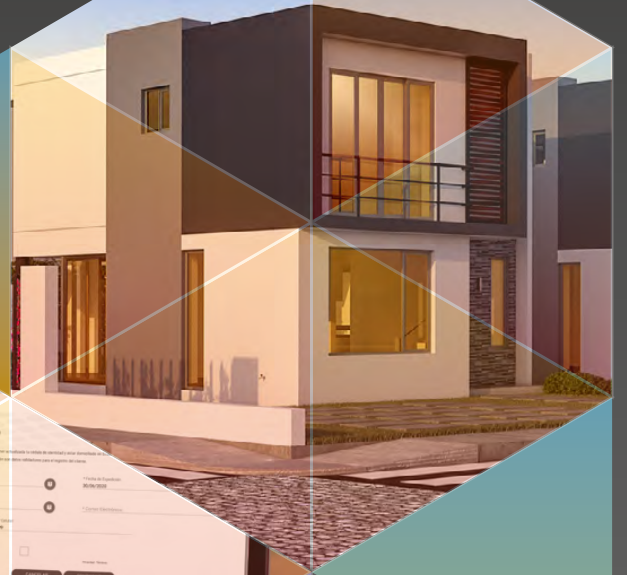
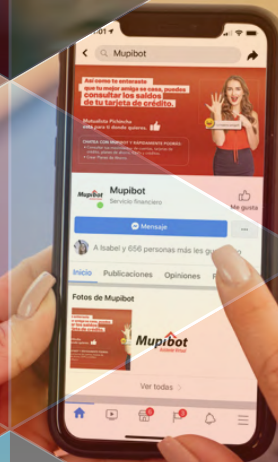




# Mutualista Pichincha

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



# INNOVANDO SUEÑOS



11 CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES





# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



**Mutualista Pichincha**  
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.





# INTRODUCCIÓN

El compromiso de Mutualista Pichincha de informar a sus grupos de interés los avances, retos y desafíos que año tras año atraviesa la organización, están plasmados en las memorias de sostenibilidad que se han publicado desde el 2007.

La presente Memoria de Sostenibilidad fue elaborada bajo los lineamientos de Pacto Global, e incluye indicadores de balance social implementados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. De igual manera, cumple con la opción esencial de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), y del suplemento sectorial para el sector financiero de esta misma organización.

En esta publicación se incluyen los temas materiales que se actualizaron en el 2019, los cuales fueron identificados mediante la interlocución con actores claves relacionados con el negocio de Mutualista Pichincha. Este conjunto refleja los aspectos económicos, sociales y ambientales más significativos de la actividad de la institución. Para determinar estos asuntos, se combinaron factores internos, como el enfoque general y la estrategia de sustentabilidad de la organización; y externos, como las expectativas expresadas directamente por los grupos de interés (GRI 103-1).

**¡LOS INVITAMOS A LEER NUESTRA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019!**



Les presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad 2019, la cual incorpora, como en años anteriores, información relevante de Mutualista Pichincha. Sin embargo, a diferencia de las ediciones previas y en vista de la emergencia mundial sanitaria a causa del COVID-19, esta memoria, además de sistematizar un año de logros y trabajo, nos brinda algo más: perspectiva.

La economía mundial y la de nuestro país ha sido fuertemente golpeada y nos ha obligado a replantear objetivos, procesos y productos. En este sentido, regresar a ver al 2019 nos permitirá tener un punto de referencia para replicar aciertos, evitar errores y, sobre todo, continuar por el camino de la sostenibilidad.

Asimismo, esta perspectiva nos obligará a dinamizar más nuestros negocios y a establecer más y mejores canales de comunicación con nuestros grupos de interés. La virtualidad, ahora más que nunca, ha dejado en evidencia su importancia y versatilidad para mantenernos unidos en la distancia.

Sabemos que este 2020 estará lleno de inéditos desafíos que pondrán a prueba nuestra resiliencia y capacidad de respuesta; si bien nadie estuvo preparado para afrontar un evento de esta magnitud y severidad, estamos trabajando arduamente para continuar con el legado de eficiencia que ha caracterizado a nuestra institución.

Tarde o temprano superaremos esta crisis. Nuestra misión prevalecerá, nuestra institucionalidad resultará fortalecida y nuestro compromiso con socios y clientes mantendrá su vigencia. Sin desconocer la gravedad de los efectos y consecuencias de esta pandemia, nos atrevemos a plantear estas afirmaciones porque tenemos 58 años de experiencia que respaldan nuestro accionar y, principalmente, contamos con su confianza que es la mayor motivación para seguir trabajando por un mañana mejor.

Con la firme certeza de que pronto estaremos bien, me despido de ustedes con un fraterno abrazo.

Atentamente,

**ING. JUAN CARLOS ALARCÓN CHIRIBOGA**  
GERENTE GENERAL



# ÍNDICE

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

Mensaje del Presidente	08
Mensaje del Gerente	10
<b>CAPÍTULO 1</b> <b>Estrategia institucional</b>	12
<b>CAPÍTULO 2</b> <b>Gobierno Corporativo</b>	28
<b>CAPÍTULO 3</b> <b>Negocios sostenibles</b> Primer pilar: Negocio Financiero Segundo pilar: Negocio Inmobiliario Tercer pilar: Producción industrial de vivienda Cuarto pilar: Responsabilidad y Acompañamiento Social	38
<b>CAPÍTULO 4</b> <b>Grupos de interés</b>	70
<b>CAPÍTULO 5</b> <b>Colaboradores comprometidos</b>	78
<b>CAPÍTULO 6</b> <b>Metodología de la Memoria de Sostenibilidad 2019</b>	90
<b>ANEXOS</b> Índice de contenido GRI Estándares Pacto Global Balance Social	96



# MENSAJE DEL PRESIDENTE

ING. MARCELO LÓPEZ ARJONA



En el 2019, Mutualista Pichincha desplegó importantes acciones orientadas a consolidar su labor, tanto en el sector financiero de la economía popular y solidaria, como en el mercado inmobiliario nacional. Estas acciones estuvieron guiadas por nuestra principal misión: aportar al país con vivienda adecuada y bienestar familiar para todos, sustentada en políticas de eficiencia, integridad, transparencia e innovación.

Para llegar a ello, Mutualista Pichincha continuó fortaleciendo al trabajo integral, coordinado y responsable de nuestros cuatro pilares: Negocio Financiero, Negocio Inmobiliario, Producción Industrial de Vivienda y Responsabilidad y Acompañamiento Social. Este modelo de gestión no solo permitió continuar con nuestra propuesta integral de productos y servicios, sino que además constituye un elemento de valor diferenciado al ofrecer a nuestros socios y clientes acceso a una vivienda adecuada y su financiamiento; esta se desarrolla con criterios de urbanización inclusiva, sostenible y segura, buenas prácticas ambientales, sistemas constructivos modernos y eficientes, y acompañamiento social a la organización condominial.

En cuanto a la gestión interna de la institución, hemos trabajado por seguir ofreciendo al personal un entorno laboral saludable y positivo, lo cual nos ha permitido generar una cultura organizacional con más sentido de pertenencia, dando excelentes resultados que benefician a la institución.

En este año, la ejecución del Plan Estratégico 2018-2019 cumplió con los objetivos propuestos. Con su aplicación hemos logrado alcanzar resultados satisfactorios a nivel de activos, pasivos y utilidades. De igual manera, nos permitió impulsar con fuerza la innovación y tecnología, la cual se vio reflejada en nuevos y mejores servicios que permitieron brindar productos de alta calidad.

Sin dejar de lado el cumplimiento de la planificación 2018-2019, iniciamos la elaboración de un nuevo Plan Estratégico que regirá desde el año 2020, en el cual se incluyeron proyectos que revisten especial importancia para el futuro de Mutualista Pichincha, y que considera estrategias ajustadas a la institución que ayuden a afrontar la crisis desencadenada por la emergencia sanitaria del COVID-19.

El éxito obtenido durante este año nos ha demostrado que el trabajo fue responsable y caracterizado por el profesionalismo, calidez y pasión de todos nuestros colaboradores. Este mérito lo presentamos con humildad y con el compromiso aún mayor de continuar como una institución sólida en la que nuestros socios y clientes han depositado su confianza.

A continuación, los invito a conocer la Memoria de Sostenibilidad 2019: Innovando sueños. Esta recoge los resultados que hemos cosechado durante este año para continuar con la oferta de productos inmobiliarios y servicios financieros de calidad, labor que ha perdurado gracias a la entrega y arduo trabajo de todos quienes conformamos Mutualista Pichincha.

ING. MARCELO LÓPEZ ARJONA  
PRESIDENTE

GRI 102-14



En el 2019 Mutualista Pichincha dio grandes pasos hacia la transformación digital y la innovación, siendo este el hecho más sobresaliente de nuestra gestión. Lo hicimos afianzados en nuestros 58 años de trayectoria, en el Plan Estratégico 2018 – 2019, y en la convicción que tenemos en ofrecer a nuestros socios y clientes una experiencia satisfactoria en cada interacción con la institución.

**Realizamos una importante inversión para desarrollar servicios digitales que maximicen la experiencia del cliente.** Durante el año pasado llevamos a la plataforma digital la apertura de cuentas de ahorro; creación y administración de planes de ahorro para diversos propósitos; y apertura de certificados de depósito a plazo fijo. Todos estos productos están disponibles desde nuestros canales Mupinet (Banca en línea) y Mupimóvil (App). Adicionalmente, creamos un nuevo canal, Mupibot; un chatbot que se comunica con el cliente a través de Facebook.

En el marco de una metodología estructurada de generación de mejoras en la experiencia del cliente, implementamos cambios al proceso de crédito hipotecario, principal producto financiero de la Institución, para ofrecerlo de una manera simple, ágil y con una experiencia inolvidable.

**Afianzamos nuestro liderazgo nacional del ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.** Y no solo eso, sino que también sobrepasamos las metas planteadas durante el período, lo que nos permitió alcanzar la calificación más alta, 100%, en la evaluación por parte de Pacto Global- Red Ecuador.

Hemos generado los siguientes documentos: guía de movilidad empresarial sostenible y buenas prácticas; manual de contenidos sobre construcción sostenible, para maestros constructores; levantamiento de una base de proyectos con necesidad de financiamiento climático, para selección y acompañamiento por parte de la Cooperación Técnica Alemana GIZ; y construcción de Estrategias de economía circular, orientadas a empresas de servicios. Estos aportes y la Posición del Sector Privado fueron entregados formalmente al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, con la finalidad de contribuir activamente a la agenda país.

**Enfocamos nuestros esfuerzos en impulsar el programa “Casa para Todos” del Gobierno Nacional para beneficiar a las familias de escasos recursos,** otorgando condiciones preferentes en el crédito hipotecario para la compra de su primera vivienda (5% de entrada, 4.99% de tasa y hasta 20 años plazo). Enmarcados en este programa, lanzamos un producto, “Crédito VIP/VIS en construcción”, que permite financiar la construcción de vivienda con nuestros sistemas constructivos Casa Lista y Hormi2, manteniendo las mismas condiciones preferenciales del crédito.

Ahora, dada la nueva realidad que nos deja el Covid- 19, nos enfrentamos al reto de entender las particularidades de la nueva normalidad de los consumidores para adaptarnos a sus necesidades y seguir acompañándolos en la construcción de sus sueños. Este es el enfoque que marca el diseño de la nueva planificación estratégica y operativa de Mutualista Pichincha, sin dejar de lado, por supuesto, el permanente compromiso que mantenemos para con la sostenibilidad de todo nuestro entorno.

El presente documento expone detalladamente los resultados y actividades más relevantes desarrolladas en el 2019, destacando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que forman parte de nuestra estrategia institucional, les invito a revisarlo con atención ya que en él se plasma una parte fundamental de la esencia de nuestra querida Mutualista Pichincha.

**JUAN CARLOS ALARCÓN CHIRIBOGA**  
**GERENTE GENERAL**

**GRI 102-15**



# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

ING. JUAN CARLOS ALARCÓN CHIRIBOGA





# ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

1







# ENTORNO DE NEGOCIOS EN EL AÑO 2019

GRI 203 (103-2, 103-3) / G4-DMA / GRI 203-2



En 2019, Ecuador mantuvo un estado de desaceleración de su economía, las predicciones de crecimiento económico aún tendían a la baja; organismos como la CEPAL, FMI y Banco Mundial situaron el crecimiento económico por debajo del 1%.

Según datos del Banco Central del Ecuador, el índice de confianza del consumidor se situó en territorio de negatividad; a la par, el índice de confianza empresarial desaceleró su crecimiento. Esto produjo consecuencias negativas para la economía nacional, lo que provocó menor consumo, deflación y contracción económica.

Ecuador cerró el 2019 con una inflación anual de -0,07%. Las condiciones del entorno frenaron, de manera sustancial, la demanda de productos y servicios con su consecuente impacto en el nivel de precios, y los indicadores de empleo no sufrieron variaciones mayores. La balanza



comercial registró un ligero superávit gracias al incremento de las exportaciones no petroleras y a las remesas, que en volumen fueron el segundo mayor rubro de ingreso de divisas no petroleras. Las importaciones cayeron en todos los rubros con excepción de los bienes de capital.

La deuda pública total tuvo, en 2019, un incremento del 16%, mientras que la inversión extranjera directa registró una disminución superior al 39%, motivada por un importante incremento del indicador de riesgo país.

El principal problema económico del país sigue siendo su situación fiscal. Las autoridades lograron manejar, razonablemente, los flujos durante los primeros tres trimestres del 2019, gracias a una mejor recaudación originada en ingresos provenientes de la remisión; sin embargo, el último trimestre fue altamente deficitario. El escaso crecimiento económico, debido a la baja de los precios del petróleo, la muy modesta disminución del gasto público, y los hechos del mes de octubre terminaron con la derogación del decreto que pretendía la eliminación de subsidios para los combustibles como alternativa para aliviar la problemática fiscal. Para el cierre del 2019, las reservas fueron menores que los depósitos del sistema financiero en el BCE.





## LOS SECTORES FINANCIERO, COOPERATIVO E INMOBILIARIO

GRI 203-2



Es importante tomar en cuenta las diferencias presentadas entre el desempeño del sector bancario y el de la Economía Popular y Solidaria, especialmente en depósitos del público. Si bien ambos sectores registraron crecimientos, la banca, prácticamente, mantuvo sus saldos en el primer semestre, y el crecimiento total del año llegó a superar el 7%. Mientras tanto, el sector cooperativo y mutual tuvo un incremento de depósitos totales del público de más del 19% en el 2019.

En cuanto a la cartera de créditos, las diferencias entre los sectores no son tan marcadas. El cooperativismo tuvo un crecimiento del 15%, 5 puntos porcentuales superiores al del sector financiero privado. Para el sistema financiero total, la calidad de la cartera registró niveles estables, con un índice de morosidad promedio cercano al 3%. En cuanto a cartera por segmentos, los créditos para la vivienda son los que registraron un menor crecimiento.

Es destacable, también, el hecho de que las entidades del sistema financiero privado lograron mantener altos indicadores de liquidez durante el año, lo cual aporta a generar confianza entre el público depositante. Los resultados e indicadores de rentabilidad del sistema también fueron saludables, y el crecimiento patrimonial promedio en 2019 de las instituciones financieras ecuatorianas, fue superior al 11%.



## SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

GRI 203-2



El sector de la construcción no tuvo un buen desempeño en el 2019, se proyecta que el PIB consolidado de este sector a penas alcanzará a crecer en menos de 0.5%. La dinámica de la construcción se ha visto impactada por una menor disponibilidad estatal para inversiones en este sector. El sector privado también ha experimentado una desaceleración de sus actividades debido a la incertidumbre del entorno y los niveles de empleo adecuado que han puesto un freno a la demanda, cayendo así el país en una espiral negativa en la medida en que la menor actividad constructiva tiene, a su vez, un impacto sobre el empleo.

Como alcance al análisis del ejercicio económico 2019, debemos destacar el hecho significativo de la consecución por parte del gobierno nacional de nuevos fondos que serán destinados a los programas de vivienda de interés social. Este hecho podría significar un repunte a nivel nacional de la actividad constructiva de vivienda en el país.





## NUESTRA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1



En el 2019, Mutualista Pichincha cumplió 58 años de vida institucional. Fue un año de consolidación de sus estructuras de gobierno, de los esquemas de gestión y cumplimiento normativo de la organización, y sus subsidiarias dentro del sector de la economía popular y solidaria. Este afianzamiento reafirmó su propósito institucional de aportar al país con vivienda y hábitat adecuado, respaldándose en su indiscutible liderazgo dentro del mutualismo en el Ecuador.

Mutualista Pichincha está constituida en su capital social con personas naturales y jurídicas, que voluntariamente se unieron con el objeto de captar recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar familiar de sus socios y clientes.



## MISIÓN

Con excelencia, proveer servicios financieros, inmobiliarios y soluciones habitacionales en un marco de responsabilidad social.



## PROPÓSITO

Vivienda, hábitat y bienestar familiar para todos.

## VALORES INSTITUCIONALES

GRI 102-16



Integridad



Profesionalismo



Innovación



Trabajo en equipo

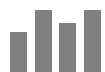


Calidez y pasión



Responsabilidad social





## PILARES DE ACCIÓN

Los cuatro pilares de acción de Mutualista Pichincha son la esencia del modelo de negocios y la fuente natural de los productos y servicios que la institución ofrece:

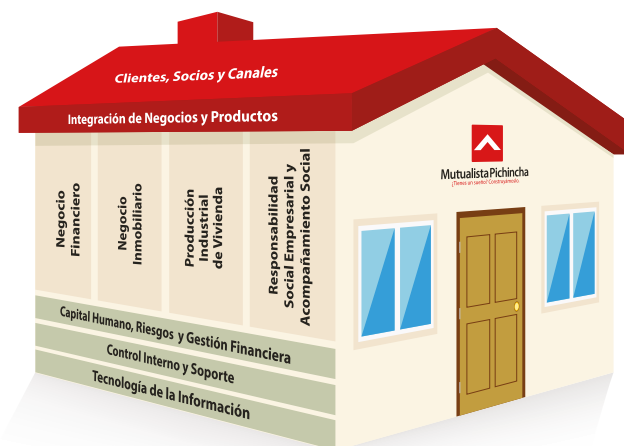
- Negocio financiero
- Negocio inmobiliario
- Producción industrial de vivienda
- Responsabilidad social y acompañamiento social



## MAPA ESTRATÉGICO

GRI 201 (103-2, 103-3)

El mapa estratégico se construye alrededor de los cuatro pilares.



El cumplimiento del plan estratégico 2018-2019 fue satisfactorio. Sin perjuicio de su ejecución, en el último trimestre del 2019 se inició el nuevo plan estratégico 2020-2022, el que fue construido aplicando una metodología que facilita la comprensión de los efectos deseables que se obtendrán mediante la ejecución de proyectos estratégicos y que considera las secuelas de la emergencia sanitaria del COVID-19. El nuevo plan está conformado por 17 proyectos estratégicos agrupados en cuatro ejes de acción: 1) Gestión de prioridades institucionales; 2) Gestión de procesos; 3) Gestión del talento humano, y 4) Gestión comercial.

Como parte de la estrategia institucional, dentro del Plan se ha incluido la continuidad de dos proyectos que revisten especial importancia para el futuro sostenible de nuestras actividades; estos son el proyecto de mejora continua a las experiencias y necesidades del cliente, y el proyecto de implantación de un modelo de gestión de la innovación en la Mutualista, que ya ha generado algunos resultados en cuanto a avances tecnológicos que están al servicio de nuestros socios y clientes.

# MUTUALISTA PICHINCHA EN CIFRAS

## INFORMACIÓN ECONÓMICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

GRI 102-7 / GRI 201-1 / GRI 203-2 / G4-EC1 / G4-FS6 / G4-FS7 / G4-FS8 / G4FSSD-DMA / MUPI 2 / P3D1 / P3D2 / P4D1 / P3D3

<b>Cientes</b> <b>268.328</b>	<b>Calificación de riesgos</b> <b>AA</b>	<b>Número de socios</b> <b>4.595</b>
Capital social <b>\$7.288.200,00</b>	Activo <b>\$765.965.493,37</b>	Pasivo <b>\$708.119.128,58</b>
Patrimonio <b>\$57.846.364,79</b>	Ingresos <b>\$83.785.967,00</b>	Utilidad neta <b>\$2.412.166,08</b>
Morosidad de cartera <b>3,49%</b>	Certificados de aportación <b>72.882</b>	Reservas <b>\$48.205.463</b>
Inversiones <b>\$103.454.908,39</b>	Índice de patrimonio técnico <b>10,61%</b>	Total de depósitos <b>\$653.027.505,90</b>
Cartera bruta <b>\$455.134.268,02</b>	Cartera administrada <b>\$146.025.581,00</b>	Depósitos de ahorro <b>\$220.195.088,04</b>
Número de operaciones de crédito activas <b>82.732</b>	Número de libretas de ahorros y certificados a plazo <b>293.319</b>	Saldo de depósitos a plazo <b>432.832.417,86</b>

## CARTERA PROPIA POR TIPO DE CRÉDITO

	\$	%
Comercial prioritario	72.017.747,54	15,82%
Comercial ordinario	1.918.168,70	0,42%
Microcrédito	55.399.308,10	12,17%
Consumo ordinario	45.565.704,75	10,01%
Consumo prioritario	68.327.161,46	15,01%
Vivienda de interés público	18.264.272,04	4,01%
Vivienda inmobiliaria	174.386.686,29	38,32%
Tarjeta de crédito	19.255.219,14	4,23%
<b>Total</b>	<b>455.134.268,02</b>	<b>100%</b>

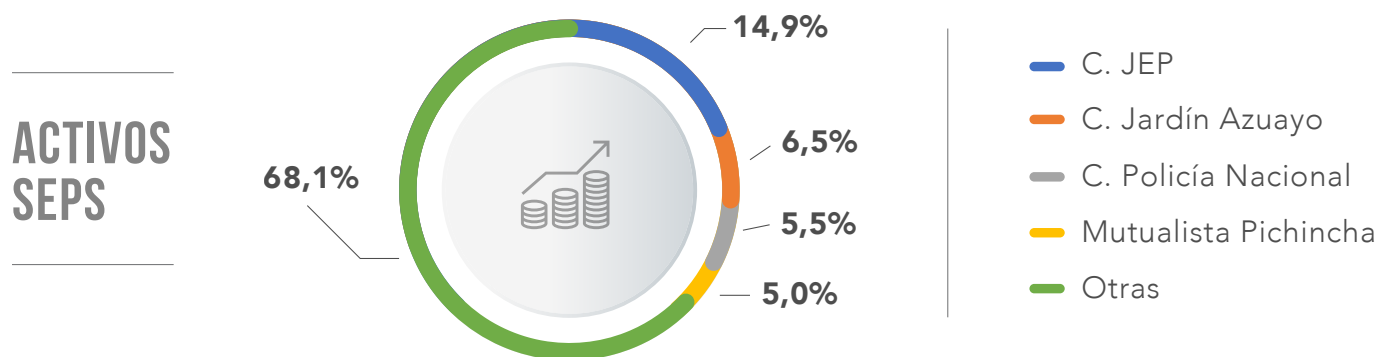
## POSICIÓN DE MUTUALISTA PICHINCHA RESPECTO A INSTITUCIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

### PARTICIPACIÓN DE MUTUALISTA PICHINCHA EN EL MERCADO A DICIEMBRE DE 2019

- Por el tamaño de activos en el Sector de la Economía Popular y Solidaria.

COOPERATIVA O MUTUALISTA	\$	%
Cooperativa JEP	2.265.248,32	14,9%
Cooperativa Jardín Azuayo	984.708,66	6,5%
Cooperativa Policía Nacional	830.382,33	5,5%
<b>Mutualista Pichincha</b>	<b>765.965,49</b>	<b>5,0%</b>
Otras	10.330.301,32	68,1%
<b>Total</b>	<b>15.176.606,12</b>	<b>100%</b>

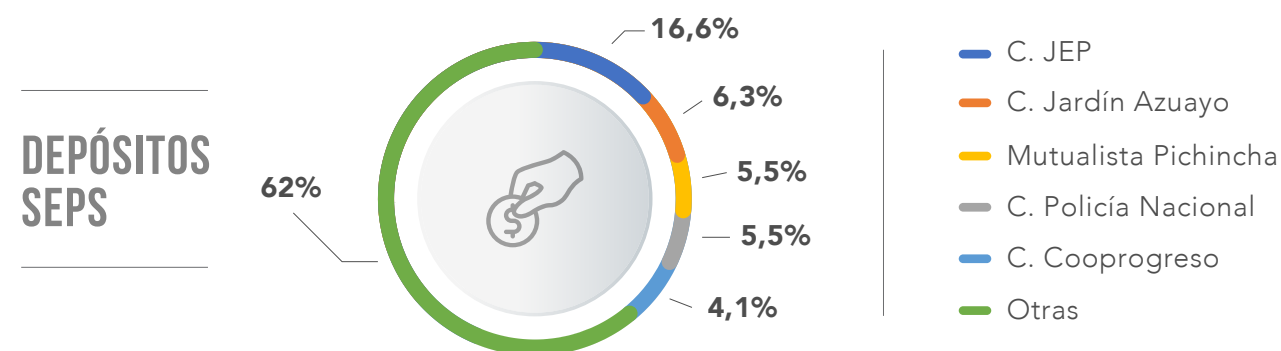
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



- Por depósitos en el Sector de la Economía Popular y Solidaria

COOPERATIVA O MUTUALISTA	\$	%
Cooperativa JEP	1.965.087,13	16,6%
Cooperativa Jardín Azuayo	748.811,82	6,3%
<b>Mutualista Pichincha</b>	<b>653.027,51</b>	<b>5,5%</b>
Cooperativa Policía Nacional	647.261,27	5,5%
Cooperativa Cooprogreso	487.721,00	4,1%
Otras	7.356.241,63	62%
<b>Total</b>	<b>11.858.150,36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

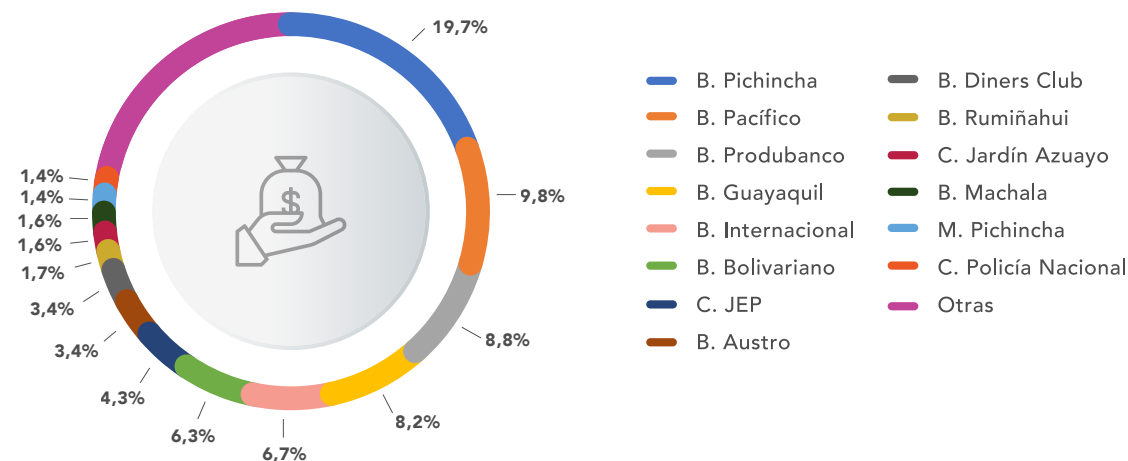




- Por Depósitos Totales en el Sistema Financiero

BANCO, COOPERATIVA O MUTUALISTA	\$	%
Banco Pichincha	8.990.042,59	19,7%
Banco Pacífico	4.453.093,56	9,8%
Banco Produbanco	4.023.489,11	8,8%
Banco Guayaquil	3.718.314,83	8,2%
Banco Internacional	3.072.455,68	6,7%
Banco Bolivariano	2.851.556,62	6,3%
Cooperativa JEP	1.965.087,13	4,3%
Banco del Austro	1.546.262,08	3,4%
Banco Diners Club	1.367.647,50	3,0%
Banco General Rumiñahui	762.108,45	1,7%
Cooperativa Jardín Azuayo	748.811,82	1,6%
Banco de Machala	720.444,98	1,6%
<b>Mutualista Pichincha</b>	<b>653.027,51</b>	<b>1,4%</b>
Cooperativa Policía Nacional	647.261,27	1,4%
Otras	10.016.638,77	22%
<b>TOTAL</b>	<b>45.536.241,90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Superintendencia de Bancos.



## CERTIFICADOS DE APORTACIÓN DE CAPITAL (CDAs) Y RELACIONES CON SOCIOS

MUPI 4 / P1D1 / P1D2 / P1D3



Gracias al interés de clientes y socios de Mutualista Pichincha, el 2019 registra movimientos importantes en cuanto a negociaciones de certificados de aportación en el mercado secundario. En vista de la recuperación sostenida de los tres últimos ejercicios económicos, en cuanto a resultados, los socios han recibido la rentabilidad pertinente según el volumen de cada aporte. En cuanto a la composición de socios, estos se sitúan en 4.595 al 31 de diciembre de 2019, lo que registró un incremento con respecto al año anterior. La rentabilidad de la institución se ubicó en el 4.35% anual.

El interés de nuestra organización se orientará hacia la búsqueda creativa de estrategias en la colocación de CDAs para el próximo 2020.

A continuación, un detalle de la composición de nuestros socios:

Distribución de socios por género y por regiones		
Región Austral	252	5,48%
Femenino	115	45,63%
Masculino	137	54,37%
Región Costa Central	732	15,93%
Femenino	363	49,59%
Masculino	368	50,27%
Personas jurídicas	1	0,14%
Región Costa Norte	578	12,58%
Femenino	280	48,44%
Masculino	298	51,56%
Región Sierra Centro	491	10,69%
Femenino	241	49,08%
Masculino	250	50,92%
Región Sierra Norte	2.542	55,32%
Femenino	1.366	53,74%
Masculino	1.170	46,03%
Personas jurídicas	6	0,24%
<b>Total general</b>	<b>4.595</b>	<b>100,00%</b>



## NUESTRAS OFICINAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

GRI 102-2 / GRI 102-3 / GRI 102-4 / GRI 102-6

# 25

OFICINAS A NIVEL NACIONAL



## 34 CAJEROS AUTOMÁTICOS PROPIOS A NIVEL NACIONAL



[www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)



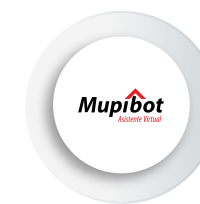
Mensajes de texto al 6874



Cajeros automáticos



App móvil



Chatbot en Facebook



1700 MUTUALISTA (688 825)





**GOBIERNO  
CORPORATIVO**

**2**







## PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

GRI 102-5



Mutualista Pichincha es una institución financiera regulada por las disposiciones del Código Orgánico Monetario Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, y las disposiciones pertinentes de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Está constituida en su capital social por personas naturales y jurídicas. Mutualista Pichincha tiene como objeto el captar recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar familiar de sus socios y clientes.

## GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

GRI 102-18



- Junta de Representantes de Socios

La Junta de Representantes es el máximo órgano de gobierno de Mutualista Pichincha y sus decisiones obligan a todos los Socios, y demás órganos, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen su organización, funcionamiento y actividades. La Junta de Representantes, anualmente, conoce y aprueba el informe de labores de la administración de Mutualista Pichincha. Esta junta está conformada por 30 Representantes de Socios principales y dos suplentes por cada uno.

Los representantes de los socios durarán cuatro años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata, por una sola vez, y deberán cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento interno y en el reglamento de elecciones de la institución.

De conformidad con el artículo 11 del Estatuto Social de Mutualista Pichincha, los órganos de gobierno, administración y control son la Junta General de Representantes de Socios, el Consejo de Administración (CAD) y el Gerente General. Así mismo, establece que uno de sus órganos de control es el Consejo de Vigilancia (COV).



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (CAD)

GRI 102-22 / GRI 102-23 / GRI 405-1 / P2D1 / P2D2



Es el órgano de dirección de Mutualista Pichincha, responsable de definir la estrategia y emisión de políticas institucionales y aportar de la mejor manera a las labores de la Administración. Este se reúne habitualmente cada semana. Durante el 2019, se llevaron a cabo 41 sesiones ordinarias y 3 sesiones extraordinarias.

El Consejo de Administración está conformado por cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, 7 hombres y 3 mujeres, quienes son:

<b>Ing. Marcelo López Arjona</b>	Vocal Principal-Presidente
<b>Lic. Roberto Gabela Arias</b>	Vocal Principal-Vicepresidente
<b>Arq. Mónica Moreira Ortega</b>	Vocal Principal
<b>Ing. Cristina Arteaga Varea</b>	Vocal Principal
<b>Econ. Fernando Armendáriz</b>	Vocal principal

<b>Sr. Pablo Peña Romero</b>	Vocal Principal
<b>Srta. Rosa Zambrano Cobos</b>	Vocal Suplente-Secretaria
<b>Arq. Roberto De la Torre Neira</b>	Vocal Suplente
<b>Sr. Marcelo Holguín Albornoz</b>	Vocal Suplente
<b>Ing. Geovanny Roldán Crespo</b>	Vocal suplente







Durante el 2019, presentaron la renuncia a sus cargos como miembros del Consejo Consejo de Administración los señores:

- Econ. Fernando Armendaris Saona
- Ing. Giovanni Roldán Crespo

Comisiones del Consejo de Administración		
	Total integrantes	
Comisión Ejecutiva	3	3 hombres
Comisión de Negocios y Productos	7	5 hombres - 2 mujeres
Comisión Económica Financiera	8	7 hombres - 1 mujer
Comisión Integral de Riesgos	4	3 hombres - 1 mujer
Comisión Comercial y de Mercadeo	7	4 hombres - 3 mujeres
Comisión de Adquisiciones	6	5 hombres - 1 mujer
Comisión de Responsabilidad Social y Acompañamiento Social	5	2 hombres - 3 mujeres



## CONSEJO DE VIGILANCIA

GRI 102-22 / GRI 405-1 / P2D2

Es el órgano de control interno de las actividades económicas de Mutualista Pichincha que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Junta de representantes de socios. Durante el 2019, sesionaron 36 veces de manera ordinaria y 1 extraordinaria. El Consejo de Vigilancia está conformado por 3 vocales principales y sus respectivos suplentes, 4 hombres y 2 mujeres, quienes son:



<b>Dr. Hernán Cobo Salinas</b>	Vocal Principal-Presidente
<b>Lcdo. Patricio Boada Montalvo</b>	Vocal Principal
<b>Sr. Diego Corral Guevara</b>	Vocal Principal
<b>Dr. César Vinicio Enríquez Duque</b>	Vocal Suplente-Secretario
<b>Arq. Leonor Dolores Sánchez Romero</b>	Vocal Suplente
<b>Arq. Olga Woolfson Touma</b>	Vocal Suplente

En el ámbito institucional es importante mencionar que el 7 de noviembre de 2019 se llevó a cabo una Junta General Extraordinaria de Representantes de Socios para aprobar reformas al Estatuto Social, al Reglamento Interno y al Reglamento de Elecciones, con la finalidad de mejorar el proceso de elección de Representantes de Socios.



## GERENTE GENERAL

Es el representante legal, judicial y extrajudicial de Mutualista Pichincha, su mandatario y administrador general. Actualmente, el Gerente General de Mutualista Pichincha es el Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga, quien fue nombrado por el Consejo de Administración en julio de 2016, y su nombramiento fue ratificado en 2018.



**Equipo Gerencial:** Xavier Larreátegui, Gerente Financiero / Carlos Soria, Gerente Legal / Nicolás Moya, Gerente de Riesgos / José Luis Vivero, Gerente de Negocios Comercial Canales / Diego Proaño, Gerente de Operaciones y Control Interno / Patricio Maldonado, Director de Estrategia y Desarrollo de Negocios / Jefferson Beltrán, Gerente de Tecnología y Sistemas de Información / Dayana Hernández, Gerente de Negocios Inmobiliarios / Lorena Pazmiño, Gerente de Talento Humano / Juan Carlos Alarcón Chiriboga, Gerente General / Ximena Aguirre, Gerente de Negocios Financieros / José Andrade, Auditor Interno

### Representantes de Subsidiarias

Diego Ramírez, Gerente General de Panecons  
Natalia Garzón, Directora Ejecutiva de Fundación Bien-Estar  
Álvaro Darquéa, Gerente General de Uninova



## ÉTICA Y TRANSPARENCIA

GRI 102-16 / GRI 102-17 / GRI 206 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 206-1

El modelo de negocio de Mutualista Pichincha se fundamenta en la integridad y transparencia de su accionar. Para contribuir al cumplimiento de esta consigna, sus socios, autoridades (consejeros), funcionarios y empleados se rigen al Código de Ética de la institución, a la vez, que practican la vivencia de valores en el desempeño de sus funciones.

Además, la organización cumple y promueve el acatamiento de normas prácticas de sana competencia. La interacción de la Mutualista Pichincha, con su competencia, se encuentra dentro de un marco de respeto y rechaza cualquier acción y práctica de competencia desleal.



- **Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo**

GRI 102-16 / GRI 102-17 / GRI 205 (GRI 103-2, GRI 103-3)  
GRI 205-1 / GRI 205-2 / GRI 205-3 MUIP1

Comprometidos con la lucha anticorrupción, no solo con el cumplimiento de la ley, sino en apego a las buenas prácticas corporativas, Mutualista Pichincha y sus subsidiarias trabajan permanentemente en prevenir, detectar, controlar y reportar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, y que puedan estar relacionados con el lavado de activos y otros delitos.

En esta línea, la Unidad de Cumplimiento capacitó al personal de Mutualista Pichincha, a través de talleres presenciales y vía *e-learning*, sobre la cultura de Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluidos el terrorismo.

En el 2019 no se presentaron temas relevantes, sin embargo, reportaron a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) casos puntuales de clientes que no proporcionaron las justificaciones razonables de sus operaciones financieras.



- **Conflicto de intereses**

GRI 102-16 / GRI 102-17 / MUIP1

Para prevenir posibles conflictos de interés y prácticas inescrupulosas, Mutualista Pichincha cuenta con un Código de Ética, un Reglamento Administrativo Interno, y un Manual de Control Interno para Prevención de Lavado de Activos. Estas normas tienen como finalidad establecer mecanismos que permitan prevenir de forma efectiva los conflictos de interés que puedan surgir entre Mutualista Pichincha, los socios, los clientes, los colaboradores y el personal externo a la entidad.





## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI 102-11 / GRI 102-15 / GRI 205-1 / MUPI1

La gestión de riesgos garantiza una adecuada identificación, valoración y tratamiento de las amenazas internas y externas a las que está expuesta la institución. De esta manera, podemos garantizar que nuestros productos y servicios se encuentren adecuadamente valorados y evaluados dentro de estándares y normativas vigentes.

**Gestión de riesgo crediticio:** La unidad de riesgo se ha enfocado en regular y controlar una adecuada originación, administración y recuperación de los diferentes segmentos, a través de la elaboración de políticas, procesos, procedimientos y metodologías para el cumplimiento de la normativa vigente emitida por el ente de control.

Al cierre del 2019, el índice de mora ampliada es de 3,54% en relación con una cartera total de \$445,8 millones.

**Gestión de riesgo de liquidez:** Al finalizar el año, Mutualista Pichincha cumplió con los requerimientos mínimos de liquidez establecidos por el Banco Central del Ecuador, la Reserva Mínima de Liquidez alcanzó los \$96,9 millones, siendo el requerimiento mínimo \$56,1 millones, es decir, se registró un excedente de \$40,7 millones.



**Gestión de riesgo de mercado:** El índice de riesgos de mercado se encuentra por debajo de la alerta temprana, a excepción de la exposición de sensibilidad por brecha respecto al Patrimonio Técnico Constituido, debido a que la cartera de crédito en el segmento de vivienda tuvo un crecimiento significativo en el último trimestre del año en relación con los saldos del pasivo.

**Gestión de riesgo operativo:** Se concluyó con el proceso de identificación de eventos y riesgos bajo los procedimientos establecidos para el efecto.

**Gestión de riesgo legal:** Se concluyó con el proceso de identificación de eventos y riesgos bajo los procedimientos establecidos para el efecto.

**Gestión de riesgo seguridad de la información:** El área de seguridad de la información, a lo largo del 2019, ha venido fortaleciendo la cultura de seguridad a través de campañas, capacitaciones y notificaciones por correo electrónico que permitan concientizar al usuario y prevenir posibles amenazas. Para esto se ha utilizado medios tecnológicos que están disponibles dentro de la institución.

**Capacitación en planes de continuidad del negocio:** Se mantuvieron políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio de acuerdo con los organismos de control y como buena práctica la ISO 22302-2012. Con el objetivo de continuar a los procesos críticos, se configuró componentes tecnológicos para el fortalecimiento del centro de datos principal y centro de datos para recuperación de desastres en materia de procesamiento del servicio de cajeros automáticos.





**NEGOCIOS  
SOSTENIBLES**

**3**







## NEGOCIOS SOSTENIBLES

Es nuestra responsabilidad analizar la problemática de la vivienda e identificar de qué manera podemos contribuir y promover soluciones habitacionales integrales que generen una ciudad más inclusiva y sostenible.

A partir de nuestra experiencia como una institución generadora de vivienda, decidimos trascender de la oferta de casas (edificación per se), hacia la construcción de un hábitat de calidad, a través de una concepción integral al momento de desarrollar nuestros proyectos inmobiliarios, esto es, incluyendo en ellos criterios de urbanización inclusiva y sostenible.

Para facilitar el acceso a este producto inmobiliario, Mutualista Pichincha pone a disposición de sus clientes una solución integral de vivienda, la que contempla cuatro ejes de acción:

1. **Negocio Financiero:** Ofrece al público productos financieros que les permitan adquirir una vivienda: ahorro, crédito al constructor, crédito al beneficiario final (hipotecario/ VIP/ VIS).
2. **Negocio Inmobiliario:** Promueve la construcción de comunidades sostenibles mediante la oferta de soluciones habitacionales de calidad, coherentes con el entorno y el desarrollo urbanístico, y que integran en su ejecución buenas prácticas ambientales.
3. **Producción Industrial de Vivienda:** Ofrece soluciones habitacionales con tecnología constructiva sismorresistente e industrializada Hormi2 y Casa Lista.
4. **Acompañamiento Social:** Ejecuta programas de acompañamiento social con el fin de generar buenas relaciones entre los vecinos que adquieren su vivienda: asesoría condominal, resolución de conflictos, apropiación de territorio y espacio público.

## COMPROMISO CON OBJETIVOS MUNDIALES

GRI 102-12

Cada vez las empresas tienen un papel más importante y directo sobre los desafíos del planeta, lo que las convierte en agentes clave para lograr el desarrollo sostenible a nivel mundial y local. La estrategia de Mutualista Pichincha se encuentra alineada a objetivos globales como los Principios de Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

De igual manera, Mutualista Pichincha, a lo largo de su trayectoria, ha podido identificar ODS que se alinean a su trabajo. Estos han permitido a la organización establecer compromisos con el ODS 5: Igualdad de Género; el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico; el ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura, y el ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.



**Pacto Global**  
Red Ecuador

## LIDERAZGO CON EXCELENTES RESULTADOS

En el marco de la iniciativa empresarial de Pacto Global de Naciones Unidas-Red Ecuador, que tiene como objetivo trabajar de manera decidida por los ODS involucrando a la empresa privada, academia, ONG y el sector público, durante el 2019, Mutualista Pichincha continuó su liderazgo por el ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles, compromiso adquirido en el 2018.

El objetivo de asumir este liderazgo fue incidir desde el sector privado en políticas que permitan contribuir a la construcción de la Agenda de Hábitat Sostenible Ecuador, donde el componente de vivienda es fundamental para la consecución de comunidades sostenibles. Para ello, se organizó y trabajó en mesas temáticas que abordaron temas prioritarios para enfrentar los desafíos actuales de las ciudades, como vivienda sostenible, movilidad, economía circular y financiamiento climático. El resultado de este trabajo, materializado en 4 documentos adicionales a la Posición del Sector Privado, fue entregado formalmente a las autoridades de Pacto Global y del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.



## DOCUMENTOS ELABORADOS

- Guía de movilidad empresarial sostenible y buenas prácticas.
- Manual de contenidos sobre construcción sostenible, para maestros constructores.
- Levantamiento de una base de proyectos con necesidad de financiamiento climático, para selección y acompañamiento por parte de la Cooperación Técnica Alemana GIZ.
- Construcción de Estrategias de economía circular, orientadas a empresas de servicios.

El trabajo de este año como líderes del ODS 11 permitió cumplir con los criterios de evaluación de Pacto Global-Red Ecuador, alcanzando el 100%. Este resultado hizo que Mutualista Pichincha reciba la invitación de Pacto Global-Red Ecuador para renovar su liderazgo en el 2020, compromiso que fue aceptado por la institución.

## LIDERAZGO ODS 11 EN CIFRAS

- 6 mesas de trabajo y 8 talleres en paralelo
- 22 instituciones asistentes al 80% de los eventos
- 4 consultorías técnicas (talleres internos de refuerzo)
- 9 expositores
  - 5 nacionales
  - 4 internacionales
- Más de 150 participantes a nivel nacional

## AFILIACIONES

- Asociación de Mutualistas del Ecuador (AME)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
- Consorcio Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES)
- Pacto Global-Red Ecuador
- Cámara de Comercio de Quito (CCQ)
- Colegio de Arquitectos del Ecuador
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador (APIVE)
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)
- Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI)
- Organización de Entidades Mutuales de las Américas (ODEMA)

## CONVENIOS DE COOPERACIÓN

GRI 102-13

- Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador (RENAFIPSE)
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador (APIVE)
- Cooperación Técnica Alemana - GIZ como contraparte técnica en las mesas de trabajo del ODS 11.
- Pacto Global-Red Ecuador, iniciativa Líderes por los ODS.



# 1

## PRIMER PILAR: NEGOCIO FINANCIERO

GRI 102-2 / GRI 102-7 / GRI 102-44 / G4-EC8 / G4-DMA / GRI 416-1 / GRI 416-2

Mutualista Pichincha intensificó su vocación vivandista a través de créditos hipotecarios por medio de su fuerza comercial y con una oferta integral y diferenciada, a través de la cual el cliente encuentra su casa y el financiamiento en un solo lugar. Las soluciones financieras incluyen una variedad de opciones para todas las necesidades, preferencias y segmentos. Durante el 2019, se registró un crecimiento destacado en la cartera de microcrédito y consumo automotriz.

Un factor importante, en la colocación del año, estuvo representado por los créditos hipotecarios del programa "Casa para Todos". Este producto de financiamiento maneja condiciones preferenciales para la compra de vivienda, única y de primer uso con precio de hasta \$70.000 a una tasa de interés nominal del 4,88% (tasa efectiva del 4,99%), por hasta el 95% del valor del bien, a un plazo de hasta 25 años. Adicionalmente, se incluyó un nuevo segmento VIP con un valor de vivienda que oscila entre \$70.000 y \$90.000. De manera innovadora y diferenciada, lanzamos el producto "Crédito VIP/VIS en construcción" que permite financiar la construcción de vivienda con la tasa preferencial desde el inicio de la construcción con sistemas constructivos Casa Lista y Hormi2, administrados por nuestra subsidiaria Panecons.







## NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

GRI 102-2

- Se han implementado modelos de calificación masiva que nos permiten ofrecer créditos de manera innovadora, directamente en el domicilio del cliente, sin que tenga que trasladarse a ninguna parte.
- Lanzamiento de las tarjetas de crédito y débito con tecnología *contactless*.
- Nueva "Línea de Crédito Contratada" en cuenta de ahorros.
- Se incluyeron varios servicios a través de distintos canales como Banca en Línea, App Móvil y ATM.

Con respecto a los depósitos del público, Mutualista Pichincha concentra sus esfuerzos en apoyar el ahorro programado, dando mayor fuerza a la Cuenta de Ahorros Constructiva que cuenta con bolsillo de ahorro para que el cliente alcance sus metas. Esta atractiva oferta ofrece al cliente ahorro, crédito y seguro en un solo producto. Esta solución integral permite al cliente armar su plan de ahorro según su necesidad, ingresos y capacidad de ahorro, lo que le permite acceder a un crédito precalificado para completar el valor de la meta planificada.



## LANZAMIENTOS INNOVADORES

GRI 102-7

- Apertura de cuenta de ahorros en línea, a través de la página web de Mutualista Pichincha y de nuestra aplicación Mupimóvil.
- Contratación y administración de planes de ahorro a través de MUPINET (banca en línea).
- Apertura y renovación de certificados de depósito a través del canal web, así como de la aplicación móvil.
- Apertura de planes de ahorro desde la App de Mutualista Pichincha.
- Integración de un chatbot, denominado MUPIBOT, como nuevo canal de interacción el cual se comunica con el cliente a través de Facebook.
- Herramienta Cash Multiempresas Management la cual ofrece a nuestros clientes empresariales una agencia virtual donde encuentran estos autoservicios:
  - Apertura de cuentas para sus empleados
  - Otorgamiento de crédito para colaboradores
  - Pago de nómina
  - Órdenes de pago
  - Emisión de cheques
  - Órdenes de cobro
  - Pago a proveedores
  - Transferencias entre cuentas Mutualista Pichincha y SPI vía Banco Central
  - Consulta de transacciones y movimientos

**Cuenta**  
Constructiva

ABRE TU CUENTA  
EN EL MUNDO VIRTUAL  
PARA LLEVAR  
TU SUEÑO  
AL MUNDO REAL



Plan de Ahorro:  
Deportes\_





## PRODUCTOS CREDITICIOS

GRI 102-11

El saldo del portafolio de crédito de Mutualista Pichincha al cierre del ejercicio del año 2019 se incrementó en 14,76% alcanzando los \$455,1 millones de cartera en 43.583 operaciones activas. Se originó cartera inmobiliaria por \$64,66 millones.

El crecimiento de la cartera de vivienda de Mutualista Pichincha, incluyendo cartera VIP, fue del 11,85% y del 7,74% sin esa cartera. El crecimiento total del sistema financiero en cartera de vivienda, sin incluir cartera VIP segmento inmobiliario, fue del 10,08%; los bancos crecieron un 3,96%, las cooperativas un 31,47% y las mutualistas un 6,66%, frente a \$396,5 millones que se registraron al cierre del 2018.

En cartera de consumo, la institución originó cartera por \$127,6 millones, mientras que el monto de créditos comerciales originados llegó a \$108,3 millones. En microfinanzas se adquirieron portafolios por \$44,8 millones a nuestra subsidiaria Uninova, especializada en la administración de este producto.

## CARTERA VENCIDA Y RECUPERACIÓN

El índice de mora de las operaciones de crédito de Mutualista Pichincha experimentó un decremento. En el 2019 el índice global de morosidad cerró en el 3,49%, menor al 5,46% de diciembre del 2018. Este índice se logró gracias al trabajo articulado del equipo de recuperaciones, comercial y gestores externos.

## CAPTACIONES

Mutualista Pichincha incrementó sus depósitos totales en 8,59% en el año 2019. Los depósitos de ahorro a la vista registraron un crecimiento de 12,07% respecto al año anterior, al pasar de \$196,5 millones a \$220,2 millones, lo que representó un aumento de \$23,7 millones.

Los depósitos a plazo registraron un incremento de 6,90% en el 2019, al pasar de \$404,9 millones a \$432,8 millones, lo que representó \$27,9 millones adicionales, y así se logró una captación total adicional en depósitos de ahorros, más depósitos a plazo de \$51,6 millones.

## SERVICIO AL CLIENTE

GRI 102-6 / GRI 102-44 / GRI 416 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 416-1 / GRI 418-1 P1D1 / P1D2 / P1D3

En el 2019 logramos complementar los canales necesarios para brindar un servicio adecuado a los clientes de acuerdo con su preferencia.

Las agencias, como parte de este grupo de canales, atienden a los clientes de todos los segmentos que tiene Mutualista Pichincha:

### 1. Segmento tradicional de clientes: 223.804

Clientes de Mutualista Pichincha por generación					
SILENTS (1928 - 1945)	BABY BOOMERS (1946 - 1964)	GENERACIÓN X (1965 - 1981)	MILLENNIALS (1982 - 1994)	GENERACIÓN Z 1995	TOTAL
4%	20%	45%	27%	4%	100%

### 2. Segmento empresas: 1.834 empresas

### 3. Segmento ecuatorianos en el exterior: 9.554 clientes

Distribución por género		
Género	AÑO 2018	AÑO 2019
Femenino	50,99%	50,57%
Masculino	48,88%	49,26%
Personas jurídicas	0,12%	0,17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>







## Número de clientes distribuidos por agencia

Agencias	AÑO 2018	AÑO 2019
Ambato	3,27%	3,06%
Azogues	1,16%	1,15%
CCA	3,88%	3,77%
Centro	4,66%	4,74%
City Mall	2,95%	2,98%
Cuenca	2,42%	2,47%
El Bosque	5,03%	5,03%
El Condado	3,44%	3,63%
El Recreo	5,04%	5,14%
Guayaquil	3,38%	3,51%
Ibarra	2,60%	2,55%
Iñaquito	6,35%	6,20%
Latacunga	5,97%	5,99%
Loja	3,50%	3,43%
Mall del Pacífico	3,40%	3,32%
Manta	5,89%	5,76%
Matriz	8,80%	9,27%
Portoviejo	3,57%	3,52%
Quevedo	4,25%	4,19%
Quicentro Sur	3,02%	3,11%
Riobamba	3,44%	3,34%
San Luis	3,03%	3,10%
Santo Domingo	7,75%	7,53%
Tumbaco	3,20%	3,19%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## Distribución por personería

	AÑO 2018	AÑO 2019
Jurídica	0,80%	0,83%
Natural	99,20%	99,17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nuestros clientes del segmento migrante, desde el 2019, son atendidos directamente en las agencias con responsables asignados a los clientes. Los puntos de servicio de New York y Madrid han sido cerrados en vista de que a partir de este año se cuenta con canales que pueden ofrecer a los clientes el servicio y soporte que requieren a través del Call Center y los servicios de Skype y Magic Jack.







En Mutualista Pichincha tenemos la responsabilidad de fortalecer la relación con el cliente, administrándola de la manera más adecuada y personalizada posible, para, de esta manera, generar relaciones a largo plazo. En el 2019 realizamos campañas de diferente tipo que nos han permitido abordar directamente alrededor de 40 mil clientes con ofertas de valor personalizadas.

De igual manera, para brindar un servicio al cliente ágil y eficiente, en nuestras agencias administramos la gestión de cada una de ellas a través de un cuadro de mando para conocer su situación en términos de indicadores de calidad, productividad y eficiencia. Adicionalmente, tenemos implementados calificadores de servicio a nivel nacional en el área de cajas que permite que nuestros clientes califiquen el servicio otorgado.

A través de nuestro canal de atención telefónica Mupitel, se atendió 136.241 llamadas *in-bound* con un nivel de servicio del 85,53%. El total de 2.655 llamadas fueron de atención al segmento de ecuatorianos en el exterior y atendimos un promedio mensual de 357 respuestas a reclamos de clientes ocasionados por incidentes en nuestros productos y servicios.

Mutualista Pichincha cuenta con otros medios por los cuales nuestros clientes tienen la oportunidad de ingresar sus reclamos y requerimientos. La ampliación de servicios, a través de diferentes canales, incrementó transacciones y aumentó el nivel de servicio; sin embargo, el cajero automático sigue siendo el medio transaccional que genera el mayor porcentaje de incidencias, debido al alto número de usuarios que tiene este canal.

Es importante mencionar que no hemos recibido reclamos relativos a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente.



## 2

### SEGUNDO PILAR: NEGOCIO INMOBILIARIO

GRI 102-2

Desde el negocio inmobiliario continuamos enfocados en desarrollar proyectos inmobiliarios, particularmente para el segmento de Vivienda de Interés Social (VIS) y Vivienda de Interés Prioritario (VIP), en los cuales participamos habitualmente a través de distintos roles: promoción, financiamiento, gerencia de proyectos y comercialización.

Una de las metas que el Negocio inmobiliario logró, durante el 2019, fue la actualización y establecimiento de planes de acción para un gran número de inmuebles que conforman el portafolio de bienes a ser rentabilizados.

Para conseguir una mayor relación de venta cruzada de servicios de la institución, se continuó trabajando con otras áreas de Mutualista Pichincha, en especial con el Negocio financiero, con nuestras filiales Panecons y Fundación Bien-Estar, para llegar al cliente final con una oferta integral. De esta manera, se promocionaron los 4 pilares institucionales ofreciendo un modelo integral de negocio que incluye criterios de urbanización inclusiva, sostenible y segura, así como buenas prácticas ambientales, sistemas constructivos modernos y eficientes, y acompañamiento social a la organización condominial.

Nuestra oferta inmobiliaria se basa en sistemas constructivos industrializados, cuya característica principal es la innovación tecnológica, rapidez de ejecución, atributos de sismorresistencia y seguridad.





## VENTAS EN CIFRAS

Durante el 2019, se lograron ventas (reservas inmobiliarias/promesas de compra venta) por \$28.478.407,60 correspondiente a 482 unidades, cifras levemente inferiores a las alcanzadas en el 2018, es decir \$30 millones, correspondiente a 554 unidades.

Los ingresos generados por el negocio ascendieron a \$4,12 millones, incurriendo en costos por \$2,51 millones, lo que dio como resultado una contribución de \$1,61 millones, superior a la contribución del año 2018 que fue de \$1,46 millones.

## METAS ALCANZADAS

GRI 102-6 / GRI 102-7

- Se concluyó la construcción de la segunda fase del proyecto Ciudad Santiago (Guayaquil), lo cual representa 136 nuevas unidades. Totalizando entre la I y II fase 260 unidades.
- Se construyeron las obras de infraestructura de las Fases III y IV del proyecto Ciudad Santiago, sobre las cuales se desarrollarán 245 casas y 4 locales comerciales.
- Se cumplió el 100% del avance de obra del proyecto Manta Azul (28 unidades). Se inició la escrituración y entrega de viviendas.
- Se obtuvo la aprobación definitiva por parte del Municipio de Manta para el Proyecto Altos del Pacífico (311 lotes urbanizados y viviendas unifamiliares). De esta manera, se iniciaron las obras de infraestructura de toda la urbanización, alcanzando, a diciembre del 2019, un avance del 70%.
- Se inició la elaboración del rediseño y planificación del proyecto Bosques de Amaru II Etapa (Quito) el cual ofertará 201 departamentos y 24 locales comerciales.
- Se inició la construcción de 13 viviendas en el proyecto El Belén (Mejía), las que al finalizar el 2019 presentaban un avance del 50%. El objetivo de este desarrollo es lograr dinamizar la comercialización de los lotes de la urbanización.
- Concluyó la construcción de 44 viviendas y un local comercial en el proyecto Ramblas II Etapa (Loja). Al entregar las obras de urbanización definitivamente al Municipio de Loja, se obtuvo el certificado de habitabilidad de las unidades mencionadas.
- Se planificó la 1ra etapa del proyecto EÓN (Quito), en asociación con PRABYC CIA. LTDA. 176 departamentos. En el 2019 se comercializó, a través de reservas, el 60% de esta etapa.
- Se planificó el proyecto E2 (Quito), en asociación con RIPCONCIV CIA. LTDA. estimando la construcción de 159 departamentos.
- Se liquidaron los fideicomisos: Villa España Mupi, San Antonio 2.1, 2.2 y 2.3, Villa Milano.







## Proyectos inmobiliarios

Etapa	Nombre del Proyecto	Producto	Costo total \$
Planificación	Bosques de Amaru (2 <sup>da</sup> etapa)	Departamentos y locales	11.712.858,95
	Ciudad Santiago (5 <sup>ta</sup> etapa)	Casas	21.282.494,71
Ejecución	El Belén (Casas)	Casas	968.096,69
	Urbanización El Belén	Lotes urbanizados	17.621.471,90
	Altos del Pacífico	Casas y lotes	15.676.634,00
	San Antonio (3 <sup>ra</sup> etapa)	Casas y lotes	7.851.423,60
Cierre	Los Olivos (Azogues)	Lotes	1.263.767,38
	Bosques de Amaru (1 <sup>ra</sup> etapa)	Departamentos y locales	9.102.898,43
	Ramblas (Bienes Loja 1 <sup>ra</sup> etapa)	Casas	2.224.894,04
	Ramblas (Bienes Loja 2 <sup>da</sup> etapa)	Casas	2.409.827,79
	Manta Azul	Casas y lotes	1.771.850,26
	Mi Lote	Casas	5.276.320,67
<b>Total</b>			<b>97.161.538,42</b>

## Proyectos inmobiliarios

Etapa	Nombre del Proyecto	Producto	Costo total
Inicio	E2	Departamentos	17.805.860,99
	EÓN (1 <sup>ra</sup> etapa)	Departamentos	12.943.278,53
	Ciudad Santiago (6 <sup>ta</sup> etapa)	Casas	20.666.358,09
Cierre	Amazonas Parc	Departamentos y locales	27.209.000,00
<b>Total</b>			<b>78.624.497,61</b>



## CLIENTES INMOBILIARIOS SATISFECHOS

GRI 416 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 416-1 / GRI 416-2  
G4-EC7/ G4-FS7 / G4-FS8 / G4-PR5

Nuestro servicio de posventa, durante el 2019, mantuvo sus índices de satisfacción. Se visitaron periódicamente predios y construcciones a fin de verificar sus estados de conservación.

Se participó activamente en la preparación y entrega de unidades de vivienda a los compradores en proyectos/etapas concluidos a través de sencillos, pero emotivos actos de entrega de las casas, con el fin de lograr que esta sea una experiencia inolvidable, a la par de tratar de crear un mayor grado de lealtad de los clientes hacia la institución.







## 3

## TERCER PILAR: PRODUCCIÓN INDUSTRIAL DE VIVIENDA

GRI 301 (GRI 103-2, GRI 103-3)

La oferta de vivienda de Mutualista Pichincha se desarrolla siguiendo las políticas institucionales de brindar soluciones integrales de vivienda, enmarcadas dentro de su responsabilidad social. La producción industrial de vivienda debe conceptualizarse como un nuevo modelo de gestión integral, sustentable y orientado a las necesidades y expectativas del usuario final.

Se estima que la población mundial sobrepasará los 10.000 millones antes del año 2050 y que habitará, principalmente, en las ciudades, con la consiguiente presión sobre los recursos disponibles, principalmente: suelo, agua, energía y materiales. Por esto, es necesaria una solución integral de vivienda con responsabilidad social que considere:



Como parte de esta propuesta, la integración de las operaciones industriales de Casa Lista y Hormi2 en una sola organización denominada PANECONS S.A., ha permitido desarrollar productos inmobiliarios seguros, de alta calidad, mejorando la productividad mediante economías de escala, generando un negocio más eficiente, rentable y sustentable, ofreciendo a sus clientes características:

- Sistemas constructivos livianos, sismorresistentes, probados y homologados nacional e internacionalmente con certificaciones sobre su idoneidad.
- Sistema certificado de gestión de calidad en los procesos de la producción industrial Casa Lista (norma ISO 9001-2015).
- Sistemas y procesos constructivos industrializados, parametrizables y escalables.
- Dos plantas de fabricación para satisfacer los requerimientos a nivel nacional.
- Personal altamente calificado y especializado.
- Compromiso e innovación permanente.
- Alianzas estratégicas con constructores y proveedores a escala nacional.
- Servicio personalizado para constructores y clientes en general.

La tecnología de los sistemas constructivos los ha convertido en las mejores soluciones para la construcción de diferentes tipos de edificaciones. Las pruebas a las que se sometieron estos sistemas en instituciones especializadas, tanto nacionales como internacionales, garantizan que superan ampliamente los requerimientos de resistencia frente a sobrecargas y fuerzas sísmicas, presentando una óptima respuestas ante estos eventos. Se busca, asimismo, alcanzar el mayor nivel de confort de los usuarios de las edificaciones, mediante un adecuado aislamiento térmico y acústico, disminuyendo el consumo de aire acondicionado y calefacción, ahorrando por este concepto hasta un 80% de energía a lo largo de la vida útil del edificio, lo cual se traduce en una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, garantiza menor tiempo en la ejecución de las obras, menor peso para la edificación, menor requerimiento de mano de obra, y ahorro de transporte y desperdicios, asegurando así un menor impacto ambiental.

GRI 301-1 / GRI 301-2

El sistema constructivo Casa Lista maneja sus desechos a través de gestores ambientales calificados que fueron auditados por especialistas del Sistema de Gestión de Calidad. En cuanto a Hormi2 por la versatilidad del poliestireno expandido (EPS) es posible reciclar y reprocesar completamente su producto en la planta.

GRI 203-1

El impacto de las fábricas en la zona no solo es de respeto al medio ambiente, sino que emplea personal que vive cerca de las instalaciones.





## Casa Lista

**Casa Lista:** Genera puestos de trabajo al emplear a personal que vive cerca de las instalaciones. Participa de forma activa en las mejoras del barrio colaborando con las obras comunales.

### CARACTERÍSTICAS SISTEMA CASA LISTA

GRI 102-2 / G4-EC7 / GRI 203-1

- Sistema sismorresistente basado en placas de hormigón y perfiles de acero liviano galvanizado.
- La tipología como el sistema constructivo ha sido aprobado por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.
- La seguridad estructural en el sistema prefabricado fue garantizada por la Unidad de Investigación de Vivienda de la Escuela Politécnica Nacional, mediante la certificación de sismorresistencia, habiéndose determinado que una casa construida en el sistema prefabricado es apta para zonas de altísimo riesgo sísmico.
- A lo largo de los años se han construido más de 8.000 viviendas a escala nacional con este sistema constructivo.
- Desempeño totalmente sismorresistente, cuya eficacia se comprobó luego del terremoto del 16 de abril del 2016, ocurrido en las provincias de Manabí y Esmeraldas.
- La planta industrial de Casa Lista está ubicada en la población de San Antonio de Pichincha.



## hormi2

LA NUEVA GENERACIÓN DEL HORMIGÓN ARMADO

**Hormi2:** El proceso industrial en la Planta de Latacunga genera diez puestos de trabajo directos empleando a personal del sector, su relación con la comunidad es además de índole social e informativa.

### CARACTERÍSTICAS SISTEMA HORMI2

GRI 102-2 / G4-EC7 / GRI 203-1

- Sistema constructivo sismorresistente, termo-acústico y aislante que supera los requerimientos de resistencia y seguridad frente a cargas de peso propio, sobrecargas, y fuerzas sísmicas.
- Está conformado por paneles modulares producidos industrialmente.
- Su estructura se basa en una placa aislante de poliestireno expandido, recubierta de dos mallas de acero galvanizado electro-soldada de alta resistencia.
- En obra se incorporan las dos capas de mortero, constituyéndose en una estructura sismorresistente de hormigón armado que funciona como una caja donde todos los elementos de paredes y losas soportan sismos probados en simulaciones de terremotos de más de 9 grados en la escala de Richter sin sufrir daño alguno.
- Su resistencia es muy superior a la construcción tradicional.
- Su construcción se lleva a cabo en una fracción del tiempo en relación con una obra tradicional.
- El sistema es ideal tanto en zonas urbanas como rurales.
- Desempeño totalmente sismorresistente, probado como tal en el terremoto del 16 de abril del 2016, en las provincias de Manabí y Esmeraldas.
- El sistema es liviano, aislante, ignífugo y tiene un bajo impacto ambiental.
- Planta industrial ubicada en la ciudad de Latacunga.





4

## CUARTO PILAR: RESPONSABILIDAD Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL



### Vivimos la Responsabilidad Social

Con el objetivo de dar a conocer la estrategia de responsabilidad social y los comportamientos de este valor institucional, se desarrolló un taller interno, dinámico y lúdico que permitió aprender sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y cómo Mutualista Pichincha contribuye al cumplimiento de estos desde su ámbito de gestión.

- 25 talleres a nivel nacional
- 435 colaboradores de la institución capacitados

Estos talleres estuvieron acompañados con una campaña interna informativa de los objetivos alineados a la organización, como son el ODS 5: Equidad de Género; ODS8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico; ODS9: Industria, Innovación e Infraestructura, y el ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.



### Día de la Mujer

En marzo, por el mes de la mujer, se organizó un conversatorio denominado "Deja huellas" cuyo objetivo principal fue compartir historias de vida y dialogar sobre los roles de la mujer en la sociedad. Este contó con la participación de representantes de las empresas Chubb Seguros y Equivida; también fue parte del conversatorio una representante de la academia quien abordó el concepto de sororidad, y se contó con la presencia de Angela Tenorio, atleta ecuatoriana.





## TRABAJAMOS POR MEJORES VECINOS

GRI 102-2 / G4 DMA / GRI 413 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 413 - 1 / MUPI 3

La oferta de soluciones habitacionales de Mutualista Pichincha ha ayudado a miles de familias a cumplir su sueño de tener una casa propia. Esta labor, además de haber contribuido en la reducción del déficit cuantitativo a nivel nacional, permitió un aprovechamiento más eficiente del suelo a través del desarrollo de proyectos, bajo el régimen de urbanizaciones y propiedad horizontal. De esta forma, Mutualista Pichincha se convirtió en un actor clave, y en un aliado importante, en el desarrollo urbano de las ciudades del país.

Asimismo, además de ser la institución mutual líder en la promoción y producción inmobiliaria, Mutualista Pichincha fue, y continúa siendo, la pionera en complementar su oferta de vivienda con la implementación de programas de acompañamiento social. Estos programas consisten en el desarrollo y puesta en marcha de procesos formativos, participativos y organizativos en una comunidad, que permiten contribuir al fortalecimiento social y mejoramiento de la convivencia.

Para la ejecución de este y otros programas en beneficio de la comunidad (acompañamiento social y educación financiera, principalmente), Mutualista Pichincha creó la Fundación Bien-Estar, la cual, actualmente, también gestiona la responsabilidad social empresarial de la institución.



## ACOMPañAMIENTO SOCIAL

A partir de la experiencia de Fundación Bien-Estar en la atención a comunidades y de la misión institucional de Mutualista Pichincha, se desarrolló el programa de acompañamiento social con el objetivo de crear mejores vecinos que: i) conozcan sus derechos y obligaciones dentro del condominio; ii) resuelvan sus problemas de forma legal, eficiente y pacífica; iii) cuiden y den mantenimiento a los bienes comunes; y, iv) se empoderen de su vivienda a la vez que construyen una comunidad socialmente sostenible.

Gracias a su relevancia y al impacto positivo que tiene este programa en la comunidad, en el 2019, los grupos de interés de Mutualista Pichincha lo identificaron como un subtema material dentro del eje de "Oferta de vivienda social y sismorresistente con acompañamiento social", en otras palabras, lo posicionaron como un elemento medular en la labor de responsabilidad social empresarial de Mutualista Pichincha.





## CIFRAS DEL PROGRAMA

GRI 102-2 / G4 DMA / GRI 413 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 413 - 1 / MUPI 3

En el 2019, dentro de la gestión de asesoría y consultorio legal, la Fundación Bien-Estar atendió a 33 condominios externos y recibió, del 100% de beneficiarios, una calificación de "excelente". Complementariamente, se realizaron 6 asesorías en sitio.

Asimismo, Fundación Bien-Estar impartió el "Curso de Administración de Condominios: régimen legal", en tres promociones durante el 2019, en abril, agosto y noviembre. Estos eventos atendieron exitosamente a 78 beneficiarios, entre administradores experimentados y emprendedores que deseaban incursionar en la administración condominal. En cuanto a su evaluación, el 97% de los beneficiarios calificaron como "excelente" el contenido del curso y la gestión del capacitador, a la vez que el 93% calificó como "excelente" la aplicabilidad de lo aprendido.

Casa adentro, los proyectos de Mutualista Pichincha que fueron atendidos con el programa de acompañamiento social durante el 2019 fueron: Santiago City (Guayaquil), Las Ramblas (Loja) y Bosques de Amaru (Quito).



## PROMOVEMOS FINANZAS SALUDABLES

GR 102-2 / GRI 413-1 / G4-FS8 / G4-DMA / G4-FS16

El programa de educación financiera de Mutualista Pichincha impartido por Fundación Bien-Estar, tiene como principal objetivo promover las finanzas saludables en la población.

A través de talleres y charlas se brindó conceptos, herramientas, consejos y reflexiones sobre el buen manejo de las finanzas, con el fin de mejorar el conocimiento, comprensión, habilidades y competencias para administrar el dinero de manera efectiva en nuestros beneficiarios, aportando así a mejorar la situación social y financiera mediante la toma de decisiones informadas.

La metodología nos ha permitido llegar a niños, jóvenes y adultos, adaptando nuestro contenido para encajar en la realidad social y económica de cada sector, teniendo siempre un impacto positivo sobre la población.





Beneficiarios			
Grupo	Temática	Ejecución 2019	%
Niños (5 a 12 años)	• El dinero	536	33%
	• El ahorro		
Adolescentes y Jóvenes (13 a 24 años)	• Ahorro y metas financieras	451	28%
	• Presupuesto		
	• Identificando ingresos y gastos		
	• Necesidades y deseos		
	• Deudas y tarjetas de crédito		
Adultos (25 años en adelante)	• Realidad laboral de los jóvenes	178	11%
	• Presupuesto		
	• Ahorro		
	• Metas financieras		
	• Ingresos extra		
	• Deudas y tarjetas de crédito		
	• Usura		
Clientes y nuevos colaboradores Mutualista Pichincha	• Compras inteligentes	440	28%
	• Ahorro		
	• Tarjetas de crédito		
	• Presupuesto y utilidades		
<b>Total</b>		<b>1.605</b>	<b>100%</b>

Nuestro público principal han sido los niños y jóvenes sumando el 61% del total de la ejecución 2019. En un ámbito de aprendizaje constante, sabemos que los niños y jóvenes se encuentran en la etapa de conocer y descubrir, por este motivo Fundación Bien-Estar centró gran parte de su labor en impartir conocimiento de calidad en centros educativos del país, priorizando las zonas rurales.

Nuestra meta en 2019 fue capacitar a 1.476 personas; sin embargo, logramos superar en 8,04% del objetivo, conseguimos capacitar a 1.605 personas. Impartimos 60 talleres en 14 instituciones u organizaciones entre empresas, instituciones educativas, universidades y grupos juveniles en 5 ciudades del país.



En cada taller o charla, nuestros beneficiarios expresan su satisfacción con la capacitación recibida, esto con el objetivo de conocer falencias y puntos de mejora en la calidad de nuestro programa. En 2019 tuvimos una aprobación general de 90% (excelente y muy bueno), un 6% de público neutral (bueno) y 4% de desaprobación (regular y malo).

### DONACIONES

Como todos los años, se procedió a la donación de equipos informáticos y muebles dados de baja por Mutualista Pichincha. Los principales beneficiarios fueron organizaciones de escasos recursos de las provincias de Esmeraldas, Manabí, Chimborazo, Pichincha e Imbabura. Se entregó 4 equipos de cómputo e impresoras, 164 muebles y 38 enseres.

Este año, como parte de la campaña "Una Navidad Diferente", se hizo la entrega de una casa con adaptaciones especiales y construida con el sistema industrializado Casa Lista a Roque Arévalo quien reside en San Vicente, provincia de Manabí y sufre de síndrome de Edwards.

Adicionalmente, se visitaron a las familias beneficiarias de las viviendas entregadas por Mutualista Pichincha en los años 2017 y 2018, en las provincias de Manabí y Santo Domingo. De estas visitas se pudo constatar el impacto positivo y significativo en la calidad de vida de los niños.





## RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

GRI 302 (103-2, 103-3) GRI 302-1 / GRI 302-4 / GRI 303 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 305 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 305-2 / GRI 305-4 / GRI 305-5 / GRI 306 (103-2, 103-3) / GRI 306-2 / G4-EN23

Durante el 2019 continuamos midiendo, de forma mensual, el consumo de agua y energía eléctrica, con el objetivo de reducir la huella de carbono generada en el Edificio Matriz. La huella correspondiente al año 2019 fue de 117,7 toneladas de CO<sub>2</sub>, lo que equivale a un 3,6% menos en comparación al 2018 (122,1 toneladas de CO<sub>2</sub>).

A fin de compensar esta huella, se plantaron 175 árboles en el Parque Rumipamba, de la ciudad de Quito. Durante dos años consecutivos hemos venido reforestando ese lugar y esperamos seguir haciéndolo a fin de que el Bosque María sea un pequeño pulmón de la ciudad, construido por los colaboradores de Mutualista Pichincha.

De forma complementaria a la reforestación, se fomentó la reducción del consumo de agua potable, energía eléctrica y papel. Paralelamente, el proveedor de impresiones se encarga de gestionar los residuos de los cartuchos de tinta del edificio matriz y de las agencias de Mutualista Pichincha para reutilizar ciertas partes de este, para la fabricación de nuevos suministros y componentes utilizados en otras industrias.



## SISTEMA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL (SEA)

Mutualista Pichincha cuenta con una herramienta digital, que de manera fácil y rápida permite evaluar, calificar y difundir buenas prácticas de diseño y construcción sustentable para la vivienda. El SEA fomenta el uso eficiente de recursos naturales como energía, agua y materia prima, la reducción de CO<sub>2</sub> en energía y transporte y la generación de espacios verdes dentro de los proyectos inmobiliarios.



Buenas prácticas de construcción y diseño sustentable para la vivienda



Consumo de resmas* de papel	
Cantidad 2018	Cantidad 2019
3.904	3.538
<b>Reducción del 9%</b>	
Total hojas reducidas	1.952.000
	183.000
*Cada resma tiene 500 hojas de papel	





**GRUPOS  
DE INTERÉS** **4**







## GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-43 / GRI 102-44

La comunicación de Mutualista Pichincha con sus grupos de interés se caracteriza por ser fluida y positiva. Gracias a la identificación de nuestros grupos de interés, la organización ha podido entender, de manera precisa, las necesidades, preocupaciones y expectativas de sus grupos de interés, lo que ha permitido fortalecer la confianza y credibilidad de la institución.

Mutualista Pichincha ha diseñado estrategias particulares para cada grupo de interés basándose en sus características y su impacto en la organización.

## GRUPOS DE INTERÉS DE MUTUALISTA PICHINCHA

GRI 102-40 / GRI 102-42 / P5D1

- Socios
- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Empresas subsidiarias
- Medios de comunicación
- Comunidad
- Entidades de control

Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante 2019
Socios	Eventos	Por cuarto año consecutivo, el programa de beneficios Black Premier reconoce la confianza y lealtad de los socios de Mutualista Pichincha.
	Relacionamiento directo	Junta Ordinaria de Representantes de Socios en marzo 2019 y Junta Extraordinaria de Representantes de Socios en noviembre 2019.



Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante 2019
Clientes	Plataformas digitales	Cinco campañas estacionales durante todo el año: Regreso a clases costa y sierra, Día de la Madre y del Padre, y Vacaciones costa y sierra. Estas campañas promueven el uso de nuestros productos, como: "Crédito oportuno", sin garante, de hasta 15 000; incremento del ahorro con nuestras cuentas; el consumo con nuestra tarjeta de crédito y débito; la compra de viviendas en proyectos inmobiliarios, y Casa Lista. Nuestros clientes participaron por premios y beneficios adicionales en cada producto.
	Ferias inmobiliarias	Campaña "Ahorro Challenge" a través de la cual incentivamos a los clientes a ahorrar sus utilidades por un año y participar en el sorteo del doble de sus ahorros.
	Página web	Participación en varias ferias inmobiliarias durante el año. En Quito, estuvimos en Expo Casa, y Plusvalía. En Guayaquil, estuvimos presentes en Feria Hábitat y en la Feria BIESS.
	Call center	Actualización de nuestra "Banca en línea". Ahora es más fácil de usar e incluye nuevos pagos de servicios y tarjeta de crédito.
	Comunicación audiovisual e impresa en agencias	Campañas de proyectos inmobiliarios propios: Bosques de Amaru, Amazonas Parc y EON en Quito; Santiago City en Guayaquil; Las Ramblas en Loja; Manta Azul en Manta; y, Surcos de Tanicuchí en Latacunga.
	Vía pública	Fiestas Inmobiliarias en Guayaquil, promocionando nuestros proyectos con beneficios exclusivos en los días del evento.





Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante 2019
Clientes	Eventos	Campaña para incentivar el ahorro en nuestras cuentas por medio del sorteo de una Casa Lista.
	Activación en agencias	Los ganadores de nuestras campañas fueron publicados a través de nuestras redes sociales y agencias.
	Activaciones BTL	Campaña Black House Week para promocionar nuestra oferta inmobiliaria en nueve oficinas de centros comerciales a escala nacional.
		Participación de Mutualista Pichincha en dos conciertos "Queen Sinfónico", organizados por la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador (FOSJE), institución a la que apoyamos desde hace más de 22 años. Nuestros clientes recibieron beneficios exclusivos en esta presentación.
	Otras campañas informativas	Mutualista Pichincha realizó su primer "Campanazo oficial" en la Rueda Bursátil de la Bolsa de Valores de Quito. El monto con el que participó es de \$14.998.000 al 9,50% de interés. La institución financiera ha titularizado \$447 millones en 12 emisiones, el mayor número de titularizaciones hipotecarias en el mercado ecuatoriano.
		Evento de la primera piedra en el proyecto inmobiliario Altos del Pacífico ubicado en Manta.



Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante 2019
Medios de comunicación	Gestión de publicación de notas de prensa, entrevistas y eventos con cobertura mediática	Gestión de relaciones informativas: 209 notas de prensa positivas que contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional y que generaron un valor publicitario equivalente a \$1.768.120,66.
Comunidad	Eventos	Donación de una casa para el niño Roque Arévalo, quien tiene una discapacidad severa y habitaba en una vivienda en malas condiciones en la ciudad de San Vicente, provincia de Manabí.





## CADENA DE SUMINISTRO

GRI 102-9 / GRI 102-10 / GRI 308 (103-2, 103-3) / GRI 308-1 / GRI 308-2  
G4-DMA / GRI 414 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 414-1

La cadena de suministro es parte fundamental para el funcionamiento y logro de nuestros objetivos institucionales, con el fin de garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Para ello, Mutualista Pichincha cuenta con una Política de Gestión de Adquisiciones y Proveedores Institucionales, la cual busca garantizar la selección adecuada de los proveedores, en procura del mayor beneficio y optimización de recursos.

En este sentido, a través del Área Administrativa, con el servicio de una calificadora externa, se valora cuatro parámetros de los proveedores como actividad, evaluación financiera, capacidad operativa, gestión comercial, calidad y responsabilidad social empresarial.

Al cierre del 2019, Mutualista Pichincha contaba con un total de 65 nuevos proveedores calificados, de los cuales 31 fueron evaluados exitosamente en Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), representando el 48%.



De los 31 proveedores evaluados exitosamente en Prácticas de RSE, 26 proveedores se encuentran ubicados en la ciudad de Quito; es decir, el 84%; el 14% se encuentra en Guayaquil, y el restante 3% corresponde a un proveedor en el exterior.

Con este proceso de calificación, Mutualista Pichincha colabora con sus proveedores para identificar oportunidades de mejora, garantiza la transparencia e igualdad de oportunidades, fortalece sus relaciones a largo plazo, y asegura la sostenibilidad de la cadena de suministro, ya que los considera sus aliados estratégicos.





**COLABORADORES  
COMPROMETIDOS**

**5**







## COLABORADORES COMPROMETIDOS

GRI 102-43 / GRI 102-44 / GRI 202 (103-2, 103-3) / GRI 405 (103-2, 103-3)

El enfoque de gestión del talento humano es velar por tener personal altamente comprometido, capacitado y alineado a la estrategia organizacional. Esto implica empoderar a líneas de supervisión y equipos para que puedan generar propuestas de valor y cambio; mejorar información interna para toma de decisiones oportunas; formar y comunicar constantemente la cultura necesaria para que nuestros colaboradores sepan a dónde vamos y cómo los necesitamos. Siempre buscando integrar todos los negocios de la organización.

GRI 401 (GRI 103-2)

El objetivo organizacional del talento humano de Mutualista Pichincha es contar con un equipo humano motivado, eficiente, profesional y comprometido con la transformación cultural y la innovación. Que se encuentre organizado en una estructura alineada con el cumplimiento de la estrategia aprovechando la experiencia de la institución.

Para el efecto se trabaja permanentemente en la estructura organizacional que pueda acompañar a este cambio, con base en el marco filosófico: Misión, Propósito, Identidad, Valores y 4 pilares de acción y negocios, sumado al Plan Estratégico y Táctico que es el camino para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

GRI 102-16

Al interior de la institución contamos con un Reglamento Interno de trabajo, Código de Ética, Políticas y procesos normativos y regulatorios.

En noviembre 2019 se tomó la encuesta de compromiso a todo el personal de Mutualista Pichincha, que a pesar de ser un año con entornos económicos, sociales y laborales complejos en el país, su resultado demuestra que la organización sigue trabajando por mantener al personal conectado con ella, buscando ofrecer un entorno saludable y positivo. La participación de los empleados llegó al 95% a comparación del 2018 que fue del 93%.

Con respecto al compromiso total (hablar, sentir y pensar positivo frente a la organización) no solo logramos mantener, sino que superamos el resultado con un punto adicional en relación al año anterior:

**2018 = 81% / 2019 = 82%**

Con una consideración especial: en el 2019 todo el país bajó de 82% a 80% en compromiso en las organizaciones<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Estudio realizado por la empresa Kincentric, especialista en cultura y compromiso.



## INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS

GRI 102-7 / GRI 102-8 / GRI 405-1 / P1D3

- Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por género.



Género			
Tipo de contrato	Femenino	Masculino	Total general
Indefinido	256	172	428
Eventual	6	1	7
<b>Total general</b>	<b>262</b>	<b>173</b>	<b>435</b>

- Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.



Región			
Tipo de contrato	Costa	Sierra	Total general
Indefinido	59	369	428
Eventual	0	7	7
<b>Total general</b>	<b>59</b>	<b>376</b>	<b>435</b>





- Número total de empleados por contrato laboral (jornada completa o media jornada) y por género.



Tipo de jornada			
Tipo de contrato	Femenino	Masculino	Total general
Jornada completa	258	173	431
Jornada parcial	4		4
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>173</b>	<b>435</b>

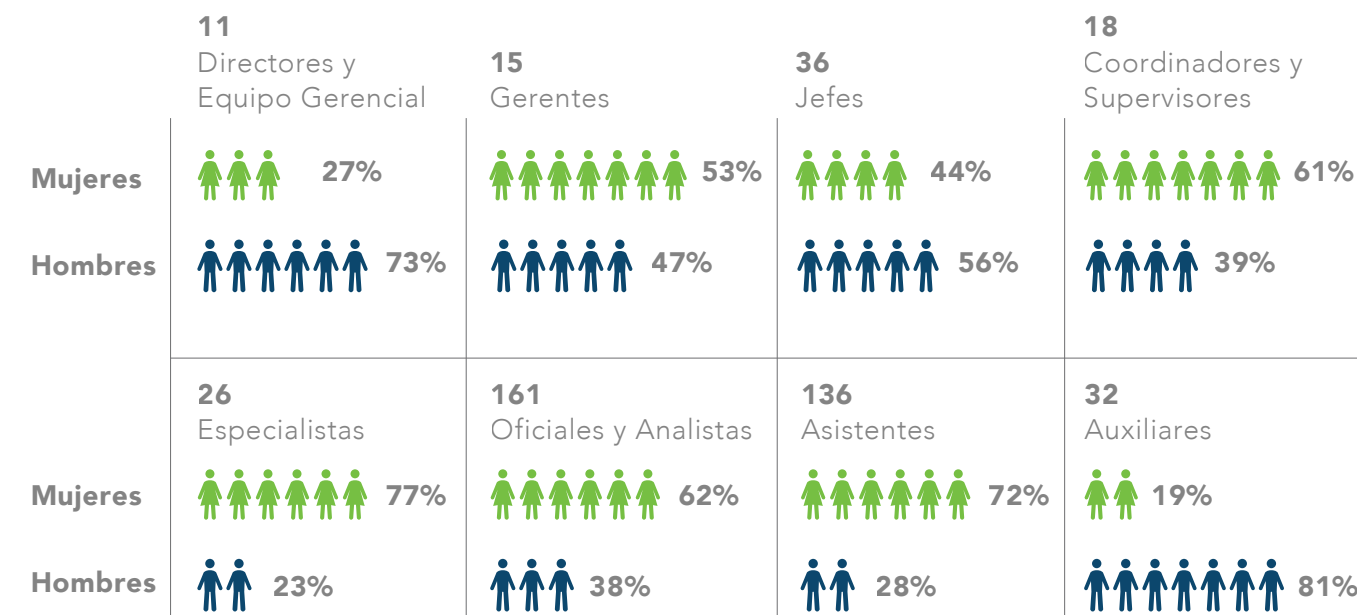


Participación por género				
	dic-18		dic-19	
Femenino	253	57,5%	262	60,2%
Masculino	187	42,5%	173	39,8%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>



- Número total de empleados por nivel jerárquico y por género.

## AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019







- Número total de empleados por edad generacional y por género.

Generación	Género		Total general
	Femenino	Masculino	
Baby Boomers (1946-1964)	6	18	24
Generación X (1965-1980)	98	75	173
Millennials (1981-1996)	148	77	225
Generación Z (>1997)	10	3	13
<b>Total general</b>	<b>262</b>	<b>173</b>	<b>435</b>

- Número total de personas por tipo y porcentaje de discapacidad, y por género.

Tipo de discapacidad	Personas con discapacidad		
	Femenino	Masculino	Total general
Auditiva	2		2
30% a 49%	2		2
Física	5	4	9
30% a 49%	3	3	6
50% a 74%		1	1
75% a 84%	2		2
Intelectual		4	4
30% a 49%		3	3
50% a 74%		1	1
Visual	1	1	2
30% a 49%	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>



## EVALUACIÓN DEL PERÍODO DE PRUEBA

GRI 401 (GRI 103-3)

En cuanto a la evaluación del periodo de prueba, antes de cumplir los 90 días, el jefe inmediato hace una retroalimentación en la cual se identifican aspectos generales y laborales que hayan sido satisfactorios y aquellos que deben mejorarse. En el primer caso, se refuerza el comportamiento positivo, mientras que en el otro, se generan planes de acción que permitan mejorar al colaborador. En el 2019 fueron evaluadas 54 personas, de las cuales 45 pasaron el periodo de prueba, es decir, el 83%.







## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 401 (GRI 103-3) / GRI 401-1

Desde el 2017 contamos con una propuesta ejecutada de remuneración variable que recompensa, con un valor adicional al sueldo fijo y beneficios, el alcance de objetivos basados en el plan estratégico. Las evaluaciones del 2017, 2018 y 2019 fueron puestas en marcha con indicadores específicos, estratégicos y evaluados trimestralmente con comportamientos necesarios. Así, en 2017 y 2018 se evaluaron competencias y el inicio de valores organizacionales, y en 2019 se evaluaron los comportamientos ideales de los 6 valores de Mutualista Pichincha. Para el 2020 se tiene previsto evaluar los comportamientos de los valores de innovación y calidez y pasión. Para las áreas de soporte, la evaluación de desempeño se la realiza trimestralmente y para el equipo comercial, de manera mensual desde mayo del 2019<sup>3</sup>.

GRI 401-1

Rotación de personal							
2018				2019			
Salidas 2018	82			Salidas 2019	83		
Nómina 2018	440			Nómina 2019	435		
Rotación 2018	19%			Rotación 2019	19%		
Género	N° de colaboradores	Porcentaje	Por rotación	Género	N° de colaboradores	Porcentaje	Por rotación
Femenino	45	55%	10%	Femenino	51	61%	12%
Masculino	37	45%	8%	Masculino	32	39%	7%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>	Total	83	100%	19%
Región	N° de colaboradores	Porcentaje	Por rotación	Región	N° de colaboradores	Porcentaje	Por rotación
Costa	18	22%	4%	Costa	14	17%	3%
Sierra	64	78%	15%	Sierra	69	83%	16%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>

<sup>3</sup>GRI 202-2

Las operaciones significativas de Mutualista Pichincha se manejan en la ciudad de Quito, lugar donde se encuentra su edificio matriz y el 100% de altos ejecutivos.



## COMPENSACIONES

GRI 401-2

Mutualista Pichincha, como una empresa socialmente responsable, busca la satisfacción integral de nuestros colaboradores otorgando un paquete de beneficios adicionales a su salario<sup>4</sup>. Estas prestaciones se brindan a nivel nacional y algunos de ellos son extensivos a sus familias.

GRI 403-6

- Póliza de vida, salud y dental: La póliza de vida cubre al colaborador en caso de muerte natural o accidental; la de salud reembolsa gastos de hospitalización y atención médica ambulatoria, y la dental cubre procedimientos básicos. Es así como se beneficia a titulares y dependientes directos. El costo de las pólizas es cubierto de manera diferencial según el rango de cargo que desempeñan los colaboradores, asumiendo Mutualista un mayor porcentaje y el colaborador la diferencia.
- Uniformes institucionales: El personal femenino, mensajeros, cajeros y asistentes reciben una dotación de uniformes, misma que es asumida por la organización al 100%.
- Alimentación: El colaborador recibe el servicio de almuerzo, beneficio cubierto al 100% por la institución.
- Obsequio de cumpleaños: Para festejar los cumpleaños de los colaboradores, la organización se hace presente con un detalle en este día especial.
- Complejo vacacional: En Tonsupa (Esmeraldas) contamos con 7 cabañas totalmente equipadas con capacidad para hasta 10 personas. Los costos de estas cabañas son asequibles y este valor es descontado a través de rol de pagos.
- Parqueaderos: Ofrecemos a nuestros colaboradores parqueaderos dentro del edificio matriz, como en lugares ubicados a los alrededores de Mutualista Pichincha. Este valor es cubierto una parte por la organización y otra por el usuario.
- Dispensario médico: El servicio médico ocupacional está a disposición del colaborador para cualquier emergencia sin costo; para atenciones que no sean ocupacionales tenemos nuestro seguro médico privado que se puede coordinar a través de la app de Tecniseguros.

<sup>4</sup>GRI 405-2

La organización no discrimina el salario según el género.





## FORMACIÓN CONSTANTE

GRI 404 (103-2, 103-3) / GRI 404-1 / GRI 404-2 / GRI 404-3 / P5D2

- 48 eventos de formación en este año
- 12.183 horas de capacitación distribuidas entre todo el personal, 23,8% más que el 2018
- 2.804 participaciones de los colaboradores, 206% más que el 2018

## LOGROS DE FORMACIÓN

- Eficiencia: Se incrementó en un 45% las horas hombre de formación con un gasto menor al 2018.
- Seguimiento: Se dictaron programas de formación modulares que permitieron seguimiento y evaluación.
- Virtualización: Se logró virtualizar, en plataformas e-learning, capacitaciones normativas para todo el personal.
- Satisfacción: Incremento del porcentaje de percepción positiva sobre los programas de formación que brinda la institución.



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

GRI 403 (GRI103-2, GRI 103-3) / G4-DMA

Mutualista Pichincha mantiene un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, así como planes de emergencias, enfocados en los colaboradores, visitantes y clientes. Estos planes establecen las medidas y acciones dirigidas hacia la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, basándose en la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos en el trabajo.



## RECURSOS HUMANOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

GRI 403-3 / GRI 403-4

- Médico Ocupacional
- Técnico Seguridad y Salud Ocupacional
- Asistente de Seguridad y Salud Ocupacional
- Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- Subcomité o Delegados de Seguridad y Salud Ocupacional en agencias
- Brigadistas en edificio matriz y agencias



## FORMACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SSO)

GRI 403-3 / GRI 403-4

- Programa de capacitación en prevención de riesgos en el trabajo y actuación frente a emergencias.
- Programa preventivo de riesgo psicosocial.
- Programa preventivo sobre el uso y consumo de tabaco, drogas y alcohol.
- Charlas preventivas sobre prevención de riesgo psicosocial, uso y consumo de tabaco y drogas y alcohol, prevención de VIH y salud reproductiva.
- Programa de medicina ocupacional.
- Programa de lactancia materna.





# METODOLOGÍA Y MATERIALIDAD

# 6







“Somos miembros de la Comunidad Gold y apoyamos la misión del GRI para empoderar a los tomadores de decisiones de todo el mundo, a través de la aplicación de los estándares de reportes de sostenibilidad GRI y su red de partes interesadas, con el fin de tomar medidas hacia una economía y un mundo más sostenible”.



## METODOLOGÍA DE LA MATERIALIDAD DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-1/ GRI 102-44/ GRI 102-45 / GRI 102-46 / GRI 1002-47 / GRI 102-48 / GRI 102-49 / GRI 102-50 / GRI 102-51 / GRI 102-52 / GRI 102-53 / GRI 102-54 / GRI 102-56 / GRI 103-1 DE TODOS LOS TEMAS MATERIALES P6D1

La Memoria de Sostenibilidad 2019 recoge información con una cobertura temporal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. Los datos económicos presentados provienen de los estados financieros de la organización auditados por una firma externa independiente. En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del Institute for Social and Ethical Accountability de la última versión de la norma AA1000, por tanto, incluye los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA 1000 2008 APS.

Para determinar el contenido de esta Memoria, se han aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.

Los contenidos y parámetros de desempeño reportados han sido establecidos mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información, permitiendo asegurar la correcta aplicación de los 6 principios establecidos por el GRI para definir la calidad de un informe de sostenibilidad: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

En cuanto a la verificación de la información expuesta en este informe no ha sido verificada en relación con la aplicación de los estándares GRI. Es contrarrestada externamente y de forma independiente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete Mutualista Pichincha.

La labor de coordinación para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2019 ha recaído en la Dirección Ejecutiva de Fundación Bien-Estar<sup>5</sup>, encargada de la gestión de responsabilidad social de Mutualista Pichincha y ha sido desarrollada con la colaboración de todas las áreas de la institución, responsables de la preparación e integridad de la información presentada.

<sup>5</sup> Punto de contacto: Natalia Garzón, Directora Ejecutiva de Fundación Bien-Estar, natalia.garzon@mutualistapichincha.com

	Importancia del impacto	Importancia para GDI	Cobertura
<b>1. Gestión de riesgos y desempeño financiero responsable</b>	<b>2,70</b>	<b>2,86</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Gestión integral de riesgos.	3,00	3,00	Interna
Rentabilidad financiera.	2,88	2,88	Interna
Riesgos asociados a la corrupción.	2,49	2,49	Interna
Protección al valor y la seguridad de las inversiones de socios.	2,63	2,63	Interna
Correcto diseño y oferta responsable de servicios y productos financieros.	2,53	2,53	Interna
<b>2. Oferta de vivienda social y sismorresistente con acompañamiento</b>	<b>2,98</b>	<b>2,63</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios.	3,00	2,69	Interna
Acompañamiento social.	2,95	2,56	Interna
<b>3. Prácticas laborales responsables</b>	<b>2,19</b>	<b>2,48</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Generación local de empleo directo e indirecto.	2,14	2,72	Interna
Gestión laboral para apoyar a los empleados respecto a amenazas y violencia en el lugar de trabajo.	2,20	2,52	Interna
Capacitación y entrenamiento laboral.	2,42	2,83	Interna
Composición de los órganos de gobierno y de la plantilla por categoría de empleados según género, grupo de edad y minoría.	1,97	2,13	Interna
Brechas salariales por género, por categoría de empleados y por ubicaciones significativas de operación.	2,21	2,21	Interna
<b>4. Estrategia social inclusiva</b>	<b>2,18</b>	<b>2,55</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Estrategia y cuantificación de la inversión en la comunidad o acción social.	2,31	2,57	Interna
Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	2,23	2,50	Interna
Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	2,20	2,52	Interna
Cartera para las líneas de negocio según dimensión y sector de actividad.	1,99	2,62	Interna
<b>5. Seguridad y satisfacción de clientes</b>			
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Salud y seguridad de los usuarios finales de los inmuebles desarrollados.	2,15	2,45	Interna
Satisfacción de los usuarios finales de los bienes inmuebles desarrollados.	2,36	2,71	Interna



	Importancia del impacto	Importancia para GDI	Cobertura
<b>6. Innovación</b>	<b>2,04</b>	<b>2,67</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Impactos económicos indirectos significativos. Promoción de la innovación y aumento de la productividad en el largo plazo, a través de la investigación y desarrollo.	2,04	2,67	Interna
<b>7. Gestión socioambiental sostenible</b>	<b>1,83</b>	<b>2,53</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Materiales usados / consumidos / reciclados / reutilizados (papel y productos informáticos).	1,72	2,52	Interna
Consumo energético de la organización e iniciativas de reducción.	1,96	2,57	Interna
Consumo de agua de la organización e iniciativas de reducción.	1,83	2,51	Interna
Emissiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI).	1,83	2,45	Interna
Generación de desechos.	2,01	2,55	Interna
Operaciones con impactos actuales y potenciales significativos en las comunidades locales.	1,83	2,63	Interna
Certificación, calificación y etiquetado de sostenibilidad para proyectos inmobiliarios.	1,61	2,59	Interna
Políticas, procedimientos y procesos con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	1,90	2,49	Interna
Competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	1,75	2,49	Interna
<b>8. Evaluación socioambiental de proveedores y contratistas</b>	<b>2,01</b>	<b>2,63</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Evaluación ambiental de proveedores. Requerimientos o sensibilización u otros en relación con el uso de materiales, consumo energético, consumo de agua, vertidos al medio, generación de desechos, entre otros.	2,44	2,55	Interna
Evaluación laboral de proveedores. Requerimientos o sensibilización u otros en relación con prácticas laborales dignas: calidad del empleo, condiciones laborales mínimas, prácticas en materia de seguridad y salud ocupacional, entre otros.	1,72	2,62	Interna
Discriminación / trabajo infantil / prácticas de seguridad. Requerimientos o sensibilización u otros en relación con el respeto a la dignidad y los derechos humanos.	1,87	2,70	Interna
<b>8. Evaluación socioambiental de proveedores y contratistas</b>	<b>1,60</b>	<b>2,60</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Conflicto de interés en términos de relacionamiento con organizaciones del sector público.	1,63	2,64	Interna
Competencia desleal en procesos de licitación, mediante colusión en la fijación de precios, ofertas ficticias ( <i>cover pricing</i> ) y fijación de precios tipo cartel.	1,57	2,57	Interna

## PRIORIDAD DE LOS TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS

TEMAS MATERIALES 2018 - MUTUALISTA PICHINCHA





## ANEXOS

GRI 102-55

## Memoria de Sostenibilidad 2019 - Mutualista Pichincha

### Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
GRI 101: Fundamentos 2016					
<b>Contenidos Generales</b>					
<b>1. Perfil de la organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	18			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	26, 43, 44, 51, 58, 62, 64			
102-3	Ubicación de la sede	26			
102-4	Ubicación de las operaciones	26			
102-5	Propiedad y forma jurídica	30			
102-6	Mercados servidos	26, 46, 52			
102-7	Tamaño de la organización	21, 46, 52			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	81			Principio 6
G4-10	Información sobre empleados y otros trabajadores	81			
102-9	Cadena de suministro	76			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	76			
102-11	Principio o enfoque de precaución	36			

GRI 102:  
Contenidos  
generales  
2016

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
	102-12 Iniciativas externas	40			
	102-13 Afiliación a asociaciones	42			
	<b>2. Estrategia</b>				
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9			
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	10			
	MUPI 1 Gestión de riesgos	35, 36			
	<b>3. Ética e integridad</b>				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	19, 35, 80			Principio 10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35			Principio 10
	<b>4. Gobernanza</b>				
	102-18 Estructura de gobernanza	30			
	<b>5. Participación de los grupos de interés</b>				
	102-40 Lista de grupo de interés	72			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		No procede	Mutualista Pichincha no cuenta con sindicatos, tiene una asociación de empleados	Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	72			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	72			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	72			

GRI 102:  
Contenidos  
generales  
2016



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 102: Contenidos generales</b>	<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	92			
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	92			
	102-47 Lista de temas materiales	92			
	102-48 Reexpresión de la información	92			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	92			
	102-50 Periodo objeto del informe	92			
	102-51 Fecha del último informe	92			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	92			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	92			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	92			
	102-55 Índice de contenidos GRI	96			
	102-56 Verificación externa	92	No procede		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
Temas Materiales					
<b>GRI 200: Estándares temáticos económicos</b>					
<b>Desempeño económico</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11			
	G4FSSD-DMA Desempeño económico. Como complemento al GRI 201 (103-2)	21			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	11			
	<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	21		
G4FSSD-EC1 Valor económico directo generado y distribuido. Como complemento al GRI 201-1		21			
MUPI 2 Rentabilidad financiera.		21			
<b>Presencia en el mercado</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	80			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	80			
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	86			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Impactos económicos indirectos</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	14			
	G4-DMA Impactos económicos indirectos. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 203.	14			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	14			
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	57			
	G4FSSD-EC7 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. Como complemento al GRI 203-1.	55, 58, 59			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	14, 17			
	G4FSSD-EC8 Impactos económicos indirectos significativos. Como complemento al GRI 203-2.	43			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Anticorrupción</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	35			
	G4-DMA Anticorrupción. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 205.	35			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	35			

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	35			Principio 10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	35			Principio 10
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	35			Principio 10
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Competencia desleal</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	35			
	G4-DMA Competencia desleal. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 206.	35			
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	35			
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	35			
<b>GRI 300: Estándares temáticos ambientales</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Materiales</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	56			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	56			

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	57			
	301-2 Insumos reciclados.	57			
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.		Información no disponible.		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Energía</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	68			
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	68			
	302-2 Consumo energético fuera de la organización.		No procede.	Mutualista Pichincha no genera GEI de alcance 3	
	302-3 Intensidad energética.		Información no disponible.		
	302-4 Reducción del consumo energético.	68			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Información no disponible.		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Agua</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	68			
<b>GRI 303: Agua 2016</b>	303-1 Extracción de agua por fuente.		No procede.	Mutualista Pichincha no extrae agua para sus actividades	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Emisiones</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	68			
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).		No procede.	Mutualista Pichincha no genera GEI de Alcance 1.	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	68			Principio 7 Principio 8
	G4-EN15 Emisiones Complemento al GRI 305-2.		Información no disponible.	Durante el 2019 no se recolectó este tipo de información.	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).		No procede.	Mutualista Pichincha no genera GEI de Alcance 3	
	G4-EN16 Emisiones Complemento al GRI 305-3.		Información no disponible.		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.	68			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	68			
	<b>Efluentes y residuos</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	68			
<b>GRI 306: Efluentes y Residuos</b>	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	68			
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	68			
	G4FSSD-EN23 Materiales. Complemento al GRI 306-2.	68			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	76			
	G4-DMA Evaluación ambiental de proveedores. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 308.	76			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	76			
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales.	76			
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	76			
<b>G4FSSD Cartera de productos</b>	G4-DMA Interacciones con socios empresariales, incluidos proveedores y contratistas, en relación a riesgos y oportunidades medioambientales.	76			
	G4-DMA Implementación de requisitos ambientales en contratos con proveedores y contratistas.	76			
<b>GRI 400: Estándares temáticos sociales</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Empleo</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	80			
	G4-DMA Empleo. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 401.		No procede.	El negocio inmobiliario de Mutualista Pichincha no realiza subcontrataciones.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	86			

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	86			Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	87			
<b>GRI G4CRESD Empleo</b>	G4-LA2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.		No procede.	Mutualista Pichincha realiza comisión por ventas.	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	88			
	G4FSSD-DMA Salud y seguridad en el trabajo. Como complemento al GRI 403 (103-2).	88			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	88			
<b>GRI 403: Servicios de salud en el trabajo</b>	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	88			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	89			
<b>Formación y enseñanza</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	88			
	G4-DMA Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	88			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	88			

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 404: Formación y Enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	88			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	88			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas.	88			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	80			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	80			
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	31, 33, 81			Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.		No procede.	La organización no discrimina el salario según el género.	
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Comunidades locales</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	62, 64			
	G4-DMA Comunidades locales. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 413.	62, 64			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	62, 64			

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	62			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.		No procede.	No se han presentado impactos negativos significativos.	
	G4-FS13 Puntos de acceso a servicios financieros por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		No procede.		
	G4-FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.				
	MUPI 3 Acompañamiento social.	64			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Evaluación social de proveedores</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	76			
	G4-DMA Evaluación laboral de proveedores. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 414.	76			
	G4-DMA Evaluación derechos humanos de proveedores. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 414.	76			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	76			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección, de acuerdo con los criterios sociales.	76			
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas GRI.		Información no disponible.	Mutualista Pichincha evalúa sus proveedores con un empresa externa.	
	G4-DMA Cartera de productos 5). Implementación de requisitos sobre derechos humanos en contratos con proveedores y contratistas.		Información no disponible.		
	G4-HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de abastecimiento significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Información no disponible.		Principio 1 Principio 2
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Política pública</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.				
	G4-DMA Política pública. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 415.		No procede.	Mutualista Pichincha no aporta a partidos políticos.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.				
<b>GRI 415: Política pública</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos.		No procede.	Mutualista Pichincha no aporta a partidos políticos.	Principio 10
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas.	92			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	46			
	G4-DMA Salud y seguridad de los clientes. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 416.	46			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	46			

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	46, 50			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	50			
	MUPI 4 Seguridad de las inversiones de los socios.	25			
	G4-DMA Marketing y etiquetado. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	65			
	G4-DMA Marketing y etiquetado. Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	43			
	G4-DMA Certificaciones en Sostenibilidad.		No procede.	Mutualista Pichincha no cuenta con certificaciones en sostenibilidad.	
	G4-PR5 Resultados de las encuestas de satisfacción a clientes del negocio inmobiliario.	55			
	G4-DMA Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos, aplicadas a las líneas de negocios				
	G4-DMA Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	56			
	G4-DMA Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos ambientales incluidos en contratos / productos / transacciones (activo)				

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>	G4-FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas / PYMEs / grandes) y el sector de actividad	21			
	G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	21			
	G4-FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	21, 65			
	G4-DMA Auditoría Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos en estos ámbitos.		No procede.	Mutualista Pichincha no cuenta con auditorías ambientales y sociales.	

ÍNDICE DE INDICADORES BALANCE SOCIAL	
INDICADOR	PÁGINA
P1D1	25, 46
P1D2	25, 46
P1D3	25, 46
P2D1	31
P2D2	31, 33
P3D1	21
P3D2	21
P3D3	21
P4D1	21
P5D1	72
P5D2	88
P6D1	92

**CRÉDITOS**

Fotografía: David Lupera y stock

Diseño y diagramación: Melcocha

Revisión editorial: Elizabeth Salgado C.

Estudio de materialidad: Proterra Consultores


[www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)





# Mutualista Pichincha

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

**MEMORIA  
DE SOSTENIBILIDAD  
2019**



[www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)