

## ANEXO 2: GLOSARIO

| TÉRMINO                                   | DEFINICIÓN   |
|---|--|
| ACP Vivencia S.A                          | "Vivencia es la empresa del Grupo ACP promotora de desarrollo inmobiliario e infraestructura que apoya con proyectos de agua potable y saneamiento, electrificación y vivienda digna a los empresarios de la microempresa y su entorno." ( <a href="http://www.vivencia.com.pe/">http://www.vivencia.com.pe/</a> )   |
| Andragogía                                | "es el conjunto de las técnicas de enseñanza orientadas a educar personas adultas, en contraposición de la pedagogía, que es la enseñanza orientada a los niños." ( <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/Andragog%C3%ADa">http://es.wikipedia.org/wiki/Andragog%C3%ADa</a> )  |
| Banco del Pacífico                        | Institución Financiera Pública   |
| BANRED                                    | Red de cajeros automáticos   |
| BIESS                                     | "Es una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, creada mediante ley, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 587 de 11 de mayo del 2009. Tendrá personería jurídica propia y de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera". (Estatutos tomado de su página web: <a href="http://www.biess.fin.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2&amp;Itemid=126">http://www.biess.fin.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=2&amp;Itemid=126</a> )   |
| Bono para la Vivienda                     | Es un subsidio único y directo con carácter no reembolsable que otorga el Estado Ecuatoriano por intermedio del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), por una sola vez, para financiar: la adquisición, construcción de vivienda nueva o mejoramiento de una existente.   |
| BREEAM                                    | Building Research Establishment Environmental Assesment Method, es la herramienta de evaluación y certificación ambiental creada por el BRE Building Research Establishment del Reino Unido, es la herramienta más antigua y con más trayectoria a nivel mundial. Esta herramienta es utilizada en Europa, Asia y el golfo Pérsico, adaptando sus requerimientos a las condiciones geográficas de cada región. Esta herramienta en el Reino Unido es un requerimiento para la certificación de la construcción de viviendas eficientes, ya normadas en la legislación inglesa, mientras que su aplicación a otro tipo de edificaciones sigue siendo optativa, para impulsar edificios con el menor impacto posible. Para conocer más visite la página web: <a href="http://www.breeam.org">www.breeam.org</a>  |
| Calentamiento Global (1)                  | "Es la alteración (aumento) de la temperatura del planeta, producto de la intensa actividad humana en los últimos 100 años. El incremento de la temperatura puede modificar la composición de los pisos térmicos, alterar las estaciones de lluvia y aumentar el nivel del mar." (Página N° 4)   |
| CENACE                                    | "El CENACE fue creado como una Corporación Civil de derecho privado, sin fines de lucro, cuyos miembros incluyen a todas las empresas de generación, transmisión, distribución y los grandes consumidores. Sus funciones se relacionan con la coordinación de la operación del Sistema Nacional Interconectado (SNI) y la administración de las transacciones técnicas y financieras del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) del Ecuador, conforme a la normativa promulgada para el Sector Eléctrico (ley, reglamentos y procedimientos)". <a href="http://www.cenace.org.ec">http://www.cenace.org.ec</a>  |
| Construcción Sustentable (Green Building) | "El diseño de arquitectura puede permitir que el edificio tenga un mejor comportamiento energético y ambiental: a) Arquitectura ambientalmente eficiente, maximizando características pasivas con buena orientación, asoleamiento, sombra, atrios interiores, pozos de luz, etc., permite más iluminación y ventilación natural y requiere menos complementación para climatización mecánica e iluminación artificial; b) Buen equipamiento de climatización e iluminación, mejora eficiencia y demanda energética; c) La suma de arquitectura de diseño sustentable, más equipamiento eficiente, significa gran ahorro energético y reducción de emisiones. Un edificio de arquitectura y construcción sustentable, durante su ciclo de vida completo debería: a) Tener consumo eficiente de energía: consumir menos sin disminuir calidad, autogenerar, usar fuentes alternativas, cogeneración; b) Reducir consumo de agua potable: racionalizar, tratar, recircular; c) Minimizar el uso de materiales no renovables; d) Mejorar la calidad del ambiente interior; e) No causar deterioro en la calidad de los ecosistemas. En resumen, más calidad de vida por menos consumos de recursos económicos y materiales." ( <a href="http://www.normangoijberg.com/construccion_sustentable.html">http://www.normangoijberg.com/construccion_sustentable.html</a> ) |
| CRS                                       | Comité de Responsabilidad Social de Mutualista Pichincha liderado por el Presidente del Directorio y el Gerente General.   |
| CTFE                                      | Comisión Técnica de Determinación de Factores de Emisión de Gases de Efecto Invernadero para el Sector Eléctrico Ecuatoriano.  |

|  |   |
|--|---|
| Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH)       | "Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción". Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948. Para conocer detalles visitar la página: web: <a href="http://www.un.org/es/documents/udhr/">http://www.un.org/es/documents/udhr/</a> |
| Desarrollo Sostenible (1)                                  | "Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Al mismo tiempo que distribuye de forma equitativa las ventajas del progreso económico, preserva el medio ambiente local y global y fomenta una auténtica mejora en la calidad de vida." (Página N° 7)   |
| Eco eficiencia (2)   | "Es el proceso continuo de maximizar la productividad de los recursos, minimizando desechos y emisiones, y generando valor para la empresa, sus clientes, sus accionistas y demás partes interesadas". "Una definición más simple de Eco eficiencia es: "Producir más con menos".   |
| El Marco de elaboración de memorias del GRI (3)            | "...tiene como objetivo proporcionar un marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, medio ambiental y social de una organización. El Marco está compuesto por la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad, los protocolos de indicadores, los protocolos técnicos y los Suplementos sectoriales." (Página N° 43)   |
| Emisiones de CO2 (dióxido de carbono) (5)                  | "Emisiones de dióxido de carbono que resultan del consumo de combustibles de depósitos de carbono fósil como el petróleo, gas natural y el carbón" Página 9   |
| Fundación E.I.N.A.   | La Fundación, creada el 2 de Octubre de 1980, es una organización sin fines de lucro que auspicia al Centro de Aprendizaje Infantil "El Parvulario" y Colegio Horizontes, los cuales brindan educación, atención y capacitación laboral a niños y adolescentes con discapacidad intelectual y sus familias. Mutualista Pichincha ha apoyado a la Fundación desde 1981.  |
| Gamificación   | "Es el empleo de mecánicas de juego en entornos y aplicaciones no lúdicas con el fin de potenciar la motivación, la concentración, el esfuerzo, la fidelización y otros valores positivos comunes a todos los juegos. Se trata de una nueva y poderosa estrategia para influir y motivar a grupos de personas." ( <a href="http://www.gamificacion.com/que-es-la-gamificacion">http://www.gamificacion.com/que-es-la-gamificacion</a> ).  |
| GC ó BGC (4)   | Gobierno Corporativo. "Gobierno Corporativo es el sistema por el cual las compañías son dirigidas, controladas y evaluadas, definiendo derechos, roles y responsabilidades de diferentes grupos: administradores, directorio, accionistas controladores y minoritarios al interior de una organización, con transparencia, objetividad, profesionalismo y equidad, con el fin de resguardar e incrementar exitosamente, a través del tiempo, el valor de la inversión y proteger los recursos de terceros" <a href="http://www.gobiernocorporativo.com.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=4&amp;Itemid=16">http://www.gobiernocorporativo.com.ec/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=4&amp;Itemid=16</a>  |
| GRI  | Global Reporting Initiative. Desde 2002, GRI es una institución (fundación) internacional independiente con sede en Los Países Bajos, habiendo sido administrada durante los cinco años previos por una de sus organizaciones fundadoras, el CERES de EEUU. GRI está organizada como una red global multi-stakeholder, supervisada por varios cuerpos de gobernabilidad y coordinada por el Secretariado, cuya misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones independientemente de su tamaño, sector o ubicación. Para conocer más sobre esta organización visitar su página web: <a href="http://www.globalreporting.org/">http://www.globalreporting.org/</a>   |
| Grupos de Interés o Partes interesadas o Stakeholders (3)  | "Se entiende por grupos de interés aquellos grupos o particulares: (a) que pueda esperarse, dentro de lo razonable, sean afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de la organización; o (b) cuyas acciones, pueden esperarse, dentro de lo razonable, que afecten a la capacidad de la organización para implantar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos." (Página N° 44)  |
| Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (3) | "...consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados Contenidos Básicos, que están formados por los indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias". (Página N° 5)   |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Huella de Carbono                   | La huella de carbono calcula todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de las cuales un producto, servicio, o empresa son responsables a lo largo de su cadena de valor/abastecimiento permitiendo encontrar eficiencias internas y externas que permitan disminuir emisiones y mejorar procesos. Existen emisiones de gases directas e indirectas, las directas son las emisiones de fuentes que son propiedad o controladas por la entidad que reporta, mientras que las indirectas son las emisiones que son consecuencia de las actividades de la entidad que informa, pero se producen en fuentes propias o controladas por otra entidad. Para más información dirigirse a GHG Protocol. |
| IESS                                | Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social  |
| LCAGC (4)                           | Lineamientos del Código Andino de Gobierno Corporativo, creados por la Corporación Andina de Fomento como una propuesta destinada a buscar la adopción, por parte de las empresas de la Región Andina, de un conjunto de reglas que permitan: regular el tratamiento equitativo de los derechos de los accionistas, la función de los grupos de interés social en el gobierno de las sociedades, la comunicación y transparencia informativa, y las responsabilidades del directorio de las sociedades.  |
| LEED                                | Leadership in Energy Efficiency and Environmental Design, es la herramienta de evaluación y certificación ambiental creada por el consejo de construcción verde Americano, el U.S. Green Building Council, para promocionar la construcción sustentable y la aplicación de buenas prácticas ambientales en la construcción más allá de las exigencias de normativas locales americanas que en muchos casos aún no son tan exigentes en los temas ambientales. Para conocer más visite la página web: <a href="http://www.usgbc.org/leed/">www.usgbc.org/leed/</a>  |
| Mapa de Públicos                    | Es la herramienta para la identificación de las audiencias prioritarias de una organización.   |
| Medio Ambiente (1)                  | "Es el conjunto de factores físico-naturales, sociales, culturales, económicos y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y con la sociedad en que vive, determinando su forma, carácter, relación y supervivencia." (Página N°11)   |
| Memoria de Sostenibilidad           | Documento organizacional que describe los impactos económicos, ambientales y sociales de las actividades que realiza la organización informante.   |
| MIDUVI                              | Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda del Ecuador   |
| MUPI                                | Denominación simplificada de "Mutualista Pichincha"  |
| MUPICEL                             | Servicio de transacciones de la Mutualista Pichincha a través del teléfono celular   |
| NORMA ISO 26000                     | La norma internacional ISO 26000:2010, orientación sobre la responsabilidad social, ofrece orientación relevante a nivel mundial para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, sobre la base de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés, y así fomentar la aplicación de mejores prácticas de responsabilidad social en todo el mundo.<br><a href="http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility/sr_iso26000_overview.htm">http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility/sr_iso26000_overview.htm</a>                            |
| NORMA ISO 9001-2008                 | "La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios." ( <a href="http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html">http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html</a> )   |
| Organizational Stakeholders del GRI | Miembros del Global Reporting Initiative. Los principales beneficios de los Stakeholders Organizacionales incluyen elegibilidad para votar por miembros del Consejo de Stakeholders (Stakeholder Council -SC) que aprueba nominaciones, realiza recomendaciones estratégicas a la Junta de Directores (Board of Directors -BoD), ofrece acceso especial a la red GRI, a una variedad de oportunidades para promoción y reconocimiento, y descuentos en productos y servicios de GRI.   |
| Pacto Mundial (Pacto Global)        | En 1999, en el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza), el Secretario General propuso un "Pacto Mundial" entre las Naciones Unidas y el mundo de los negocios. "El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción". ( <a href="http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html">http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html</a> )   |
| PCR                                 | Pacific Credit Rating, calificador de riesgos, debidamente autorizada por la Superintendencia de Bancos. Para conocer más sobre esta organización visite su página web: <a href="http://www.ratingspcr.com">www.ratingspcr.com</a>   |
| PIB                                 | Producto Interno Bruto   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Protocolos de indicadores (3) | "...ofrece definiciones, pautas sobre la recopilación de datos y otra información con el fin de ayudar a los que preparan la memoria y asegurar la consistencia de la interpretación de los Indicadores del desempeño. Existe un Protocolo de indicadores para cada uno de los indicadores de desempeño que contiene la Guía". (Página N° 44)  |
| Reciclaje (1)                 | "Consiste en convertir materiales ya utilizados en materias primas para fabricar nuevos productos". (Página N° 12)   |
| Reparto de utilidades         | El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el 15% de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así: El 10% se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador. El 5% restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad. Quienes no hubieren trabajado durante el año completo, recibirán por tales participaciones la parte proporcional al tiempo de servicios. Tomado del Art. 97, párrafo 2, del Código de Trabajo sobre reparto de utilidades a los trabajadores.  |
| Responsabilidad Social        | "Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que (1) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y bienestar de la sociedad; (2) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; (3) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y (4) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones." Guía de Responsabilidad Social- ISO 26000, primera edición 2010-11-01.  |
| RG&FSSS                       | Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement, RG Version 3.0/FSSS (Suplemento Sectorial para el Sector Financiero del Global Reporting Initiative - GRI)   |
| RSE                           | Responsabilidad Social Empresarial   |
| Scopes                        | El Protocolo de gases de efecto invernadero categoriza las emisiones directas e indirectas en tres scopes generales: (1) Todas las emisiones directas de GEI, (2) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero derivadas del consumo de electricidad comprada, calor o vapor, (3) Otras emisiones indirectas, tales como la extracción y producción de los materiales comprados y combustibles, actividades vinculadas al transporte en vehículos que no sean propiedad o controlados por la entidad, actividades relacionadas con la electricidad no contempladas en el ámbito 2. <a href="http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/faq#directindirect">http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/faq#directindirect</a>  |
| SEA                           | El <b>SEA</b> (sistema de evaluación ambiental de las buenas prácticas de diseño y construcción sustentable para la vivienda) fue desarrollado por Mutualista Pichincha en base a una adaptación de las herramientas BREEAM y LEED. Ambas herramientas de certificación ambiental de edificaciones, son utilizadas a nivel mundial para avalar aquellas construcciones que cumplen con las mejores prácticas para reducción del impacto ambiental. Estas herramientas están estructuradas para las realidades climáticas, tecnológicas y legislativas para las cuales fueron creadas, lo que hace que sean difíciles de aplicar en su totalidad en países como Ecuador.<br><br>Se crea entonces el SEA para ofrecer un sistema de evaluación de buenas prácticas ambientales para la vivienda, que permita valorarla en relación a las condiciones locales, climáticas, geográficas, sociales y tecnológicas del Ecuador, superando las exigencias actuales de normativa e incentivando la construcción sustentable. De esta forma, el SEA se ha creado en base a las buenas prácticas ya valoradas en BREEAM y LEED, pero con adaptaciones realizadas después de un largo estudio de aplicabilidad, que valoró criterios como impacto económico, impacto social y posibilidad de aplicación. El resultado son buenas prácticas ambientales ya comprobadas, que son completamente aplicables y factibles de lograr en el Ecuador para reducir el impacto ambiental de la construcción. Para más información visita: <a href="http://www.sea.com.ec">www.sea.com.ec</a> |
| SERVIPAGOS                    | Empresa de servicios transaccionales. Para mayor información visite la página web: <a href="http://www.servipagos.com">www.servipagos.com</a>  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| SIV                      | "...es un sistema integral, coherente y de ámbito Nacional, por medio del cual el Estado Ecuatoriano entregará a través del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, el instrumento denominado "Bono para Vivienda Urbana", como un subsidio único y directo a las familias de menores ingresos, por una sola vez, bajo criterios objetivos enmarcados en un sistema transparente de calificación de beneficiarios, destinado únicamente a la adquisición, construcción, o mejoramiento de vivienda, para uso de las familias beneficiarias. El valor del Bono para Vivienda no será reembolsado al MIDUVI, a excepción de los casos establecidos en este Título". "El Gobierno Nacional destinará anualmente recursos del Estado para la entrega de los Bonos para Vivienda, por intermedio del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda". (Ref.: Programa del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda MIDUVI – Acuerdo Ministerial 000003, Reglamento del Sistema de Incentivos para Vivienda Urbana) |
| Sostenibilidad (1)       | "Proceso de racionalización de las condiciones sociales, económicas, educativas, jurídicas, éticas, morales y ecológicas fundamentales que posibiliten la adecuación del incremento de las riquezas en beneficios de la sociedad sin afectar el medio ambiente, para garantizar el bienestar de las generaciones futuras. También puede denominarse sustentabilidad." (Página N° 14)  |
| Suplemento Sectorial (3) | "...Es un complemento a la Guía, que incluye interpretaciones y orientaciones sobre cómo aplicar la Guía a un sector concreto e incluye indicadores del desempeño específicos de un sector. Los Suplementos sectoriales se deberán utilizar como complemento de la Guía, no en su lugar". (Página N° 44)  |

**Notas:**

- (1) Tomado del Glosario Ambiental en <http://www.ecoestrategia.com/articulos/glosario/glosario.pdf>
- (2) Tomado del informe final entregado por NATURA INC, sobre la auditoría ambiental realizada al Edificio Matriz, actividades Administrativas-Financieras de Mutualista Pichincha, enero 2008. Página 32.
- (3) Tomado de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, 2000-2006 GRI, versión 3.0
- (4) <http://www.gobiernocorporativo.com.ec/>
- (5) Tomado de: <http://www.ipcc.ch/pdf/glossary/tar-ipcc-terms-sp.pdf>