

INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA AÑO 2022

10.9.1.- Información de acceso público

Socios

a) Número de Socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas

	2020	2021	2022
Personas Naturales	5850	9414	12503
Personas Jurídicas	7	6	8

b) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años.

Tiempo	No. De Socios
Menos de 1 año	3118
De 1 a 3 años	4988
De 3 a 5 años	335
Más de 5 años	4070

c) Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta.

Año	No. de Socios Nuevos
2022	3118

d) Número de socios que se retiraron en el año que se reporta.

Año	No. de Socios Retirados
2022	27

De la Junta General de Representantes

a) Tiempo promedio de permanencia de los Representantes de Socios a la Junta General de Representantes que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada

	Tiempo promedio de permanencia
Representantes de Socios principales	6.61 meses

b) Número de Juntas Generales de Representantes de Socios realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de Representantes de Socios asistentes, número total de Representantes de Socios asistentes frente al número total de Representantes de Socios, número de Representantes de Socios que registraron su voto frente al total de Representantes de Socios

Fecha de realización de la junta	Tipo de junta (ordinaria / extraordinaria)	# de Representantes de Socios asistentes	# total de Representantes de Socios Mutualista	# de Representantes de Socios que registraron voto	Índice
9 de febrero de 2022	Extraordinaria	29	30	N/A	N/A
14 de marzo de 2022	Extraordinaria	27	30	N/A	N/A
31 de marzo de 2022	Ordinaria	29	30	29	97%
28 de octubre de 2022	Extraordinaria	28	30	24	80%

c) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Juntas Generales de Representantes de Socios por cada Representante de Socio asistente.

Número de Juntas Generales de Representantes de Socios	Gastos erogados promedio por junta y por Representante de Socio
4	\$ 479,54

d) Número total de los miembros de la Junta General de Representantes de Socios que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género. (Actualizado al 28 de septiembre de 2022).

No	Nombre del Representante	Región	# de Votos	Género
1	MARCELO ALEJANDRO SARZOSA LARREA	SIERRA NORTE	326	M
2	MARÍA DOLORES YÉPEZ DÁVILA	SIERRA NORTE	311	F
3	GRACIELA FIGUEROA FERNÁNDEZ	SIERRA NORTE	286	F
4	JUDITH ARSENIA DURÁN YÁNEZ	SIERRA NORTE	280	F
5	FÁTIMA BELÉN GONZÁLES SAMPEDRO	SIERRA NORTE	265	F
6	MARÍA DEL PILAR MACHADO ANDRADE	SIERRA NORTE	256	F
7	ÁNGEL DARÍO MURGÜEYTIO GALLARDO	SIERRA NORTE	244	M
8	ERNESTO IVÁN KRUGER TERÁN	SIERRA NORTE	228	M
9	PATRICIA EULALIA ALARCÓN ALBÁN	SIERRA NORTE	214	F
10	MANUEL GONZALO ORTÍZ CRESPO	SIERRA NORTE	208	M
11	CHRISTIAN ALEXIS JEREZ ROMERO	SIERRA NORTE	203	M
12	NELSON GERARDO ARMENDÁRIZ NAVARRO	SIERRA NORTE	176	M
13	BORIS ENRIQUE HERRERA FLORES	SIERRA NORTE	162	M
14	JUAN DIEGO MOSQUERA PALACIO	SIERRA NORTE	157	M
15	PATRICIO ALFREDO BUENO MARTÍNEZ	SIERRA NORTE	155	M
16	IVÁN RODRIGO MONTAÑO AROCA	SIERRA NORTE	155	M
17	PABLO FERNANDO GONZÁLES TAMAYO	SIERRA NORTE	154	M
18	FAUSTO EDUARDO RUALES PALACIOS	SIERRA NORTE	151	M
19	BÉRTHA ISABEL SOTOMAYOR MARTÍNEZ	SIERRA NORTE	145	F
20	CARLOS PATRICIO ESPINOSA ITURRALDE	SIERRA NORTE	144	M
21	EDWIN RAMIRO ALLAUCA MANCERO	SIERRA NORTE	126	M
22	DIEGO JOSÉ VELASCO PÉREZ	SIERRA NORTE	118	M

23	ANTONIO CASTILLO CUBILLOS	SIERRA NORTE	108	M
24	GLADYS IRENE NORIEGA DURÁN	SIERRA CENTRO	38	F
25	LORENZO ALFREDO ENRÍQUEZ GARCÍA	SIERRA CENTRO	13	M
26	SEGUNDO HERMES SILVA	AUSTRAL	13	M
27	HERIBERTO ESTANISLAO LÓPEZ RODRÍGUEZ	AUSTRAL	12	M
28	VICTOR OSWALDO CARRILLO MUÑIZ	COSTA NORTE	30	M
29	MARIELA VERÓNICA CUENCA ALEGRÍA	COSTA CENTRAL	42	F
30	SILVIO MANUEL MEDRANO CÁRDENAS	COSTA CENTRAL	12	M
TOTAL REPRESENTANTES PRINCIPALES			30	

De los Consejos de Administración y de Vigilancia

a) Tiempo promedio de permanencia de los Vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada:

	Tiempo promedio de permanencia
Consejo de Administración	3 meses*
Consejo de Vigilancia	3 meses*

*Contados a partir del 30 de septiembre de 2022, según fecha de registro de los Sres. Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión

Consejo de Administración:

Mes	Tipo de sesión		N° de asistentes
	Ordinaria	Extraordinaria	
Enero	x		5
	x		5
	x		5
Total	3		
Febrero	x		5
	x		5
	x		5
Total	3		
Marzo	x		5
	x		5
	x		4
	x		5
Total	4		
Abril	x		5
	x		5
	x		5
Total	3		
Mayo	x		5
	x		5
	x		5
Total	3		
Junio	x		5
	x		5

	x		5
	x		5
		x	5
		x	5
Total	4	2	
Julio	x		4
	x		5
	x		5
	x		5
		x	4
		x	5
Total	4	2	
Agosto	x		5
	x		5
	x		5
		x	5
Total	3	1	
Septiembre	x		5
	x		5
	x		5
	x		5
		x	5
Total	4	1	
Octubre	x		5
	x		5
	x		5
	x		5
		x	5
Total	4	1	
Noviembre	x		5
	x		5
	x		5
	x		5
	x		5
		x	5
		x	5
Total	5	2	
Diciembre	x		5
	x		5
		x	5
		x	5
Total	2	2	

Consejo de Vigilancia:

Mes	Tipo de sesión		N° de asistentes
	Ordinaria	Extraordinaria	
Enero	x		4
	x		4
Total	2		
Febrero	x		4
	x		4
Total	2		
Marzo	x		4
	x		4
	x		4
	x		4
Total	4		
Abril	x		4
	x		4
	x		4
Total	3		

Mayo	x		4
	x		4
	x		4
Total	3		
Junio	x		4
	x		4
	x		4
Total	3		
Julio	x		4
	x		4
	x		4
Total	3		
Agosto	x		4
	x		4
	x		4
Total	3		
Septiembre	x		4
	x		4
		x	3
Total	2	1	
Octubre	x		4
	x		4
	x		4
	x		4
Total	4		
Noviembre	x		4
	x		4
	x		4
	x		4
Total	4		
Diciembre	x		4
	x		4
	x		4
	x		4
Total	4		

c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales

* No se han presentado desviaciones en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales.

d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos de Administración y de Vigilancia: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;

	Gasto promedio	Número de sesiones
Consejo de Administración	\$ 5.658,23	42
Consejo de Vigilancia	\$ 3.788,57	35

*El gasto promedio por sesión incluye dietas más el prorrateo de los honorarios del Presidente y Secretario/a.

e) Monto de inversión en cursos de capacitación a los Vocales de cada Consejo frente al número total de vocales

Monto de inversión	\$ 1.300,00
Número de Miembros de los consejos	16

f) Monto de inversión en cursos de capacitación a los Vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

Monto de Inversión	\$ 1.300,00
Total gastos operativos	\$ 35'049.477,19
Indicador	0.00371%

De la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de áreas

a) Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma;

	2022
Tiempo promedio de la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de Área (Años)	15.20

b) Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerente, director o gerente de área a la fecha del reporte.

	2022
Tiempo de la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de Área en sus funciones (Años)	11.38

c) Participación de las direcciones y gerencias de área por género.

	2022
Femenino	3
Masculino	9

De los Comités y Comisiones

a) Tipos de Comités o Comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran, número de sesiones durante el año y número de asistente a cada sesión.

Tipo de Comité o Comisión	Número de integrantes	Cargo de integrantes	N° sesiones durante el año	Promedio de asistentes por sesión en el año
Comité de Administración Integral de Riesgos	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración	24	7
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Gerente Financiero		
	1	Auditor interno		
Total	8			
Comité de Cumplimiento	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración	14	10
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Auditor Interno		
	1	Oficial de Cumplimiento		
	1	Asesor Jurídico		
Total	10			
Comité de Tecnología de la Información	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración	4	5
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Riesgos		

	1	Gerente de Tecnología de la Información y Sistemas		
Total	6			
Comisión Ejecutiva	1	Presidente del Consejo de Administración	2	3
	1	Vocal o Miembro Principal del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
Total	3			
Comisión de Negocios, Productos y Proyectos	1	Presidente del Consejo de Administración	8	7
	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocios		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
Total	8			
Comisión Comercial y de Mercadeo	1	Presidente del Consejo de Administración	3	5
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
Total	5			
Comisión Económica Financiera y Adquisiciones	1	Presidente del Consejo de Administración	7	7
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocios		
	1	Gerente Financiero		
	1	Gerente de Riesgos		
Total	7			
Comisión de Educación, Responsabilidad Social, Hábitat y vivienda	1	Presidente del Consejo de Administración	3	5
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Director Ejecutivo de la Fundación Bien-Estar		
Total	5			
Comité de Gobierno	2	Representante de Socios	1	5
	1	Vocal o Miembro Principal del Consejo de Administración		
	1	Vocal o Miembro Principal del Consejo de Vigilancia		
	1	Gerente General		
Total	5			

De los Funcionarios y Empleados

a) Número de funcionarios y empleados de la entidad en los últimos 3 años.

2020	2021	2022
418	416	414

b) Número de funcionarios y empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años

Clasificación de los empleados por su permanencia					
Año	< 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	> 5 años	Total
2022	77	57	62	218	414

c) Número de funcionarios y empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel);

Número de empleados de acuerdo a su educación					
Año	Primaria	Secundaria	Superior	Post grado	Total
2022	6	125	235	48	414

d) Número de funcionarios y empleados que han salido durante los últimos 3 años;

2020	2021	2022
54	81	104

e) Clasificación del personal por rangos de salarios;

Número de colaboradores por rango salarial	
Rangos Salariales	2022
Menos de \$ 1000	251
De \$ 1000 a \$ 2999	141
De \$ 3000 a \$ 3999	13
Igual o más de \$ 4000	9
TOTAL	414

f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus funcionarios y empleados.

2022
40

g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de funcionarios y empleados de la entidad en el año.

2022
4314*
* Promedio 10.42 cursos por colaborador

h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años.

2020	2021	2022
\$ 40.268	\$ 59.811	\$ 90.816

De los reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante Mutualista Pichincha y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

a) Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

Clasificación	# Reclamos
Activos	4
Canales	44
Crédito	21
Externos	0
Pasivo	122
Seguros	21
Servicio	413
Tarjetas	3113
Total Reclamos Registrados*	3738
Total Reclamos Resueltos	3645
Indicador	97.51%

*Total no considera reclamos anulados.

b) Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la entidad, incluyendo una columna que señale al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

Clasificación	# Reclamos
Tarjeta de crédito	23
Diferimiento	2
Operación de crédito	6
Transferencias no autorizadas	0
Joyas	1
Tarjeta de débito	0
Reporte Buró de Crédito	0
Seguros	6
Crédito Hipotecario	0
CDA'S	1
Otros Servicios	13
Total Reclamos presentados vía SEPS*	52
Total Reclamos Registrados	3790
Indicador	1.37%

*Reclamos ingresados mediante el proceso interno de Comunicaciones Externas