

INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA AÑO 2023

10.9.1.- Información de acceso público

Socios

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

	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Personas Naturales	9.414	12.503	14.502
Personas Jurídicas	6	8	9

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	2.035
De 1 a 3 años	8.009
De 3 a 5 años	412
Más de 5 años	4.055

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

Año	No. de Socios Nuevos
2023	2.035

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

Año	No. de Socios Retirados
2023	35

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	18,17 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 de asistencia / votación
20 de marzo de 2023	Extraordinaria	30	30	30	100%
30 de marzo de 2023	Ordinaria	27	30	27	90%

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
2	\$ 957,79

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.

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 MURGÜEYTI GALLARDO	SIERRA NORTE	244	M
8	ERNESTO IVÁN KRUGER TERÁN	SIERRA NORTE	228	M
9	PATRICIA EULALIA ALARCÓN ALBÁN	SIERRA NORTE	214	F
10	CHRISTIAN ALEXIS JEREZ ROMERO	SIERRA NORTE	203	M
11	NELSON GERARDO ARMENDÁRIZ NAVARRO	SIERRA NORTE	176	M
12	BORIS ENRIQUE HERRERA FLORES	SIERRA NORTE	162	M
13	JUAN DIEGO MOSQUERA PALACIO	SIERRA NORTE	157	M
14	PATRICIO ALFREDO BUENO MARTÍNEZ	SIERRA NORTE	155	M
15	IVÁN RODRIGO MONTAÑO AROCA	SIERRA NORTE	155	M
16	PABLO FERNANDO GONZÁLES TAMAYO	SIERRA NORTE	154	M
17	FAUSTO EDUARDO RUALES PALACIOS	SIERRA NORTE	151	M
18	BERTHA ISABEL SOTOMAYOR MARTÍNEZ	SIERRA NORTE	145	F
19	CARLOS PATRICIO ESPINOSA ITURRALDE	SIERRA NORTE	144	M
20	EDWIN RAMIRO ALLAUCA MANCERO	SIERRA NORTE	126	M
21	DIEGO JOSÉ VELASCO PÉREZ	SIERRA NORTE	118	M
22	ANTONIO CASTILLO CUBILLOS	SIERRA NORTE	108	M
23	HUGO ERNESTO SANCHEZ MENA	SIERRA NORTE	107	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 MUÑOZ	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	15 meses*
Consejo de Vigilancia	15 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	x	5
	x		5
Total	2	1	
Febrero	x	x	5
	x	x	5
Total	3	2	
Marzo	x		5
	x		5
	x		5
	x		5
Total	4		
Abril	x	x	5
	x	x	5
Total	2	2	
Mayo	x		5
	x		5
	x		5
Total	3		
Junio	x	x	5
	x	x	5
	x	x	5
	x		5
Total	4	3	
Julio	x	x	5
	x	x	5
	x	x	5
Total	3	3	

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

Consejo de Vigilancia:

Mes	Tipo de sesión		N° de asistentes
	Ordinaria	Extraordinaria	
Enero	X		4
	X		4
	X		4
		X	4
Total	3	1	
Febrero	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
Total	5		
Marzo	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
Total	4		
Abril	X		4
	X		3
	X		3
Total	3		
Mayo	X		3
	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
Total	5		
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

	X		4
Total	4		
Septiembre	X		4
	X		4
	X		4
Total	3		
Octubre	X		4
	X		4
	X		4
Total	3		
Noviembre	X		4
	X		4
	X		4
	X		
Total	4		
Diciembre	X		4
	X		4
	X		4
Total	3		

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	\$ 6.359,18	42
Consejo de Vigilancia	\$ 3.448,60	43

*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	\$ 0
Número de Miembros de los consejos	15

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	\$ 0
Total gastos operativos	\$ 34'264.708,91
Indicador	0 %

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;

	2023
Tiempo promedio de la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de Área (Años)	16,82

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.

	2023
Tiempo de la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de Área en sus funciones (Años)	10,51

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

	2023
Femenino	2
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	23	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	12	10
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Auditor Interno		
	1	Oficial de Cumplimiento		
	1	Asesor Jurídico		
	1	Gerente de Riesgos		
Total	10			
Comité de Tecnología de la Información	2	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	5			
Comité de Gobierno	2	Representante de Socios principal	1	5
	1	Vocal o Miembro Principal o Suplente del Consejo de Administración		
	1	Vocal o Miembro Principal o Suplente del Consejo de Vigilancia		
	1	Gerente General		
Total	5			
Comité de Seguridad de la Información	1	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	2	5
	1	Gerente General		
	1	Oficial de Seguridad de la Información		
	1	Gerente de Tecnología de la Información y Sistemas		
	1	Delegado de Auditoría Interna		
Total	5			
Comité de Gestión de Balance Social	2	Vocal o Miembro Principal del Consejo de Administración	1	6
	2	Vocal o Miembro Suplente del Consejo de Administración		
	1	Responsable Gestión Balance Social		
	1	Delegado Gerencia General		

	1	Secretario		
	1	Director Ejecutivo de la Fundación Bien-Estar		
Total	8			
Comisión Ejecutiva	1	Presidente del Consejo de Administración	1	3
	1	Vicepresidente 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		
Total	8			
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		
Total	7			
Comisión Comercial y de Mercadeo	1	Presidente del Consejo de Administración	4	5
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
Total	5			
Comisión de Hábitat y Ambiente	1	Presidente del Consejo de Administración	1	8
	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
Total	8			

De los Funcionarios y Empleados

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

31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
416	414	423

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
2023	74	97	39	213	423

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
2023	2	77	279	65	423

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

2021	2022	2023
81	104	75

e) Clasificación del personal por rangos de salarios;

Número de colaboradores por rango salarial	
Rangos Salariales	2023
Menos de \$ 1000	260
De \$ 1000 a \$ 2999	143
De \$ 3000 a \$ 3999	11
Igual o más de \$ 4000	9
TOTAL	423

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

2023
36

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

2023
3.680*
* Promedio 8.70 cursos por colaborador

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

2021	2022	2023
\$ 59.811	\$ 90.816	\$ 69.020

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	0
Canales	22
Crédito	11
Externos	0
Pasivo	65
Seguros	9
Servicio	223
Tarjetas	2.905
Total Reclamos Registrados*	3.235
Total Reclamos Resueltos	3.200
Indicador	99%

*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	10
Diferimiento	3
Operación de crédito	1
Transferencias no autorizadas	3
Joyas	0
Tarjeta de débito	0
Reporte Buró de Crédito	1
Seguros	4
Crédito Hipotecario	3
CDA'S	0
Otros Servicios	0
Total Reclamos presentados vía SEPS*	25
Total Reclamos Registrados	3.260
Indicador	0,77%

*Reclamos ingresados mediante el proceso interno de Comunicaciones Externas