

## INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA AÑO 2024

### 10.9.1.- Información de acceso público

#### Socios

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

	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Personas Naturales	12.503	14.502	15.231
Personas Jurídicas	8	9	10

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	752
De 1 a 3 años	5138
De 3 a 5 años	4899
Más de 5 años	4452

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

Año	No. de Socios Nuevos
2024	752

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

Año	No. de Socios Retirados
2024	22

#### 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	30,15 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
26-03-2024	Ordinaria	26	30	26	86,6%

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
1	\$ 1.012,55

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 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	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 DURAN	SIERRA CENTRO	38	F
25	LORENZO ALFREDO ENRIQUEZ GARCIA	SIERRA CENTRO	13	M

26	SEGUNDO HERMES SILVA	AUSTRAL	13	M
27	HERIBERTO ESTANISLAO LOPEZ RODRIGUEZ	AUSTRAL	12	M
28	VICTOR OSWALDO CARRILLO MUÑIZ	COSTA NORTE	30	M
29	MARIELA VERONICA CUENCA ALEGRIA	COSTA CENTRAL	42	F
30	SILVIO SAMUEL MEDRANO CARDENAS	COSTA CENTRAL	12	M
<b>TOTAL REPRESENTANTES PRINCIPALES</b>				<b>30</b>

#### 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	27 meses*
Consejo de Vigilancia	27 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	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Febrero	X	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Marzo	X	X	5
	X	X	5
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Abril	X	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Mayo	X	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Junio	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>2</b>		<b>5</b>
Julio	X	X	5
	X	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Agosto	X		5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>3</b>		<b>5</b>

Septiembre	X	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Octubre	X	X	5
	X	X	5
	X	X	5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Noviembre	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>2</b>		<b>5</b>
Diciembre	X	X	5
	X		5
	X		5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Consejo de Vigilancia:

Mes	Tipo de sesión		N° de asistentes
	Ordinaria	Extraordinaria	
Enero	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>4</b>		
Febrero	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>5</b>		
Marzo	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>3</b>		
Abril	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>3</b>		
Mayo	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>6</b>		
Junio	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>2</b>		
Julio	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>3</b>		
Agosto	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>4</b>		
Septiembre	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>3</b>		

Octubre	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>5</b>		
Noviembre	X		4
	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>3</b>		
Diciembre	X		4
	X		4
<b>Total</b>	<b>2</b>		

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;

	<b>Gasto promedio</b>	<b>Número de sesiones</b>
<b>Consejo de Administración</b>	\$ 7.923,27	49
<b>Consejo de Vigilancia</b>	\$ 5.006,51	43

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

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

<b>Monto de inversión</b>	\$ 0
<b>Número de Miembros de los consejos</b>	15

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

<b>Monto de Inversión</b>	\$ 0
<b>Total gastos operativos</b>	\$ 32'617.716,40
<b>Indicador</b>	<b>0 %</b>

#### 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;

	<b>2024</b>
<b>Tiempo promedio de la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de Área (Años)</b>	15,8

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.

	2024
Tiempo de la Gerencia General, Direcciones y Gerencias de Área en sus funciones (Años)	7,3

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

	2024
Femenino	2
Masculino	7

#### 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	22	8
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Gerente Financiero		
	1	Auditor Interno		
<b>Total</b>	<b>8</b>			
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			
<b>Total</b>	<b>10</b>			
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		
<b>Total</b>	<b>5</b>			
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		
<b>Total</b>	<b>5</b>			
Comité de Seguridad de la Información	1	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	3	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		
<b>Total</b>	<b>5</b>			
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	Gerente General		
	1	Secretario		
	1	Director Ejecutivo de la Fundación Bien-Estar		
<b>Total</b>	<b>8</b>			

Comisión Especial Permanente de Educación	1	Representante de la JGRS – Miembro Principal - Presidente	2	3
	1	Representante de la JGRS – Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS – Miembro Principal - Secretario		
<b>Total</b>	<b>3</b>			
Comité Especial Permanente de Resolución de Conflictos	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Presidente	1	4
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Secretario		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Suplente		
<b>Total</b>	<b>4</b>			
Comisión Ejecutiva	1	Presidente del Consejo de Administración	1	3
	1	Vicepresidente del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
<b>Total</b>	<b>3</b>			
Comisión de Negocios, Productos y Proyectos	1	Presidente del Consejo de Administración	8	6
	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
<b>Total</b>	<b>7</b>			
Comisión Económica, Financiera y Adquisiciones	1	Presidente del Consejo de Administración	9	6
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente Financiero		
	1	Gerente de Riesgos		
<b>Total</b>	<b>6</b>			
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		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
<b>Total</b>	<b>6</b>			
Comisión de Hábitat y Ambiente	1	Presidente del Consejo de Administración	2	8
	4	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocio Financiero		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Director Ejecutivo de la Fundación Bien-Estar		
<b>Total</b>	<b>9</b>			
Comisión Electoral	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Presidente	20	4
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Suplente - Secretario		
<b>Total</b>	<b>4</b>			

#### De los Funcionarios y Empleados

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

31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
414	423	419

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
2024	56	140	29	194	419

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
2024	2	60	289	68	419

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

2022	2023	2024
104	75	79

e) Clasificación del personal por rangos de salarios;

Número de colaboradores por rango salarial	
Rangos Salariales	2024
Menos de \$ 1000	255
De \$ 1000 a \$ 2999	144
De \$ 3000 a \$ 3999	10
Igual o más de \$ 4000	10
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>

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

2024
87

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

2024
8463*
* Promedio 20,2 cursos por colaborador

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

2022	2023	2024
\$ 90.816	\$ 69.020	\$ 69.610



**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	13
Canales	184
Crédito	18
Externos	6
Pasivo	266
Seguros	12
Servicio	216
Tarjetas	2767
<b>Total Reclamos Registrados*</b>	<b>3482</b>
<b>Total Reclamos Resueltos</b>	<b>3384</b>
<b>Indicador</b>	<b>97%</b>

\*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	4
Diferimiento	1
Operación de crédito	4
Transferencias no autorizadas	3
Joyas	2
Tarjeta de débito	0
Reporte Buró de Crédito	2
Seguros	3
Crédito Hipotecario	5
CDA'S	1
Otros Servicios	4
<b>Total Reclamos presentados vía SEPS*</b>	<b>29</b>
<b>Total Reclamos Registrados</b>	<b>3511</b>
<b>Indicador</b>	<b>0,83%</b>

\*Reclamos ingresados mediante el proceso interno de Comunicaciones Externas