



**Mutalista Pichincha**

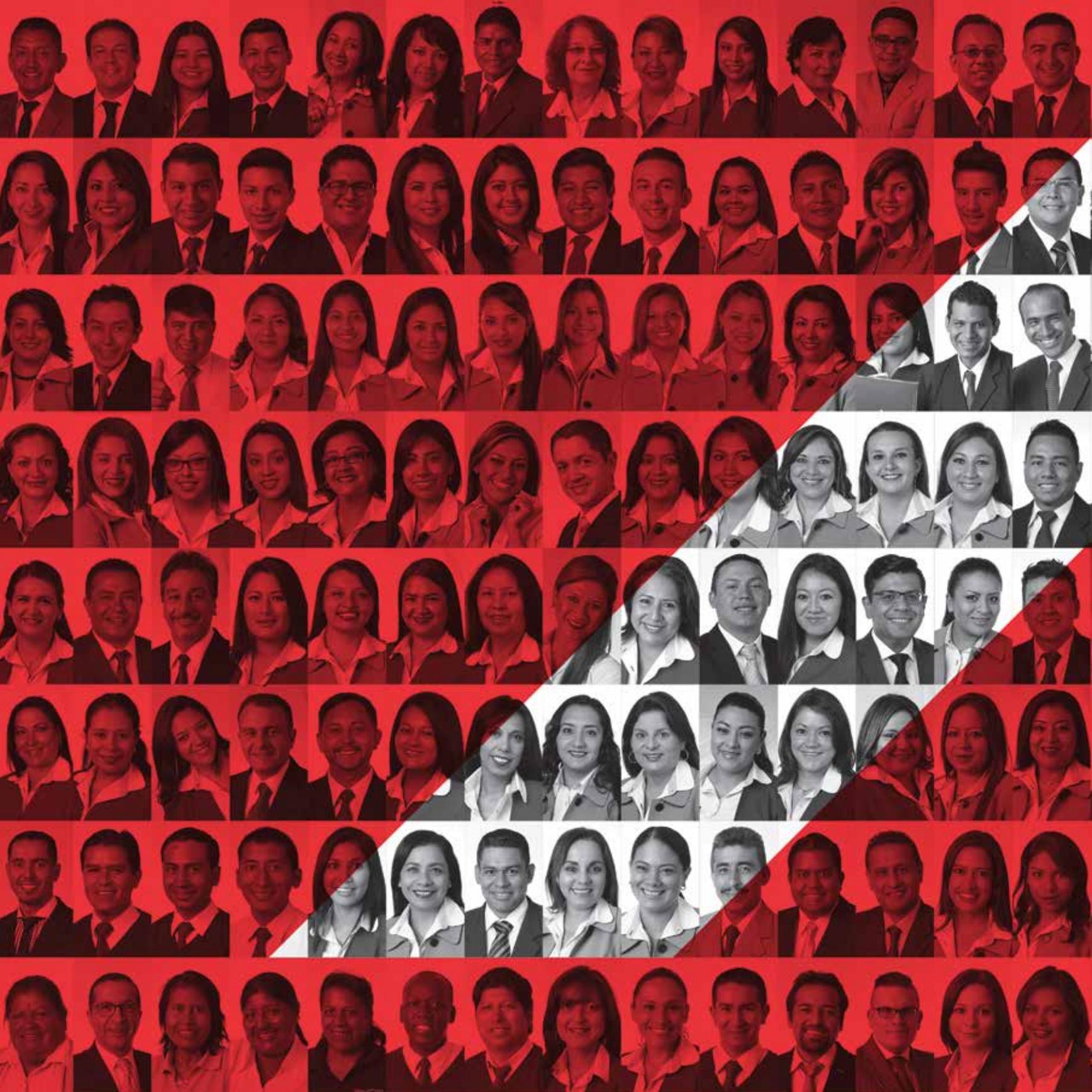
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

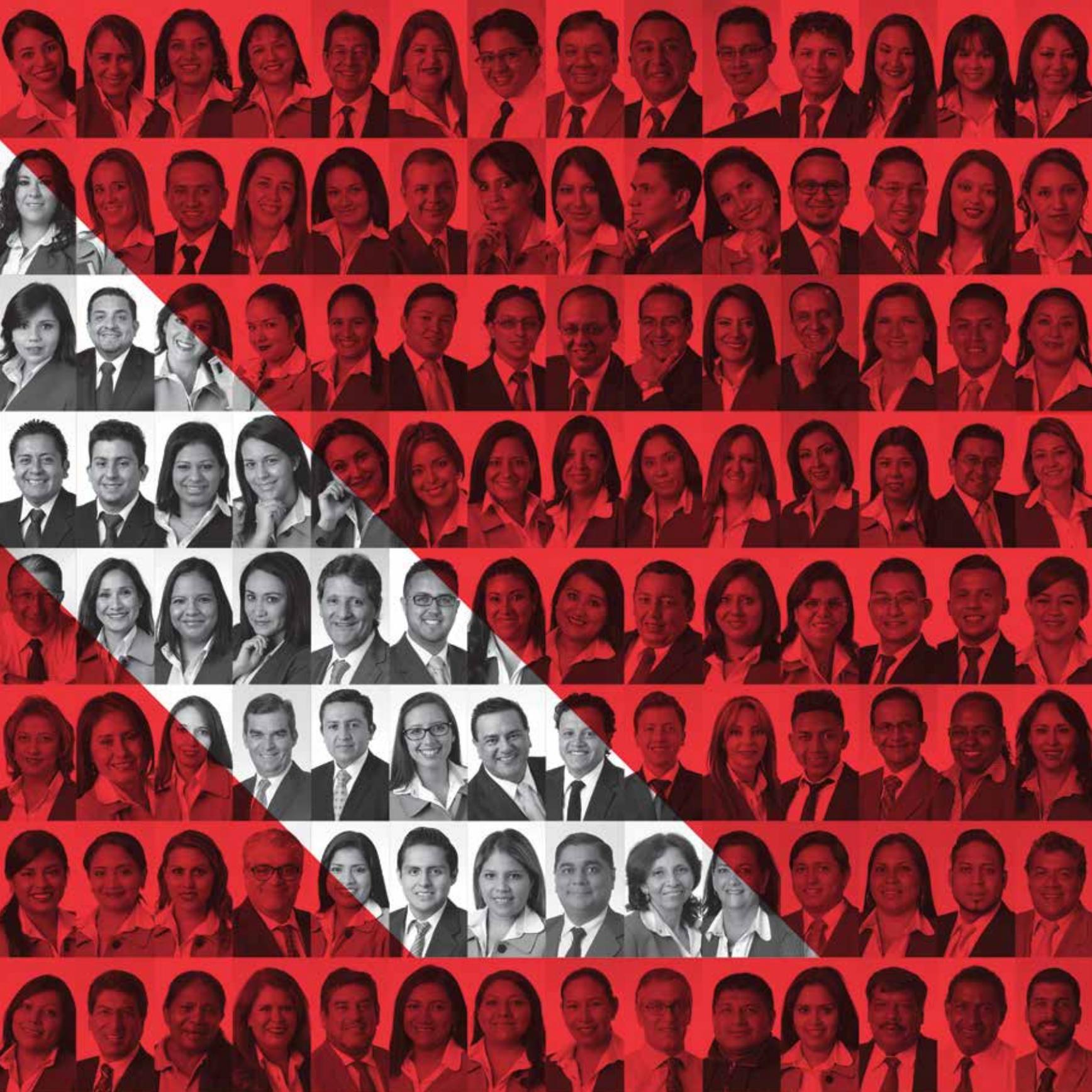
# MEMORIA de sostenibilidad

# 2015



ORIENTADOS AL  
DESARROLLO SOSTENIBLE





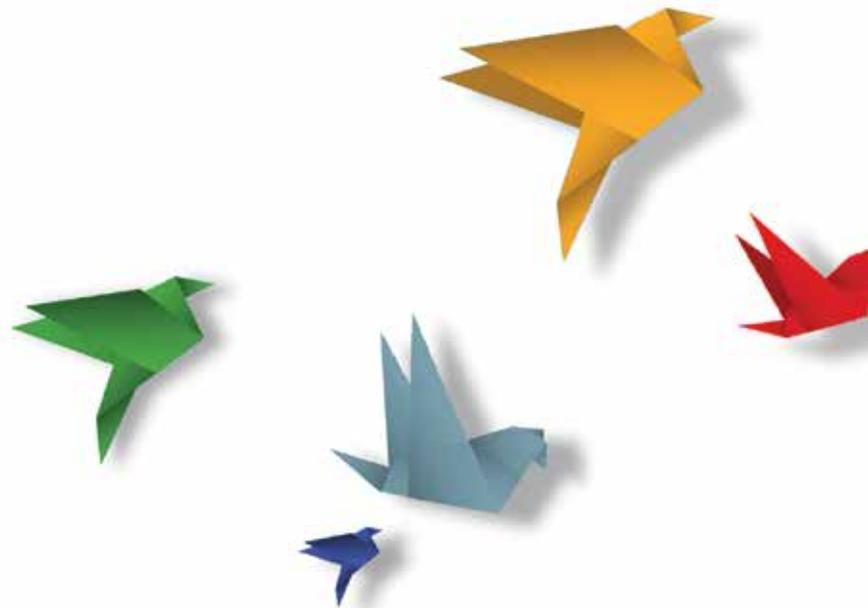


**Mutalista Pichincha**  
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

# MEMORIA

de sostenibilidad

# 2015





**ORIENTADOS AL  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

# MUTUALISTA PICHINCHA EN CIFRAS

## ECONÓMICO

"AA"  
Calificación  
de riesgos



USD  
397.5  
millones en depósitos

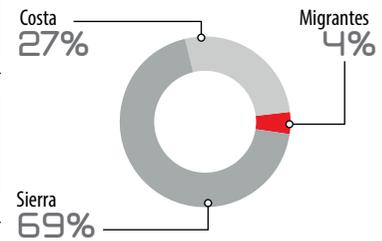
6,9%  
morosidad  
bruta



4.195  
socios



### CARTERA MUPI POR REGIÓN



49.341  
operaciones de  
crédito activas



USD 243.97  
millones en activos  
financieros administrados



334.018  
Libretas de ahorro  
y certificados de  
depósitos a plazo



USD  
278.92  
millones en activos  
crediticios propios



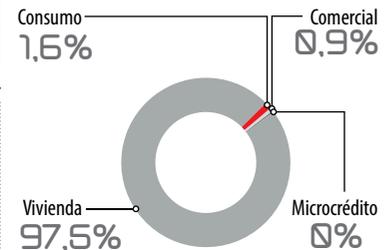
10,5%  
Índice de  
Patrimonio Técnico



3,1%  
Rendimiento sobre  
patrimonio (ROE)



### CARTERA ADMINISTRADA POR TIPO DE CRÉDITO



USD  
38.918.437  
de Patrimonio Técnico  
Constituido



USD  
7.16  
millones colocados  
en CDA's



USD  
370.621.738  
de Activos y contingentes  
ponderados por riesgo



## SERVICIO

EE.UU  
España

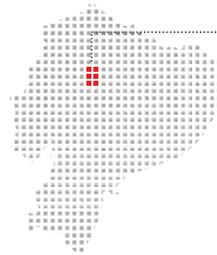


Alianza estratégica con Unión Andina; oficinas en Estados Unidos (New York y Plainfield) y España (Madrid, 2 oficinas, y 1 en Barcelona)

32  
cajeros automáticos  
y acceso a la red  
Cirrus y Banred



Oficina Matriz  
en Quito- Ecuador



27  
Agencias  
en 12  
ciudades.

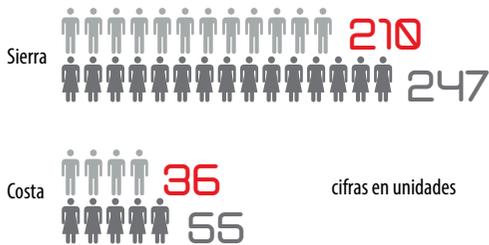


Servicios adicionales:  
MUPINET (Servicios en la Web),  
MUPICEL (Servicios en telefonía celular)  
y MUPITEL (Call Center)

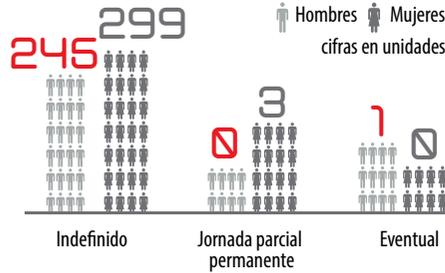


## TALENTO HUMANO

### COMPOSICIÓN POR GÉNERO Y REGIÓN



### POR CONTRATO LABORAL Y GÉNERO



**100%**  
de los colaboradores con contrato fijo están afiliados a la Asociación de Empleados



**52**  
empleados promovidos



**548**  
empleados



**95**  
cursos de capacitación ejecutados



**4.637**  
horas de formación impartidas

## COMUNIDAD

**100%**  
de los proyectos en proceso de ejecución implementaron guías de prácticas ambientales



**USD 307.012**  
invertidos en la comunidad

**42**  
nuevos proveedores evaluados en prácticas de RSE



**95,51%**  
de las viviendas construidas por Mutualista Pichincha fueron construidas con el sistema HORMI2



**4,49%**  
de las viviendas construidas por Mutualista Pichincha fueron construidas con el sistema Casa Lista

# ÍNDICE

## DE CONTENIDOS



	Página
Marco para la Memoria de Sostenibilidad	10
Mensaje del Presidente del Directorio	13
Mensaje del Gerente General	15
<b>Capítulos</b>	
1 Perfil Institucional	17
2 Involucramiento con Grupos de Interés	29
3 Prioridades del negocio	35
4 Gestión de riesgos socio ambientales	45
5 Enfoque al cliente	53
6 Talento Humano	63
7 Desarrollo social	71
Índice de contenido GRI G4, Pacto Mundial	76
<b>Anexos</b>	82
Encuesta de retroalimentación	83

**ORIENTADOS AL  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

# MARCO PARA LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

## Parámetros de la memoria

Esta 9na Memoria, **Orientados al Desarrollo Sostenible**, está alineada a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, opción de conformidad esencial, y al Suplemento Sectorial para el Sector Financiero del Global Reporting Initiative; a los principios del Pacto Mundial, y a la ISO 26000.

La información presentada corresponde solamente a las operaciones de Mutualista Pichincha, mas no de sus subsidiarias PANECONS ni UNIFINSA; y al período comprendido entre el 1° de enero del 2015 hasta el 31 de diciembre del 2015.

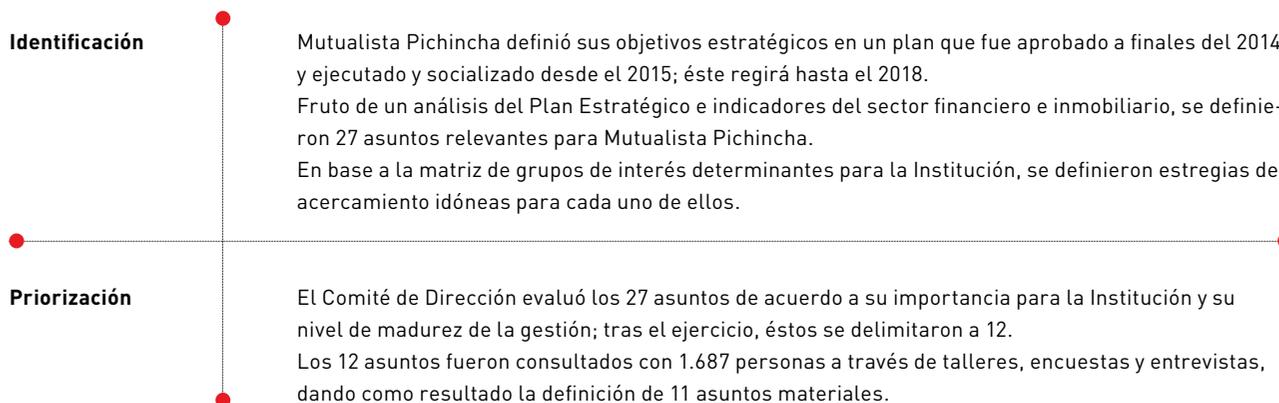
La información monetaria está expresada en dólares de norteamérica, que es la moneda local ecuatoriana; para otros indicadores cuantitativos se ha utilizado el sistema internacional de unidades, y alguna otra medida de expresión distinta a las mencionadas se especifica en cada caso.

**Punto de contacto**<sup>(1)</sup>: para cualquier aclaración o amplia-

ción de la información presentada por favor contactar a Pamela Quintero, Coordinadora de Responsabilidad Social, a su correo electrónico: [pamela.quintero@mutualistapichincha.com](mailto:pamela.quintero@mutualistapichincha.com)

## Definición de aspectos materiales y cobertura

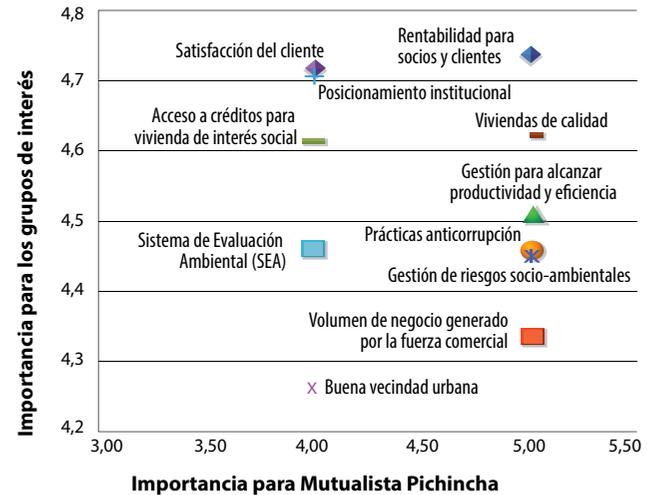
Con el fin de evaluar, ratificar y/o modificar lo ejecutado desde el 2007, durante el 2015 se realizó una revisión de la materia para la cual se contó con el apoyo de consultores externos. En esa línea, esta Memoria de Sostenibilidad difiere de las publicadas en años anteriores en su metodología de determinación de contenidos.



(1) Para información sobre las ocho Memorias de Sostenibilidad anteriores puede dirigirse a la siguiente dirección de internet: <https://www.mutualistapichincha.com/web/guest/memoria-de-sostenibilidad>

Grupo de interés consultados	Metodología	Tasa de retorno
Clientes	Encuesta vía correo electrónico	1.122 clientes
Socios	Encuesta cerrada vía correo electrónico	228 socios
Empleados	Encuesta cerrada vía correo electrónico Talleres	248 empleados 80 empleados
Proveedores	Entrevistas a profundidad	Banco Internacional, Banco Guayaquil, Produbanco
Constructores	Entrevistas a profundidad	Uribe & Schwarzkopf, Romero & Pazmiño
Entes reguladores	Entrevistas a profundidad	Bolsa de Valores
Gremios/ Sociedad	Entrevistas a profundidad	Colegio de arquitectos, CAMICON, CONQUITO

Los grupos de interés consultados calificaron, en un rango del 1 al 5, los asuntos de mayor relevancia para ellos.



**Validación** El Comité de Dirección validó los resultados del estudio; ninguno de los 11 asuntos materiales se modificó.

Aspecto material	Ubicación memoria	Grupo de interés asociado
Rentabilidad para socios y clientes	Cap. Prioridades del negocio	Socios-Clientes
Viviendas de calidad	Cap. Enfoque al cliente	Clientes
Gestión para alcanzar productividad y eficiencia	Cap. Talento Humano	Colaboradores-Clientes-Socios
Prácticas anticorrupción	Cap. Talento Humano	Todos los grupos
Gestión de riesgos socio ambientales	Cap. Gestión de Riesgos S.A.	Todos los grupos
Volumen de negocio generado por la fuerza comercial	Cap. Talento Humano	Colaboradores-Clientes-Socios
Satisfacción del cliente	Cap. Enfoque al cliente	Clientes-Socios
Posicionamiento institucional	Cap. Involucramiento con G.I.	Todos los grupos
Sistema de evaluación ambiental (SEA)	Cap. Gestión de Riesgos S.A.	Clientes-Proveedores-Socios
Acceso a créditos para vivienda de interés social	Cap. Prioridades del negocio	Clientes-Proveedores
Buena vecindad Urbana	Cap. Desarrollo Social	Clientes-Socios

**Revisión** La revisión de los contenidos de este reporte se llevará a cabo durante el 2016 con la participación de algunos grupos de interés consultados para el estudio. Con el fin de reforzar el proceso de retroalimentación, se incluye al final de este documento una encuesta.



EL AÑO 2015 MARCÓ UNA  
TRANSFORMACIÓN EN LA  
ECONOMÍA NACIONAL

La caída del precio del petróleo en el mercado internacional, la apreciación del dólar, y las reacciones políticas y económicas a raíz de diversos anuncios realizados por el Gobierno Nacional, contribuyeron, entre otros factores, a un decrecimiento de la economía, colocando al país en una situación muy desfavorable en términos comerciales y de financiamiento.

La incertidumbre y preocupación sobre la situación del país provocaron en actores económicos y el público en general, una tendencia a desbancarizar sus recursos; en algunos casos para preservar la disponibilidad de capital de trabajo, y en otros para expatriar o simplemente custodiar directamente su dinero.

Es así como los depósitos totales del sistema financiero privado experimentaron una reducción de alrededor del 12% en el periodo diciembre de 2014 y diciembre de 2015. Este comportamiento forzó a las instituciones financieras a desplegar acciones tendientes a fortalecer sus posiciones de liquidez inmediata en desmedro de la colocación de crédito, con consecuencias negativas importantes sobre los indicadores de rentabilidad. La desaceleración de la actividad crediticia y económica, ha tenido un significativo impacto sobre los índices de calidad de la cartera del sistema financiero.

En cuanto al sector de la construcción, su comportamiento históricamente ha estado ligado a la economía. En este año el PIB del sector se redujo drásticamente a un crecimiento de apenas el 0,3% con relación al 4% de los últimos años. El anuncio del Gobierno de enviar a la Asamblea Nacional los proyectos de Ley de Plusvalía y Herencias, provocó durante el año una contracción importante en la demanda de bienes inmuebles a nivel nacional y por ende, un estancamiento de la actividad inmobiliaria desde junio 2015.

En esa línea, el 2015 fue un año difícil para el negocio lo que nos obligó a revisar nuestro modelo de negocio, y a diseñar nuevos productos que nos permitan ofrecer viviendas en condiciones accesibles y adecuadas a la realidad de nuestros clientes.

No obstante el escenario antes detallado, el Directorio ratificó la vocación vivandista de Mutualista Pichincha y trabajó para generar sinergias entre los negocios Financiero e Inmobiliario.

Junto con la Administración, conceptualizamos, reenfoquemos y estamos desarrollando varios proyectos inmobiliarios de interés social e interés prioritario que serán lanzados en el 2016; orientamos nuestro trabajo para conseguir líneas de financiamiento nacionales e internacionales, que permitan el otorgamiento de créditos a tasas preferenciales; y, mantuvimos conversaciones con autoridades nacionales y locales, a fin de colaborar en la conceptualización y desarrollo de soluciones habitacionales y propuestas arquitectónicas para el segmento de vivienda de interés social.

De igual manera, trabajamos de la mano con nuestra Fundación Bien Estar para asegurar la adecuada convivencia en los proyectos inmobiliarios propios y en asociación, dada su experiencia en estos temas. En el 2015 la Fundación fue seleccionada entre más de 70 instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil de América Latina y el Caribe, para presentar su experiencia en la categoría “Vivienda y asentamientos saludables, incluyentes y sostenibles: soluciones para la seguridad y la convivencia en los asentamientos”, en el 2do. Foro Latinoamericano y del Caribe de Vivienda Adecuada, llevado a cabo en Monterrey, México; siendo la única institución ecuatoriana que participó en este evento.

Gracias a su labor y resultados, Fundación Bien Estar tiene un excelente reconocimiento a nivel mundial, lo que le ha permitido participar como expositora en espacios internacionales como: el Foro Urbano Nacional (2013), el Foro Urbano Mundial 7 (2014), el Foro Latinoamericano y del Caribe de Vivienda Adecuada (2015), y en el evento mundial Ciudades para la Vida (2015). Bajo este contexto celebramos sus 10 primeros años de fructífera labor que seguirá manteniéndose en el tiempo.

Finalmente cabe destacar que nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial y las mejores prácticas socialmente responsables, siguen siendo permanentes y forman parte de la estrategia institucional planteada para los próximos años.

**Atentamente,**  
**Ing. Marcelo López A.**  
**Presidente del Directorio**



FORTALECIENDO  
NUESTRAS PRÁCTICAS DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

**P**ara el sistema financiero ecuatoriano, el año estuvo marcado por la contracción de los depósitos, lo cual motivó a la administración a desplegar acciones a todo nivel para proyectar la seguridad y solvencia de la Institución, buscando alternativas de fondeo que permitieran sostener las colocaciones de crédito y otros activos productivos.

A partir del segundo semestre del año, la coyuntura nos motivó a suspender parcialmente la ejecución del plan estratégico vigente, y en su reemplazo, se diseñaron y ejecutaron proyectos específicos tendientes a preservar la liquidez de la Institución.

Por otro lado, siendo fieles a nuestra visión socialmente responsable de reconocer e integrar a los grupos de interés a nuestra gestión, realizamos un estudio de materialidad para evaluar, ratificar y/o modificar lo ejecutado durante los 9 años en los que hemos transparentado nuestras prácticas en este ámbito. El estudio incluyó diversos diálogos con nuestros grupos de interés, con el fin de alinear nuestras estrategias de RSE con la Planeación Estratégica 2014 – 2018. A partir de esta Memoria de Sostenibilidad reportaremos sobre los 11 asuntos materiales consensuados en el estudio. Algunas actividades desarrolladas en concordancia con los ejes estratégicos aprobados son:

**Impulso al desarrollo de la Vivienda de Interés Social:** gracias a un convenio de redescuento por USD 30 millones con el Banco del Estado, estuvimos en capacidad de entregar créditos para constructores, promotores, y usuarios finales del segmento Vivienda de Interés Social (VIS) bajo las condiciones preferentes del programa promovido por el Gobierno Nacional. Este convenio se traduce en la demostración de confianza de las autoridades del Estado en Mutualista Pichincha, como una entidad viviendista, capaz de canalizar estos fondos adecuadamente, dada nuestra trayectoria y experiencia en el financiamiento y desarrollo de proyectos inmobiliarios.

En miras a seguir impulsando este segmento, firmamos con UNACEM (Unión Andina de Cementos) una carta de intención con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) como testigo de honor, con el objetivo de impulsar el desarrollo de proyectos VIS. El BID además aprobó una operación crediticia por USD 18 millones para originar cartera VIS cuyo desembolso será en el 2016.

**Apoyo internacional a la construcción sustentable:** firmamos un Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable con CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, para impulsar nuestro Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda, mismo que comprende 3 ejes estratégicos: Sistema de Evaluación Ambiental (SEA), política de incentivos, y, promoción y capacitación del SEA.

Con el afán de demostrar aún más nuestro compromiso, lanzamos nuestro primer proyecto de construcción sustentable, Zattere, diseñado bajo los estándares del SEA, combinando un diseño vanguardista y confort en una ubicación privilegiada. El proyecto estará listo en el 2018.

**Potencialización del talento:** en alianza con la empresa Young Potential Development y CONQUITO, lanzamos el programa “Jóvenes Profesionales”, el mismo que se enfocó en potenciar a 20 jóvenes de entre 18 y 29 años, para desarrollar sus competencias y destrezas de vida y trabajo en pro de mejorar su capacidad de enfrentarse a un mundo cambiante. Además pusimos en marcha el programa “Tripulación de Alto Vuelo”, reclutando empleados comprometidos con su desarrollo profesional, con la finalidad de enfocar adecuadamente su alto potencial para un futuro desarrollo profesional.

**Colaboración con los grupos menos favorecidos:** por segundo año consecutivo y en cumplimiento de nuestras políticas Social y de Regalos, hicimos una convocatoria a las Agencias Regionales para que postulen sus candidatos a beneficiarse de la donación de casas. En diciembre de 2015, cuatro niños de escasos recursos económicos diagnosticados con discapacidad severa y sus familias, recibieron de manos de Mutualista Pichincha su casa propia: Angelina Ostaiza de 5 años (Portoviejo), Alex Ayala de 14 años (Ibarra), Kevin Intriago de 9 años (Santo Domingo), y Jennifer Chapa de 9 años (Cuenca).

Les invito a leer este documento donde encontrarán en detalle éstas y otras actividades realizadas durante el año, enmarcadas siempre, en nuestra visión socialmente responsable.

**Atentamente,**  
**Ing. René Cordero L.**  
**Gerente General**



Mutuallista Pichincha





# Perfil

INSTITUCIONAL

Haciendo realidad  
el sueño de los  
ecuatorianos



La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” es una Institución Financiera de Derecho Privado con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de vivienda, la construcción, y el bienestar familiar de sus socios y clientes. Actúa y opera bajo el control de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, mientras dure el proceso de transición a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Su órgano máximo de Gobierno y la Junta General de Representantes de Socios, en cumplimiento al Código Orgánico Monetario y Financiero vigente desde Septiembre del 2014, tomó la decisión de adherirse al sector de la Economía Popular y Solidaria dada su naturaleza mutual. Se somete a las normas de solvencia y prudencia financiera, y de contabilidad que se dictaren para el efecto.

## Gobierno corporativo <sup>(2)</sup>

**M**utualista Pichincha está gobernada por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, el Directorio, y el Representante Legal, que es el Gerente General.

La Junta General de Socios está constituida por todas las personas naturales y jurídicas que mantienen un certificado de aportación pagado en la Institución, y que cumplen con los requisitos de ley y estatutarios vigentes para participar y votar en las sesiones de la Junta, y son quienes, mediante un sistema universal de elecciones, eligen a las personas que conforman la Junta General de Representantes de Socios.

El Directorio de Mutualista Pichincha es elegido por la Junta General de Representantes de Socios y está conformado por personas naturales, en un número de cinco, los mismos que tienen sus respectivos suplentes, de los cuales al menos tres Vocales Principales y tres Vocales Suplentes, son Socios de Mutualista Pichincha.

El Directorio designa de entre sus miembros al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Directorio, Gerente General, Subgerente General, y a los Miembros del Directorio que conforman las Comisiones Especializadas. Los miembros actuales del Directorio son independientes y no ejercen ningún cargo directivo.

Directores Principales	Directores Suplentes
Ing. Marcelo López      Presidente	Dr. Fausto Hernán Cobo
Lcdo. Roberto Gabela    Vicepresidente	Lcdo. Patricio Boada
MBA. Fernando Armendáriz	Arq. Roberto de la Torre
Sr. Marcelo Holguín	
Arq. Mónica Moreira	

(2) Para conocer en detalle nuestras prácticas de Gobierno Corporativo referirse a las páginas 15-18 de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2014, en la siguiente dirección de internet: <https://www.mutualistapichincha.com/memoria2014/html/memoria2014/publication.pdf>

El Directorio dispone de una Comisión Ejecutiva integrada por el Presidente y Vicepresidente del Directorio, y por el Gerente General, con voz y voto y que tiene como objetivo fundamental servir de vínculo entre el Directorio y la Administración de la Institución, y cumplir con los encargos que le encomiende el Directorio. Adicionalmente, cuenta con varias Comisiones Especializadas, las mismas que están integradas por dos o más miembros del Directorio, de los cuales uno de ellos la preside y son miembros natos el Presidente del Directorio, y el Gerente General. En cada Comisión participan, adicionalmente, funciona-

rios de la organización dependiendo de los objetivos de la misma.

Para un adecuado funcionamiento, el Directorio y las Comisiones cuentan con un Reglamento de Comisiones del Directorio, en el cual se define la conformación, frecuencia de sesiones, alcance de sus responsabilidades y operatividad. Además, Mutualista Pichincha tiene varios Comités de control aprobados por el órgano regulador en el que participan también Miembros del Directorio, éstos Comités son los de Calificación de Activos de Riesgos; Auditoría; Ética; Administración Integral de Riesgo; Tecnología; Distribución; Cumplimiento.



De izquierda a derecha:  
Mónica Moreira, Patricio Boada, Fernando Armendáriz, Marcelo López,  
Roberto Gabela, Roberto de la Torre, René Cordero, Mónica Valles y Marcelo Holguín

## Misión

Entregar a nuestros clientes soluciones financieras e inmobiliarias eficientes, ejecutadas con responsabilidad social empresarial

## Visión

Vivienda y calidad de vida alcanzables para todos

## Valores institucionales



## Principios de Actuación

**Rendición de Cuentas y Transparencia:** al igual que años anteriores, se publicó la 8va Memoria de Sostenibilidad que es el instrumento utilizado para este efecto; de igual manera se realizaron esfuerzos por recibir retroalimentación, cuyo objetivo es que el contenido de la memoria satisfaga los requerimientos de transparencia y rendición de cuentas de los grupos de interés.

**Respeto a los derechos humanos:** tanto el Código de Ética como las Políticas de DDHH y RRHH reiteran el compromiso con los cuatro principios del Pacto Mundial relacionados a esta temática. Además, como una práctica anual, el 100% de los guardias de seguridad fueron reforzados en la temática.

**Respeto a las expectativas de las partes interesadas:** tomando en cuenta los resultados del estudio de materialidad, se modificó el contenido y estructura de la Memoria de Sostenibilidad para transmitir la información de una manera más efec-

tiva a los grupos determinantes.

**Políticas que rigen el accionar de Mutualista Pichincha:** el servicio se enmarca en fundamentos éticos, de transparencia, y cuidado del ambiente, para ello se cuenta con las siguientes políticas:

- Política de Responsabilidad de Productos
- Políticas Generales de Comunicaciones de Marketing
- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual Integral de Riesgos
- Política de Medio Ambiente
- Política de Incentivos Ambientales
- Guía General del Sistema de Evaluación Ambiental (SEA)
- Manual de Procesos para la Prevención de Lavado de activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos
- Política de Servicio al Cliente

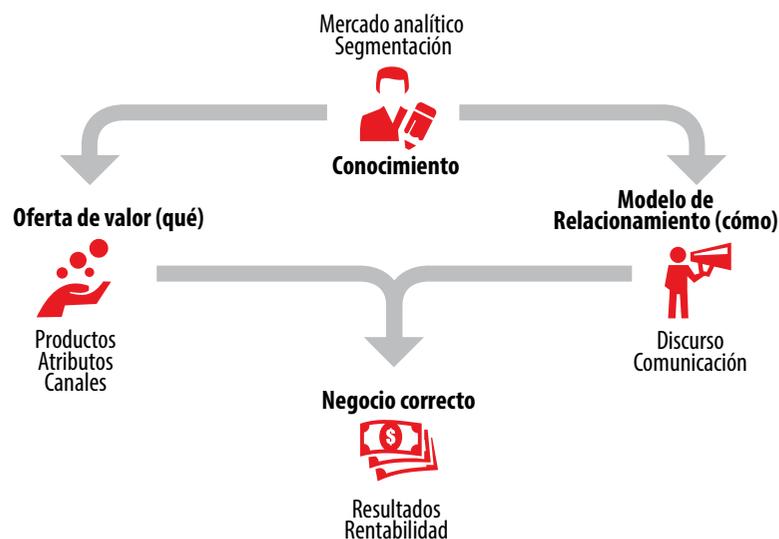


Equipo Gerencial:  
Cornelio Montalvo, Patricio Maldonado,  
René Cordero, Juan Francisco Díaz,  
Carlos Soria, Mario Burbano de Lara,  
Juan Carlos Alarcón, Ivan Avellaneda,  
y Verónica Bueno

## Sustentabilidad del negocio<sup>(3)</sup>

### Negocio Financiero

**Declaración estratégica:** Desarrollar un modelo de negocio basado en el conocimiento del cliente y sus necesidades, y sobre esta base, generar oferta de valor. Trasladar esta oferta de valor al cliente a través de un modelo de relacionamiento basado en la generación de experiencias positivas, formando negocios rentables y una clara diferenciación con el resto de la industria.

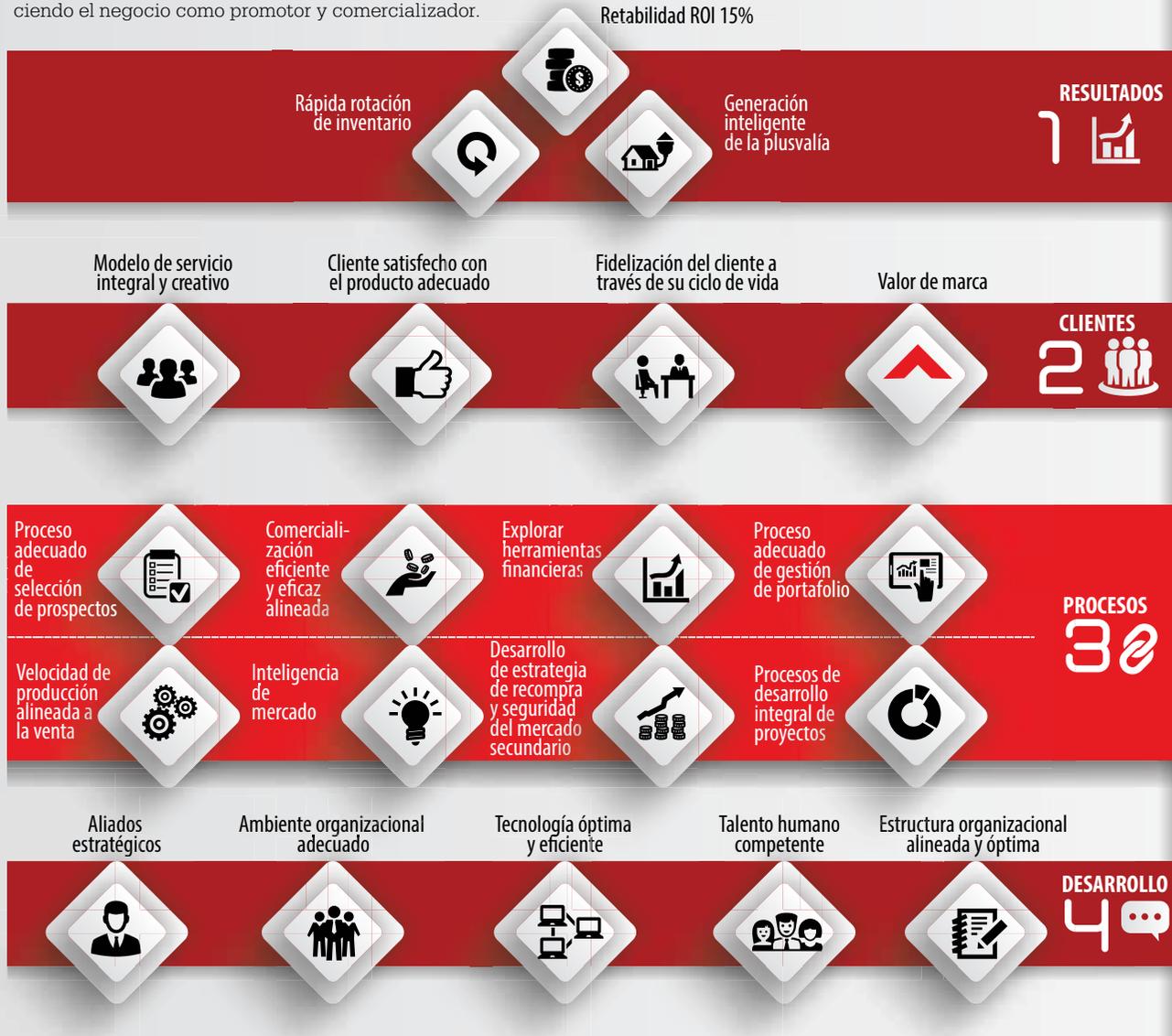


(3) Para ver detalle sobre las características de los productos y servicios, visite la página web: [www.mutualistapichincha.com](http://www.mutualistapichincha.com)



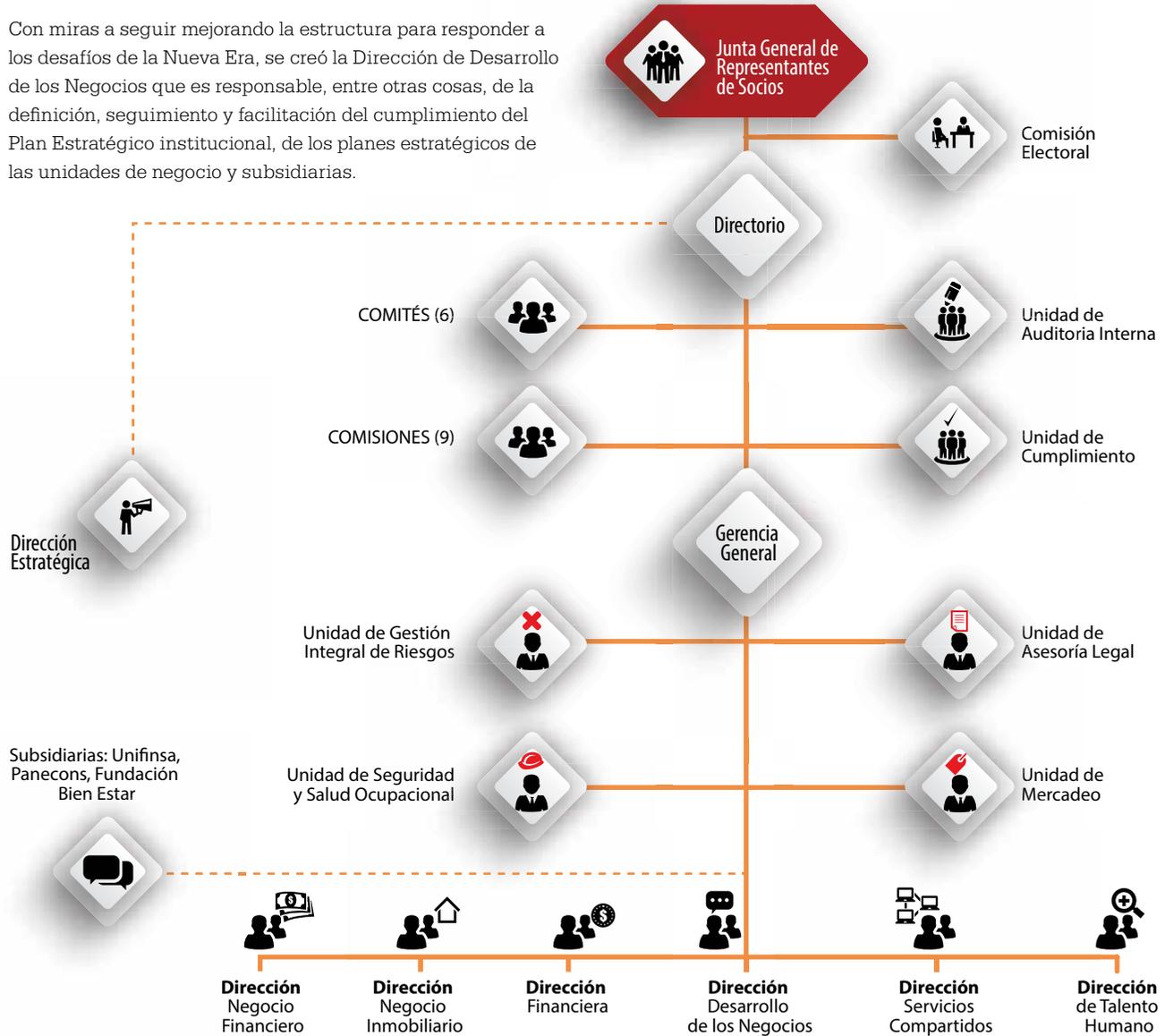
## Negocio Inmobiliario

**Declaración estratégica:** Consolidar un supermercado inmobiliario predominantemente de clase media, fortaleciendo el negocio como promotor y comercializador.

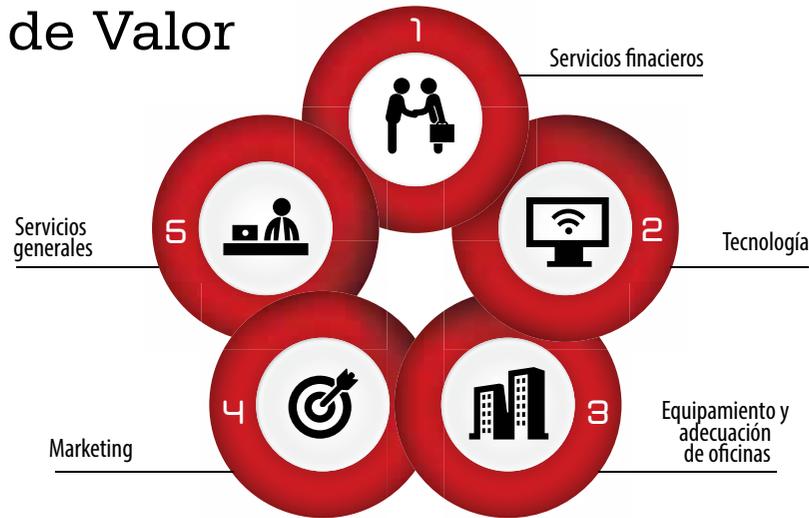


# Estructura

Con miras a seguir mejorando la estructura para responder a los desafíos de la Nueva Era, se creó la Dirección de Desarrollo de los Negocios que es responsable, entre otras cosas, de la definición, seguimiento y facilitación del cumplimiento del Plan Estratégico institucional, de los planes estratégicos de las unidades de negocio y subsidiarias.



## Cadena de Valor



Mutualista Pichincha busca establecer relaciones de mutuo beneficio con proveedores que se alineen a una visión social-

mente responsable, así como promover a que la mayor cantidad de ellos adopten políticas de responsabilidad social corporativa.



**42** nuevos proveedores evaluados en prácticas de RSE



**49,32%** de los contratos firmados con proveedores incluyeron una cláusula de principios de RSE

## Afiliaciones y Presencia Gremial

- **AIFE:** Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador
- **ANME:** Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador
- **APIVE:** Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda en el Ecuador
- **ODEMA:** Organización de Entidades Mutuales de las Américas
- **UNIAPRAVI:** Unión Interamericana para la Vivienda
- **GRI OS:** Global Reporting Initiative, Organizational Stakeholder
- **UNEP-FI:** Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Ambiente
- **Pacto Mundial**
- **CERES:** Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
- **CEES:** Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable
- **AMCHAM:** Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana
- **IEGC:** Instituto Ecuatoriano de Gobierno Corporativo

## Reconocimientos

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha entregó a Mutualista Pichincha tres galardones en la VI edición del Reconocimiento General Rumiñahui.

1



**Categoría Medio Ambiente:**  
Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda

2



**Categoría Gestión Social e Inversión en la Comunidad:**  
Programa de Acompañamiento Social en reasentamiento involuntario en Guayaquil – Ecuador

3



**Categoría Transparencia y Rendición de Cuentas:**  
Sistema de Gestión para Rendición de Cuentas y Transparencia



- La Red Local del Pacto Mundial reconoció a Mutualista Pichincha por su contribución al desarrollo sostenible y a la promoción de los valores de las Naciones Unidas en el Ecuador.

## Consolidando la Responsabilidad Social Empresarial

- Mutualista Pichincha y CAF- Banco de Desarrollo de América Latina, firmaron un Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable para concluir, difundir y promover el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable.

- Mutualista Pichincha fue invitada por el Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School, para exponer el Sistema

de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda durante el evento “Vivienda Sostenible, Retos y Oportunidades para Promover Viviendas Verdes”, en la ciudad de San José, Costa Rica.

- Se mantuvo diversas reuniones con miembros del Ministerio de Ambiente y Municipio de Guayaquil con el fin de promover el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Susten-

table de Vivienda.

- El Ministerio de Ambiente extendió una invitación a Mutualista Pichincha para ser parte del panel de discusión: Buenas prácticas ambientales de empresas comprometidas con la lucha frente al cambio climático, en el 1er Encuentro Nacional Alianza Climática.

- En el marco del Primer Foro de Ciudades y Construcciones Sostenibles desarrollado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Mutualista Pichincha participó con una ponencia en torno a su Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda

- Por segundo año consecutivo, se auspició la obra de teatro "Ja jarabe de la Alegría" producida por la Fundación Cecilia Rivadeneira.

- Mutualista Pichincha compartió su experiencia en Responsabilidad Social con estudiantes de la especialización de Derecho de la Universidad Andina Simón Bolívar durante la Mesa redonda sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el marco de la Semana Andina.

- Durante el VII Congreso Internacional de la Construcción de Infraestructura y Vivienda: "Materiales y Procesos Constructivos en Proyectos de Vivienda" organizado por la CAMICON, Mutualista Pichincha expuso su Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda.

- Se destinó USD 267.000, el 16% de la utilidad neta del 2015, a proyectos sociales y fundaciones.

**AHORRA TUS DÉCIMOS  
EL PRIMER PASO  
HACIA TUS SUEÑOS**

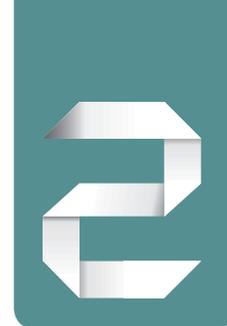
Servicio al Cliente  
**1700 MUTUALISTA  
6 8 8 8 2 5**

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

**MENSUALIZA tus décimos, AHORRA en tu cuenta y GANA intereses con tasas preferenciales, además Obtendrás un seguro de vida y un seguro dental completamente gratis.**

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





# INVOLUCRAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Fomentando  
buenas prácticas  
empresariales





Tras la aprobación del nuevo Plan Estratégico y la preparación para el Estudio de Materialidad, el Comité de RSE revisó y adaptó la matriz de relacionamiento con grupos de interés desarrollada en el 2013.

Se mantiene las definiciones, conceptos y enfoque de transparentar como ganamos lo que ganamos, integrando la RSE a la estrategia de relacionamiento<sup>(4)</sup>. Ahora Mutualista Pichincha reconoce a 10 grupos como determinantes; Constructores y Sociedad, son los grupos incorporados este año.

Basados en aportar al desarrollo de la sociedad ecuatoriana a través de buenas prácticas empresariales y en la nueva Matriz de Relacionamiento, durante el 2015 se realizaron múltiples actividades que promovieron una mejor comunicación con los grupos, y afianzaron nuestro liderazgo como institución vivandista y socialmente responsable.

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE INVOLUCRAMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2015
Socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista Vivamos</li> <li>• Página web CDA´s</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-2 ediciones de la Revista Vivamos</li> <li>-2 homenajes; uno al Socio 3000 y otro al Socio 4000</li> <li>-2 Juntas de Representantes de Socios</li> <li>-Difusión de beneficios e información relevante para Socios de Mutualista Pichincha a través de e-mailing y avisos</li> <li>-Participación de 228 socios en Estudio de Materialidad RSE</li> <li>-Firma del Convenio con el Banco del Estado para la concesión de crédito a los compradores de Viviendas de Interés Social</li> </ul>

(4) Para conocer en detalle el proceso seguido de definición, identificación, objetivos y acciones que buscamos con nuestros GI, referirse a las páginas 28-30 de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2013, en la siguiente dirección de internet: <https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/0/Memoria+de+Sostenibilidad+2013.pdf/26106447-4c32-4722-aa2e-6ae437639b1a>

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE INVOLUCRAMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2015
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Call Center</li> <li>• Comunicación audiovisual e impresa en agencias</li> <li>• Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de nuevo Portal de Banca en Línea con diseño más amigable para la navegación</li> <li>- Creación de nuevo Sitio web para Casa Lista con información más completa y diseño intuitivo</li> <li>- Campaña de Vivienda de Interés Social "Mi Casa Linda" del proyecto "Mi Lote" de la M. I. Municipalidad de Guayaquil</li> <li>- Campaña de publicidad "Da el primer paso" para la captación de dinero a través de los planes de ahorro</li> <li>- Campaña para promover la mensualización del décimo tercero y cuarto, y ahorrarlo con la Institución</li> <li>- Campaña para promover crédito de Viviendas de Interés Social</li> <li>- Campaña para incentivar la apertura de cuentas para obtener casa propia</li> <li>- Campaña para comunicar el Sistema de Evaluación Ambiental (SEA)</li> <li>- Creación del Landing Page del SEA</li> <li>- Lanzamiento del proyecto inmobiliario Zattere diseñado bajo estándares SEA</li> <li>- Campañas para promover los proyectos inmobiliarios de Mutualista Pichincha, entre los principales: Zattere, Amazonas Park, Torre Bugeois, Mouret, Bosques de Amaru, Plus II, Torre Cantabria, y Navarra</li> <li>- Inauguración del proyecto inmobiliario Santa Isabel en alianza con Romero &amp; Pazmiño para promover el desarrollo urbano de Quito</li> <li>- Campaña para comunicar los beneficios de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha a través del estado de cuenta, página web y otros canales de comunicación de la Institución</li> <li>- Firma de carta de intención con UNACEM presentando "La Alianza sostenible para promover la Vivienda de Interés Social en el Ecuador"</li> <li>- Exposición y venta de proyectos inmobiliarios en las Ferias Clave y Habitat</li> <li>- Permanentes mediciones de satisfacción al cliente, en todo el país</li> </ul>



GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE INVOLUCRAMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2015
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entérate</li> <li>• Desde la Gerencia</li> <li>• Conversatorios con la Gerencia General</li> <li>• Eventos de integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación de 1.122 clientes en Estudio de Materialidad RSE</li> <li>-Promoción interna de 52 empleados</li> <li>-Programa de voluntariado corporativo con personal de las agencias Ibarra y Portoviejo</li> <li>- 95 cursos de capacitación</li> <li>- 4.637 horas de formación</li> <li>-Renovación de la Política Salarial</li> <li>-Múltiples eventos de integración a través de la Asociación de Empleados</li> <li>-IV Concurso Navidad Verde</li> <li>-Coro Mutualista Pichincha conformado por colaboradores y sus familias</li> <li>-110 empleados dieron retroalimentación de la Memoria de Sostenibilidad 2014</li> <li>-Participación de 328 empleados en Estudio de Materialidad RSE</li> </ul>
Constructores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones privadas</li> <li>• Eventos</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Firma del Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable con CAF - Banco de Desarrollo de América Latina, para promocionar el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda</li> <li>-Creación del Landing Page del SEA</li> <li>-Participación de 2 empresas constructoras en Estudio de Materialidad RSE</li> <li>-Capacitación a constructores en el SEA</li> <li>-Desayuno con empresas constructoras de vivienda para presentar el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda</li> <li>-Firma del Convenio con el Banco del Estado para la concesión de crédito a los constructores de segmento de Vivienda de Interés Social</li> <li>-Firma de carta de intención con UNACEM presentando "La Alianza sostenible para promover la Vivienda de Interés Social en el Ecuador"</li> <li>- Participación en el VII Congreso Internacional de la Construcción de Infraestructura y Vivienda: "Materiales y Procesos Constructivos en Proyectos de Vivienda" organizado por la CAMICON, exponiendo el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda</li> </ul>



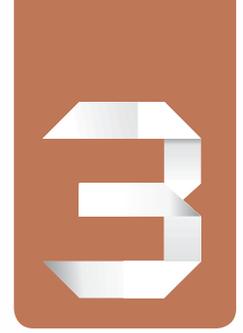
GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE INVOLUCRAMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2015
Empresas subsidiarias y afiliadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Comunicaciones escritas y telefónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de voluntariado corporativo en las Agencias Portoviejo e Ibarra con Fundación Bien Estar</li> <li>- Donación de equipos de cómputo e inmuebles con el apoyo de Fundación Bien Estar</li> </ul>
Instituciones Reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Comunicaciones escritas y telefónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de leyes y reglamentos que emiten las entidades de control, como: SRI, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entre otras</li> <li>- Participación de la Bolsa de Valores en Estudio de Materialidad RSE</li> </ul>
Gobierno central	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones privadas</li> <li>• Participación en eventos</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acercamientos con el Ministerio de Ambiente para impulsar el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda</li> <li>- Se trabajó de la mano con la Empresa Pública de Vivienda para ser promotor y desarrollador de proyectos en Carcelén Bajo</li> <li>- Mutualista Pichincha comunicó su interés al MIDUVI de participar en el desarrollo del proyecto piloto en Monte Sinai</li> </ul>
Gobiernos locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones privadas</li> <li>• Participación en eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acercamientos con la Secretaría de Ambiente de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, para impulsar el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda</li> <li>- Permanente asesoramiento al GAD Rumiñahui para alcanzar el éxito del proyecto El Rosario</li> </ul>
Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Reuniones privadas</li> <li>• Ruedas de prensa</li> <li>• Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Relaciones Públicas con 496 notas positivas de Mutualista Pichincha en medios de comunicación; cifra record que equivale a USD 836 mil de valor publicitario</li> <li>- 31% de las notas correspondieron al Negocio Inmobiliario; 26% del Negocio Financiero y 43% a RSE; de éstas el 72% apareció en medios nacionales y el 28% en locales</li> <li>- 40% de las notas fueron publicadas en prensa, 22% en portales web, 20% en revistas, 10% en TV, 8% en radio</li> <li>- Mutualista Pichincha sigue siendo una de las instituciones financieras con mayor posicionamiento positivo en los medios de comunicación</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos</li> <li>• Concursos</li> <li>• Políticas</li> <li>• Donaciones</li> <li>• Reuniones privadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenio de Cooperación en Prácticas de Responsabilidad Social con la Fundación Cecilia Rivadeneira</li> <li>- Firma de Convenio de auspicio con Ángela Tenorio a través del cual la atleta se convirtió en imagen de Mutualista Pichincha, recibiendo una solución habitacional para cubrir sus necesidades de vivienda</li> <li>- Entrega de cuatro casas en donación como parte de las políticas Social y de Regalos de Mutualista Pichincha en las ciudades de Ibarra, Cuenca, Santo Domingo y Portoviejo</li> <li>- 5 organizaciones sociales beneficiarias de la Política Social: Fundación El Triángulo, FUNAPACE, Fundación Ático, Hogar de Ancianos Corazón de María, y Fundación EINA</li> <li>- Se invirtió USD 307.012, el 17,94% de la utilidad neta, en el cumplimiento de la Política Social</li> </ul>



MODELO  
**ISABELLA**  
56M<sup>2</sup>, 3 DORMITORIOS  
2 BAÑOS



 **Atahualpa Pichincha**



## PRIORIDADES DEL NEGOCIO

Transformando  
nuestro modelo



## Rentabilidad para socios y clientes

Mutualista Pichincha enfoca su gestión comercial dentro de dos grandes sectores de la economía. Sus ingresos provienen de la intermediación financiera donde Mutualista Pichincha origina cartera de distinta clase, teniendo su enfoque principal en el crédito de vivienda e impulsando, en los últimos años de manera importante, la generación de crédito de Vivienda de Interés Social. Asimismo, financia cartera de microcrédito promoviendo la actividad comercial de cientos de microempresarios del país.

La segunda fuente de ingresos se deriva de su participación en proyectos inmobiliarios, así como la comercialización de inventario inmobiliario de terceros, lo cual contribuye de manera importante a la generación de soluciones habitacionales dentro de varias ciudades del país.

Estas actividades generan los ingresos que permiten a Mutualista Pichincha tener rentabilidad y sustentabilidad en el tiempo, lo cual deriva en un beneficio para sus socios, clientes y empleados.

## Desempeño económico

El sistema financiero en general y Mutualista Pichincha como parte de él, experimentó una persistente disminución de las captaciones del público, especialmente en lo que se refiere a depósitos a la vista.

Sin embargo, la contracción de los depósitos de Mutualista Pichincha fue del 7%, muy inferior en términos porcentuales con respecto al desempeño general del sistema financiero (12%); esto refleja la importante gestión desplegada y fundamentalmente, la confianza que proyecta la Institución.

En este contexto y no obstante haber experimentado un impacto menor que el del resto del sistema, las previsiones presupuestales de crecimiento, rentabilidad y calidad de los portafolios sufrieron importantes variaciones, mismas que resultaron inevitables debido a la dureza de las condiciones del entorno.

En busca de generar mayores ingresos en el año 2015, se realizaron varias acciones de relevancia entre las cuales se destacan las siguientes:

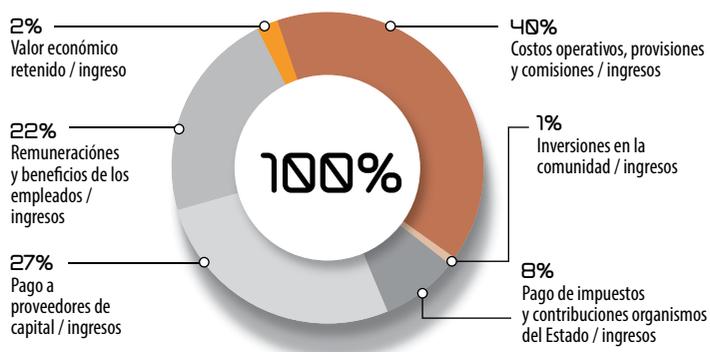
- Obtención de una línea de crédito por USD 30 millones

con el Banco de Estado, de los cuales USD 9 millones se desembolsaron en el año. Estos fondos se destinaron a la colocación de cartera de Vivienda de Interés Social, a tasas que permiten generar rentabilidad sostenible para la Institución y a la vez contribuir con uno de los segmentos menos favorecidos de la sociedad.

- Venta de títulos provenientes de titularizaciones de cartera hipotecaria, así como ventas directas de cartera que permitieron registrar ganancias importantes, y obtener ingreso de recursos valiosos para la Institución.
- Se contabilizaron ingresos altamente representativos, alrededor de USD 12 millones, procedentes de los intereses de las clases subordinadas de las titularizaciones anteriores.



## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Costos Operativos, Provisiones y Comisiones	30.993.828
Inversiones en la comunidad	307.012
Pago de impuestos y contribuciones organismos del Estado	6.315.067,5
Pagos a proveedores de capital	20.658.262,3
Remuneraciones y beneficios de los empleados	16.831.215,5
Valor económico retenido	1.711.224,2
Ingresos 2015	76.816.609

La previsible agudización de la problemática del entorno que se puede presentar en el año 2016, hace que se vuelva imperativo el diseño y puesta en marcha de estrategias urgentes. Entre las principales acciones que ejecutará la Administración durante el presente año se mencionan las siguientes:

- Con el propósito de resguardar los depósitos y el patrimonio, se está lanzando un amplio e importante programa de lealtad que busca reconocer y retribuir económicamente a los socios y clientes bajo parámetros de equidad y reciprocidad.
- Para incrementar el fondeo institucional, se gestionará el desembolso de los USD 21 millones adicionales por parte del Banco del Estado y USD 18 millones del crédito aprobado por el Banco Interamericano de Desarrollo; créditos destinados a la originación de cartera de Vivienda de Interés Social.
- Adicional a estos recursos, se han dado importantes pasos para obtener otras fuentes de fondeo del exterior que alcanzarían los USD 20 millones.

- Por otro lado, se efectuarán ventas o titularización de cartera en el exterior por un monto de USD 50 millones con el apoyo de la OPIC (Overseas Private Investment Corporation).
- Se está llevando a cabo ejercicios de planificación estratégica que tienen como fin ajustar la estructura de los activos productivos, en procura de una adecuada mezcla de portafolios que maximice el nivel de ingresos.
- A inicios del segundo trimestre se concretará la compra de activos y pasivos por alrededor de USD 100 millones de Unifinsa S.A., en una transacción gestionada ante la Superintendencia de Bancos, que aportará a consolidar la solvencia institucional y optimizará la generación de ingresos para la Institución.
- Otro objetivo importante es trabajar en ajustes tendientes a la reducción, la racionalización y la optimización de los costos operativos de la Institución, con el fin de continuar mejorando la eficiencia operativa de Mutualista Pichincha ante la nueva realidad económica del país.

## Indicadores financieros

Con una mínima inversión puedes recibir beneficios de por vida.\*

CERTIFICADO SOY SOCIO

Mutualista Pichincha

desde \$100

Mutualista Pichincha

www.mutualistapichincha.com

• **Captaciones:** los depósitos registraron una variación de -7% en el 2015 respecto al año anterior, al pasar de USD 427.5 millones a USD 397.5 millones. Sin embargo, la participación de mercado de Mutualista Pichincha incrementó del 2,43% a 2,47%.

• **Productos crediticios:** el saldo de los activos crediticios al cierre del ejercicio se redujeron en 3,62%, alcanzando los USD 293 millones en 74.604 operaciones activas, frente a USD 304 millones que se registraron al cierre del 2014.

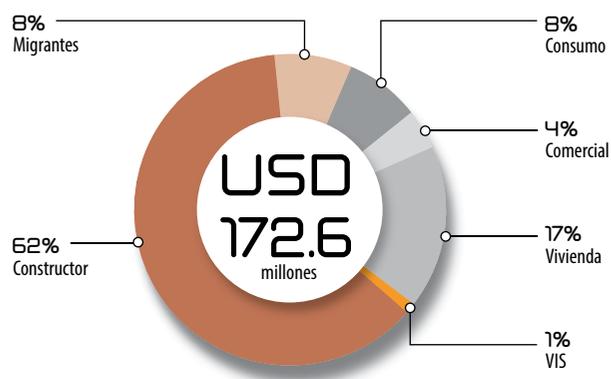
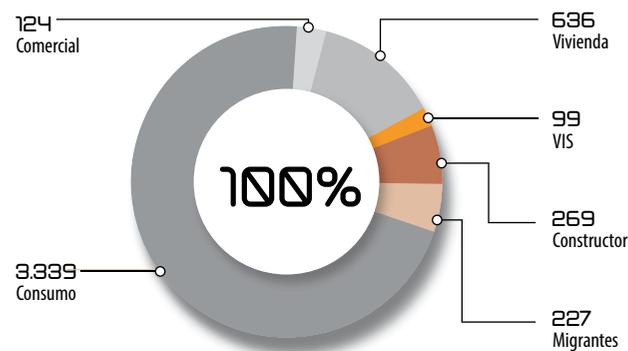
• **Certificados de Aportación:** el monto de colocación entre las dos emisiones ascendió a los USD 7.16 millones, un incremento del 10,8% en relación al año 2014. Por su parte, el número de socios de Mutualista Pichincha creció en 33,6%; de los 3.139 a diciembre de 2014 se incrementó a 4.195 para el cierre del 2015, demostrándose la confianza de la comunidad en la Institución.

• **Fondo de liquidez:** para cumplir con las disposiciones normativas, se realizó un aporte adicional del 1% al Fondo por USD 4.95 millones; teniendo constituido al cierre del ejercicio USD 36.9 millones y demostrando una sólida posición de liquidez.

Este requerimiento legal adicional a los índices ya establecidos y monitoreados por la Superintendencia de Bancos y por el Banco Central, provoca que Mutualista Pichincha deje de percibir ingresos por alrededor de USD 4 millones al año, lo cual afecta significativamente el estado de pérdidas y ganancias.

1.056  
Nuevos socios

## PORCENTAJE DESEMBOLSADO POR SEGMENTO

NÚMERO DE CRÉDITOS DESEMBOLSADOS POR SEGMENTO cifras en unidades

## PATRIMONIO TÉCNICO

Patrimonio Técnico Constituido	38.918.437
Total activos y contingentes ponderados por riesgo	370.621.738
Patrimonio técnico requerido	33.355.956
Excedente o deficiencia de patrimonio técnico requerido	5.562.481
Índice de Patrimonio Técnico	10,5%

## INDICADORES FINANCIEROS

Rendimiento sobre patrimonio- ROE	3,1%
Rendimiento operativo sobre activo- ROA	0,3%
Activos productivos/ pasivos con costo	92,7%
Morosidad bruta total	6,9%
Cobertura cartera total	53,8%
Gastos operativos/ activo total promedio	7,5%

## Fortalecimiento del producto Tarjeta de Crédito

Durante el segundo semestre del año, Mutualista Pichincha adquirió un portafolio de cartera de tarjeta de crédito a la sociedad financiera Vazcorp por aproximadamente USD 5 millones. Ésta vino acompañada con el correspondiente pasivo a través de certificados de depósito a plazo de clientes de dicha entidad. A raíz de esta adquisición, se ejecutaron los siguientes proyectos:

- Migración del procesador de tarjetas de crédito desde Banco del Pacífico a Credimatic
- Adquisición de la certificación de Tarjetas con Chip
- Tarjeta de crédito Black con programa de recompensas diferenciador

- Mitigar exposiciones a fraudes
- Nuevas facilidades como la instrumentación del switch transaccional para consultas en línea y generación de estados de cuenta digitales

La transacción, a más de la rentabilidad que genera, tiene una importancia estratégica frente al posicionamiento de la Institución en el austro ecuatoriano.

Para el 2016 se tiene previsto realizar una depuración de la cartera de clientes con comportamientos irregulares de pagos, fortalecer el programa de recompensas, ampliar los canales de pago, entre otros.

## Oferta responsable

• **Mejoramiento de los procesos de crédito:** con la finalidad de acortar tiempos y mejorar la experiencia de los clientes al contratar un crédito, se realizó un levantamiento completo de los procesos involucrados: prospección del cliente, evaluación, constitución de garantías / contratos de compra venta, desembolso. Se determinaron más de 40 puntos de mejora cuya implementación en el 2016, asegurará un cambio positivo en el proceso de crédito.

• **Ampliación de los seguros de crédito:** más allá de la protección mínima que salvaguarda el valor del inmueble en caso de incendio, erupción volcánica, inundación y daños por otros eventos catastróficos, así como el seguro de desgravamen que cubre el valor de la deuda en caso de fallecimiento del deudor, Mutualista Pichincha ofrece para elección del cliente, un completo paquete de seguros de crédito.

Esta oferta incluye un seguro de desempleo, que cubre por tiempo limitado el pago de las cuotas del crédito en caso de pérdida del empleo por despido intempestivo, o incapacidad que impida realizar una actividad profesional para el caso de perso-

nas independientes.

Se amplió la cobertura del seguro de incendio incluyendo útiles asistencias para el hogar que incluyen servicios de cerrajería, plomería, vidriería, etc. También se incluyó un seguro de contenidos que protege el menaje del hogar.

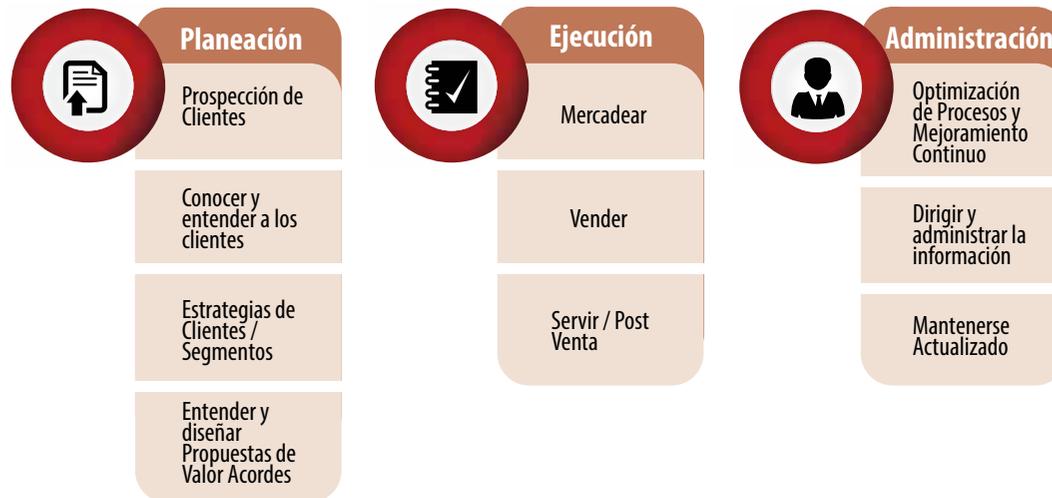
Finalmente, el cliente puede optar por un seguro de vida, asociado al de desgravamen que en caso de fallecimiento, devuelve a sus beneficiarios del valor del capital del crédito pagado al momento del siniestro.

• **Responsabilidad sobre los productos:** en base a una metodología interna, se evaluó el 100% de los productos financieros en aspectos como salud y seguridad, transparencia de la información, comunicación de marketing y privacidad del cliente. Éstos alcanzaron un cumplimiento promedio del 97%.

## Relacionamiento con clientes

• **Modelo comercial:** estructura derivada del enfoque de relacionamiento con clientes bajo el cual el equipo comercial, realiza su gestión dentro de los siguientes aspectos fundamentales:





• **“Mutualista Pichincha Plus”** al momento existen dos oficinas categoría Plus, una ubicada en el Centro Comercial El Bosque y la nueva Oficina Tumbaco ubicada en el Centro de Servicio Ventura Mall, donde se incorporó un modelo de gestión comercial renovado, enfocado en generar una experiencia memorable en el Cliente.

Ésta responde a una tendencia mundial en diseño que apunta a impactar en los cinco sentidos: gusto, olfato, oído, vista y tacto. Ofrece espacios cálidos y armoniosos inspirados en la naturaleza y cuenta con ambientes para niños y adultos. Es una propuesta que cambia la visión fría de una agencia por una sala en la que toda la familia es bienvenida.

• **CRM:** como parte del proceso comercial que lleva a cabo la Institución, se incursionó con más fuerza en conceptos de CRM que permiten un mejor relacionamiento con el cliente basados siempre, en una herramienta comercial.

• **Implementación del Concepto Generador de Demanda y Generador de Lealtad:** se incorporó como parte del modelo comercial, funcionarios que se encarguen exclusivamente de generar nuevas ventas de productos como su enfoque puntual, y un funcionario que se encargue de la consolidación de los clien-

tes creando de esta manera, enfoque en venta y crecimiento de relaciones comerciales con clientes.

• **Manejo de portafolios de productos y clientes:** se incursionó en la atención diferenciada a los segmentos migrantes y constructor además del segmento tradicional, buscando que la administración de los portafolios de productos y servicios comiencen a tener diferenciaciones de acuerdo al segmento correspondiente.

## Acceso a créditos para Vivienda de Interés Social (VIS)

En el 2015 la Unidad de Vivienda de Interés Social se concentró en el diseño de un sistema integral e integrado de servicios, con áreas especializadas para satisfacer las necesidades de vivienda de la población de medianos, pequeños y escasos recursos. Para Mutualista Pichincha el segmento de Vivienda

de Interés Social representa una solución habitacional que recibe algún tipo de subsidio (estatal, municipal o particular), o ha sido catalogada como tal por los organismos reguladores correspondientes.

Mutualista Pichincha busca implementar una tecnología crediticia que permita proveer sus servicios financieros a propietarios dependientes o independientes, cuya necesidad de vivienda consiste en el mejoramiento de su vivienda o construcción en terreno propio. Ayudando a los clientes a alcanzar una vivienda propia a través del ahorro, se logra desarrollar sistemas de vida en comunidad que dignifiquen al ser humano y se revaloricen permanentemente.

De igual forma, Mutualista Pichincha está consolidando un esquema de promoción, evaluación y acompañamiento social que se fundamenta en su experiencia y la de sus subsidiarias, Casa Lista y Hormi2.

**Se definieron como objetivos específicos los siguientes:**

- Desarrollar productos de crédito hipotecario aplicando tecnología y metodología de microfinanzas, para personas independientes y dependientes.
- Ampliar la oferta de créditos hipotecarios de Mutualista Pichincha mediante la organización de la demanda y el acompañamiento social.
- Diseñar y construir al menos dos modelos adicionales de soluciones habitacionales de dos plantas para atender a este segmento.
- Mantener un enfoque especial en el proyecto “Mi Lote 1” en la ciudad de Guayaquil, como una fuente de generación masiva de construcción y comercialización, que servirá como modelo para el desarrollo de proyectos en este segmento.
- Desarrollar alianzas con actores clave del ciclo normativo, inmobiliario y crediticio para dinamizar la actividad viviendista hacia segmentos de bajos recursos en el país.
- Dar continuidad a la activa participación de Mutualista Pichincha como intermediario y canalizador de los recursos gubernamentales hacia la construcción y financiamiento de vivienda de interés social y prioritario.

## Financiamiento para VIS

El 10 de julio del 2015 Mutualista Pichincha y el Banco del Estado suscribieron el convenio “Marco de Operación de Redescuento del Programa de Vivienda de Interés Social” por USD 30 millones, que promueve a través del financiamiento en condiciones preferentes, la construcción y compra de inmuebles calificados como de interés social.

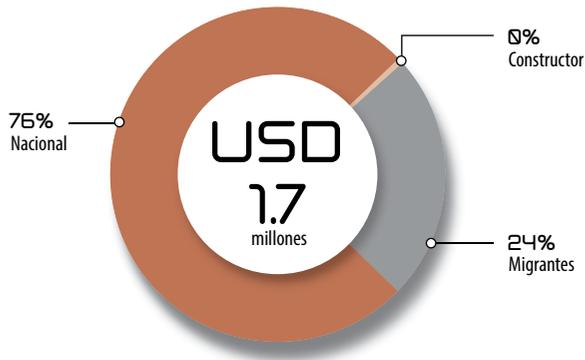
La oferta para los clientes constructores inicia con el crédito para proyectos inmobiliarios cuyas unidades se enmarquen dentro de la definición VIS del Acuerdo Ministerial 027. Estas operaciones se entregan a una tasa de interés del 6,5% con un periodo de gracia para el pago del capital de hasta 3 años y plazo total de 5 años; y se financia hasta el 80% del costo anual, siempre que se mantenga una garantía hipotecaria mínima del 120%.

Para los beneficiarios finales, la propuesta de crédito es financiar hasta el 95% del precio del inmueble, hasta 20 años plazo, con una tasa preferencial del 4,99% (tasa efectiva). Para acceder al crédito VIS, el inmueble debe ser la única propiedad del beneficiario, tener un costo menor o igual a USD 40 mil con un precio máximo por metro cuadrado de USD 890, y una entrada del 5%.

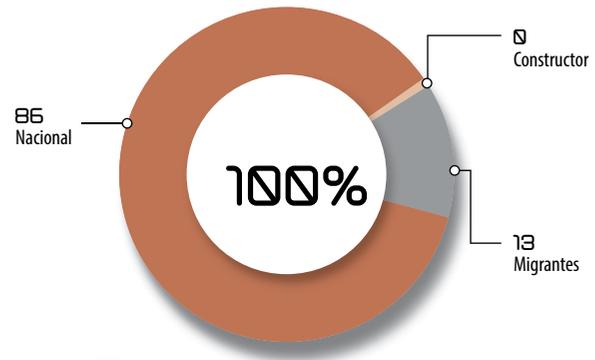
La cuota mensual a pagar con un interés nominal del 4,88% anual será aproximadamente de USD 250, y el ingreso familiar requerido de al menos, USD 750.

Estas favorables condiciones sin duda alguna contribuyen a dinamizar el mercado de la construcción de vivienda de interés social, que requiere de subsidios y apoyo efectivo para su crecimiento.

## PORCENTAJE DESEMBOLSADO POR SEGMENTOS



## NÚMERO DE CRÉDITOS DESEMBOLSADOS POR SEGMENTO cifras en unidades



## Alianza para impulsar VIS

Mutualista Pichincha y UNACEM Ecuador firmaron una Carta de Intención para impulsar el desarrollo de proyectos de Vivienda de Interés Social.

Los objetivos de esta iniciativa consisten en disminuir el déficit cuantitativo y cualitativo de vivienda en el país, fomentar el acceso a la vivienda para las personas de escasos recursos y a su vez, dinamizar la construcción y generar empleo. El acuerdo comprende apoyo social y técnico en cada uno de los proyectos que se desarrollen.

Con esta alianza se busca que otros actores socialmente responsables se sumen a la iniciativa, para influir en la reducción de costos y mejorar la calidad de las unidades de vivienda.

Para el 2016, se mantendrá el enfoque en el segmento de Vivienda de Interés Social, optimizando los procesos para llegar a la mayor cantidad de beneficiarios en el menor tiempo posible. Este objetivo va de la mano con los acuerdos a mantener o conseguir con instituciones multilaterales o públicas, que soporten la promoción de la vivienda para poblaciones vulnerables como el Banco Interamericano de Desarrollo o Banco de Desarrollo del Ecuador.

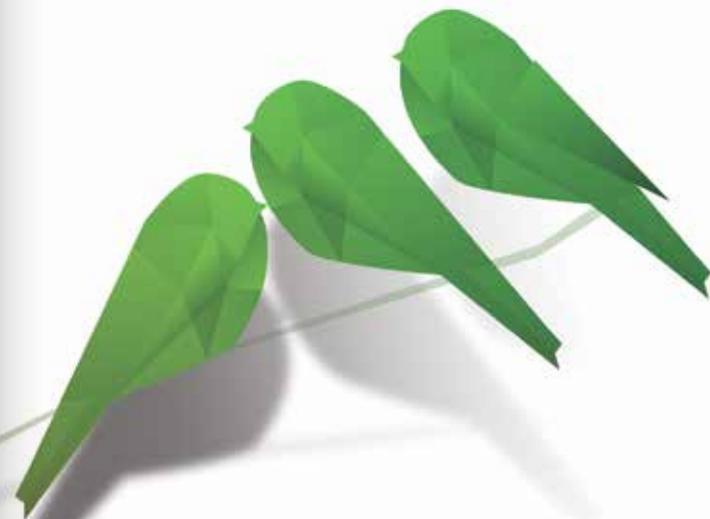






# GESTIÓN DE RIESGOS SOCIO AMBIENTALES

Financiación  
innovadora  
para la  
sostenibilidad



Además de la rentabilidad económica, Mutualista Pichincha se preocupa por los riesgos y oportunidades en los ámbitos sociales y ambientales; éstos se gestionan desde las dos líneas de negocio, financiero e inmobiliario, con dos proyectos puntuales.

### 1. Sistema de Evaluación Ambiental (SEA):

sistema que premia las buenas prácticas sustentables, que aplicadas a la construcción de vivienda, han demostrado efectivamente un impacto positivo real en el ambiente y en la calidad de vida de sus habitantes. A través de un software gratuito, fácil y en línea, los constructores pueden calificar sus proyectos bajo los estándares del SEA.

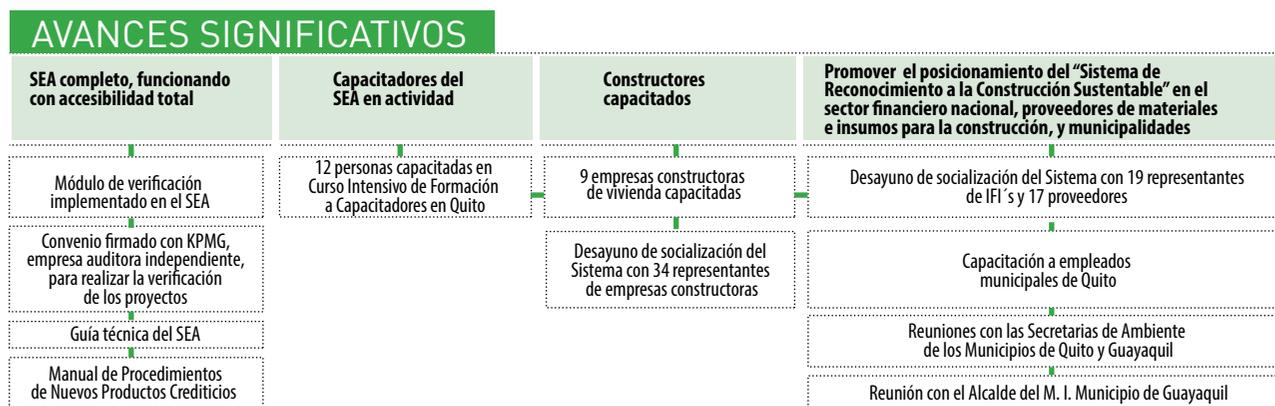
### 2. Cláusulas en contratos de crédito para el cumplimiento de leyes ambientales y de DDHH:

conscientes de la corresponsabilidad que Mutualista Pichincha asume cuando destina recursos del público al otorgamiento de créditos, se vio necesario incorporar en los contratos de crédito de consumo, vivienda y constructor, cláusulas que comprometan a los beneficiarios cumplir las leyes ambientales y de derechos humanos vigentes. En caso de que alguno de los beneficiarios llegase a recibir una sanción de la autoridad competente, ésta sería motivo de terminación del contrato.

## Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda

El 21 de abril del 2015 se firmó un Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable entre Mutualista Pichincha y CAF- Banco de Desarrollo de América Latina, para

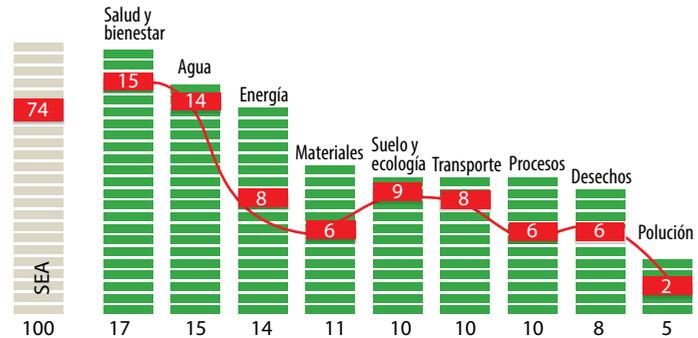
concluir, difundir y promover el Sistema de Reconocimiento a la Construcción Sustentable de Vivienda.



Durante el 2016 se ejecutarán las actividades que restan del Plan de Trabajo aprobado por CAF, en fiel cumplimiento del Convenio firmado.

# Construcción Sustentable

Mutualista Pichincha inició la comercialización del primer proyecto diseñado bajo estándares de construcción sustentable recogidos en el SEA.



## Características importantes de Zattere

### Sección Suelo y ecología:

- **Suelo desarrollado previamente**
- **Huella de la edificación y sustitución pisos duros:** 52% de las superficies duras de la edificación se sustituyen por superficies ajardinadas para la reducción del efecto isla de calor, recolección de agua lluvia y manejo adecuado de agua de tormentas
- **Valor ecológico actual, impacto positivo en ecología de sitio:** 20 especies de flora y fauna serán recuperadas en el ecosistema inmediato en jardines plantados, jardines verticales y jardines colgantes. Se destinan 600m<sup>2</sup> de jardines comunales para recreación y regeneración de ecosistemas de flora y fauna

### Sección Transporte:

- **Provisión de transporte público y proximidad a servicios:** 20 metros al sistema de transporte público, ECOVIA, con frecuencia cada 15 minutos de Lunes a Domingo. Menos de 700 metros lineales de recorrido a más de 10 servicios (supermercado, iglesia, hospital, parques, colegios, universidades, centro cultural)
- **Facilidades para ciclistas y seguridad para peatón y ciclista:** más de 160 estacionamientos para bicicletas y rutas seguras para peatones y ciclistas



## Sección Salud y bienestar

- **Confort térmico:** todos los espacios cuentan con adecuadas temperaturas interiores durante las 24 horas al día, para garantizar óptimo confort térmico al interior de las viviendas y oficinas, verificados mediante simulación térmica y energética de los espacios.
- **Iluminación natural, vista al exterior y control de reflejo** todos los espacios cumplen con criterios de iluminación natural, y elementos exteriores como quiebrasoles que protejan del reflejo.
- **Ventilación natural y calidad de aire:** todos los espacios cuentan con ventanas operables en dos niveles para garantizar ventilación natural óptima y calidad de aire, verificados mediante simulación.

## Sección Agua

- **Consumo de agua:** piezas sanitarias eficientes que garantizan una reducción del 40% del consumo de agua. Lavamanos y duchas con presión máxima de 8lt por minuto e inodoros de doble descarga o HET eficientes.
- **Reciclaje de agua:** recolección de agua gris de lavamanos para adecuado tratamiento, limpieza y reutilización en inodoros. El sistema fue diseñado para abastecer en un 80% el agua de inodoros.
- **Riego de Jardines:** el riego de jardines se da con sistemas eficientes de riego por goteo, con aguas grises tratadas y filtradas, garantizando la calidad de agua para riego ornamental únicamente.

## Sección Energía:

- **Envolvente en viviendas:** todos los espacios cuentan con adecuadas temperaturas interiores durante las 24 horas al día sin uso de climatización. Se evaluaron alternativas de envolvente y sistemas de iluminación para garantizar menor consumo energético en las viviendas.



- **Iluminación exterior e interior eficiente:** en todos los espacios comunales exteriores e interiores se especificaron piezas de iluminación LED para menor consumo energético. En departamentos y oficinas se realizó el diseño de iluminación para cumplir con la densidad máxima permitida según normas internacionales, garantizando menor consumo por iluminación.
- **Secado de ropa:** en vivienda el mayor consumo energético se da por electrodomésticos, siendo la secadora el mayor contribuyente. Se prevén espacios de secado de ropa individuales y seguros para evitar uso de secadoras.



### Sección Materiales:

- **Provisión de componentes principales de fuentes locales:** más del 75% de los materiales especificados para estructura, losas, gradas, paredes, y demás componentes principales provienen de fuentes locales responsables, con prácticas ambientales y sociales adecuadas.
- **Provisión de materiales de acabados de fuentes locales:** más del 75% de los materiales especificados para acabados, revestimiento de paredes, pisos y cielo raso, cocinas, muebles fijos, carpinterías, etc., son de fuentes locales responsables, con prácticas ambientales y sociales adecuadas.
- **Materiales con contenido reciclado, y materiales para resistencia:** los materiales especificados han sido seleccionados en base a su resistencia, facilidad de mantenimiento y vida útil. Materiales específicos para resistencia en exteriores tienen hasta un 90% de material reciclado.



## Sección Desechos

- **Manejo de Desechos:** se creó un plan de manejo de desechos en obra a ser implementado durante construcción para reducir el impacto y la generación de desechos, reutilizando todo material salvable.
- **Almacenaje de reciclables y no-reciclables:** el proyecto incluye áreas de clasificación de basura en áreas comunales adecuadamente dimensionadas, con espacio necesario para

clasificación de 5 tipos de desechos: orgánicos, papel, metal, plástico y vidrio. Se prevé un plan de manejo de desechos con un gestor local para el reciclaje.

- **Compostaje de desechos domésticos orgánicos:** el edificio tiene un espacio destinado en cada departamento y un espacio central comunal para el almacenaje de residuos domésticos compostables. Se prevé entregar un plan de manejo de compostaje con un gestor local.



## Sección Administración y Procesos

- **Puesta en Marcha:** los sistemas serán verificados en su correcto funcionamiento incluyendo los sistemas de reciclaje de agua y consumo energético.
- **Constructores responsables e impacto de obra:** durante la construcción Mutualista Pichincha implementará prácticas sostenibles internacionales para constructores responsables, y reducción de impacto ambiental en sitio.
- **Manual de usuario:** se entregará un manual de usuarios a

cada propietario para entender la operación y mantenimiento de los sistemas ambientales como reciclaje de agua, consumo de energía óptimo, etc.

- **Información pública y desarrollo**

**como fuente de educación:** Mutualista Pichincha dispondrá de información pública sobre prácticas sostenibles aplicadas en el proyecto, y estrategias ambientales en sitio para educación a la comunidad.

## Protegiendo al Ambiente y los DDHH a través de contratos de crédito

El Comité de RSE aprobó la inclusión de cláusulas en contratos de crédito que velen por el cumplimiento de las leyes ambientales y de derechos humanos. Para los contratos de créditos de consumo y vivienda, se aprobó la siguiente cláusula:

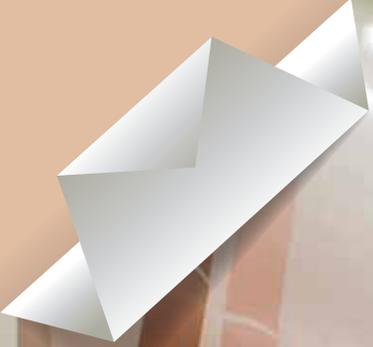
“Declaro (declaramos) que no es ni será mi (nuestra) voluntad realizar o ejecutar acto alguno que atente contra el medio ambiente; y que, si por caso fortuito o fuerza mayor llegare a suceder algún acto, fuera de mi (nuestra) voluntad, que atente contra el ambiente, estoy (estamos) dispuestos a ejecutar las medidas de mitigación y remediación que estuvieren a mi

(nuestra) alcance.

Por otra parte, me obligo irrestrictamente a respetar la Declaración Universal de Derechos Humanos y a denunciar cualquier acto que los vulnere.”

En el caso de los contratos de crédito al constructor, donde el impacto generado y el monto otorgado resultan de gran escala, el Comité de RSE decidió incluir una cláusula donde se especifique que la sanción de la autoridad competente será motivo de la terminación del contrato. Esta cláusula será desarrollada y socializada en el 2016.







# ENFOQUE AL CLIENTE

Con  
miras a la  
excelencia



## Viviendas de calidad

Mutualista Pichincha busca continuar siendo un referente en el país, en cuanto al inventario y la calidad de las viviendas que ofrece. Para ello, se diseñó un sello de calidad que se enmarca en Políticas detalladas en los siguientes Manuales:

- Manual de Políticas de Gestión de Inmuebles para el giro del Negocio Inmobiliario
- Manual del proceso para determinar la pre factibilidad del proyecto inmobiliario
- Manual de procesos para determinar la factibilidad de proyectos inmobiliarios
- Manual del proceso para planear la construcción
- Manual de procesos para controlar los costos y gastos del proyecto
- Manual de procesos para controlar la ejecución del proyecto
- Manual de procesos para realizar seguimiento de la construcción
- Manual de procesos para generar y liquidar anticipos
- Manual de procesos para conciliar contabilidad y costos inmobiliarios
- Manual de procesos para el registro financiero de adquisiciones de producción inmobiliaria y administración de sobrantes de obra

## Sello de calidad

### Selección de terrenos

- **Ubicación:** sectores que cuentan con todos los servicios de infraestructura: transporte urbano no más allá de 500 metros a la redonda, servicios de gestión, educativos, salud, etc.
- **Orientación:** hacia el Este que permita recibir un asoleamiento directo en las viviendas
- **Topografía:** que no tengan pendientes mayores al 14%
- **Proporción y forma del terreno:** la referencia en la proporción del terreno no puede ser mayor a 1:3; terrenos regulares para evitar áreas muertas en el diseño urbanístico.

### Proceso de diseño

- Normas de confort
- Áreas y usos de espacios
- Cumplimiento de normas
- Uso de materiales
- Modulación y diseños

- Diseño de áreas verdes
- Asesoramiento técnico

### Proceso de construcción

- Constructores calificados
- Controles y calidad



## INDICADORES CLAVES 2015

Número total de viviendas en proceso de construcción



1.046

Número de viviendas entregadas con el sistema HORMI2



999

Número total de viviendas vendidas



1.062

Número de m<sup>2</sup> de construcción donados

144

# de viviendas construidas con el sistema tradicional/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha

0%

# de viviendas construidas con el sistema HORMI2/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha



95,51%

# de viviendas sistema CASA LISTA/# de viviendas totales construidas por Mutualista Pichincha



4,49%

## Oferta responsable

• **Hormi2<sup>(5)</sup>**: sistema constructivo EMMEDUE (M2); esta patente italiana es líder mundial en la innovación tecnológica para el desarrollo de sistemas de construcción.

El sistema constructivo utiliza paneles que tienen un alma de Poli Estireno Expandido (EPS) de alta densidad. Esta placa de EPS cumple con la función de aislamiento térmico y acústico, siendo esta propiedad una de las más importantes en la actualidad para cualquier tipo de edificación<sup>(6)</sup>. Adicionalmente, tiene ventajas en la rapidez, seguridad, limpieza, versatilidad y economía de la construcción<sup>(7)</sup>.

Las fortalezas del sistema lo hacen muy útil para cualquier tipo de edificación desde viviendas pequeñas individuales hasta edificios de 5 pisos, cuando es usado en forma estructural integral. En edificaciones de gran altura las paredes de Hormi2 al ser utilizadas como tabaquerías facilitan el proceso constructivo y generan disminución en tiempos de ejecución, peso y costos en la estructura.

• **Casa Lista**: sistema de construcción modular que permite realizar casas estéticamente agradables y de gran resistencia en un tiempo récord de 90 días.

Una de las ventajas más significativas es el tiempo de ensam-

blaje de una casa, considerando que una casa de 36 m<sup>2</sup> sin acabados se arma en 1 día, y una de 170 m<sup>2</sup> se arma en cinco días laborables. En el proceso de acabados desde la ejecución de la base, se demora tres meses la construcción.

Su estructura está dada por paredes que absorben y resisten las cargas y sobrecargas verticales (granizo o ceniza), transmitiendo estas cargas desde las planchas de cubierta a los elementos de madera (vigas superiores), y por éstas a los paneles de hormigón que conforman las paredes.

• **Norma ISO 9001- 2008**: el producto Casa Lista se sometió a una Auditoría de Rectificación de todo el Sistema Constructivo. Gracias al estricto cumplimiento de la Norma, se renovó la licencia de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

• **Responsabilidad sobre los proyectos**: basados en la Política de Responsabilidad de Productos, se



(5) Ver más información sobre el sistema constructivo en la siguiente página web: <https://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html#/122/>

(6) Ver más información sobre el sistema constructivo en la siguiente página web: [www.hormi2.com](http://www.hormi2.com)

(7) Referirse a las diferentes certificaciones con las que cuenta en la siguiente página web: <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/memoria2010/Memoria2010.html?j-sessionid=CVKFE5VMP4DFQFIDNSSFEQ#/124/>

evaluó el 100% de los proyectos en actividad, los mismos que alcanzaron un cumplimiento del 100% en salud y seguridad para el cliente, y en cuanto a transparencia de la información.

• **Tecnología amigable con el ambiente:** el 95,51% de las viviendas construidas fueron realizadas con la tecnología HORMI2 y corresponde al 96,60% de m<sup>2</sup> construidos durante el año.

## INDICADORES CLAVES 2015



## Satisfacción de Clientes

Mutualista Pichincha busca solventar de manera eficiente los reclamos presentados por socios y clientes, alineados a la estrategia institucional y a la normativa vigente. Para esto, se cuenta con un sistema de gestión que permite evaluar el cumplimiento de estándares de tiempos establecidos, y proponer acciones correctivas a los productos y servicios otorgados. Los resultados de la evaluación del sistema de incidentes son analizados y retroalimentados a las gerencias de productos y servicios, para tomar acciones de mejora.

Los canales encargados de la recepción e ingreso de reclamos son las agencias, Call Center, los correos electrónicos y la casilla postal; la información es ingresada al sistema de reclamos con el fin de acceder a estadísticas.

Los empleados que reciben un reclamo remiten el detalle del mismo vía correo electrónico a la Unidad de Calidad y Servicio al Cliente para que se canalice adecuadamente. Esta unidad es la encargada de realizar el seguimiento para que las áreas responsables den respuesta al reclamo dentro del tiempo límite establecido por las normas de la Superintendencia de Bancos, mientras que los responsables de las áreas son los encargados de resolver los reclamos ingresados que se derivan de relaciones

contractuales, comerciales, o de servicio.

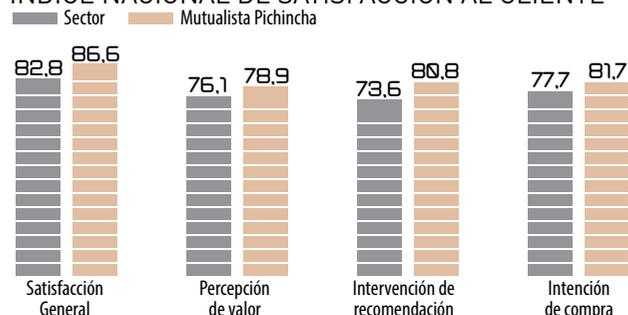
Las respuestas al reclamo son notificadas al socio o cliente por la persona que ingresó el reclamo vía telefónica, por correo electrónico, de forma personal o por escrito, fundamentándose en las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección al cliente. Mientras que toda respuesta para los organismos de control es validada, revisada y firmada por la Gerencia Legal.

En caso de disconformidad, el reclamante podrá recurrir a la Superintendencia de Bancos o al Defensor del Cliente designando a Mutualista Pichincha por el ente de Control, quien presenta anualmente un informe de gestión a la Junta General de Representantes de Socios.

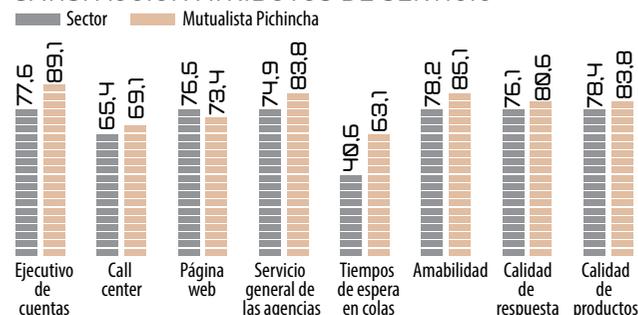


2do lugar, sector Bancos, en Índice Nacional de Satisfacción al Cliente- EKOS, 1er semestre 2015

### ÍNDICE NACIONAL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE



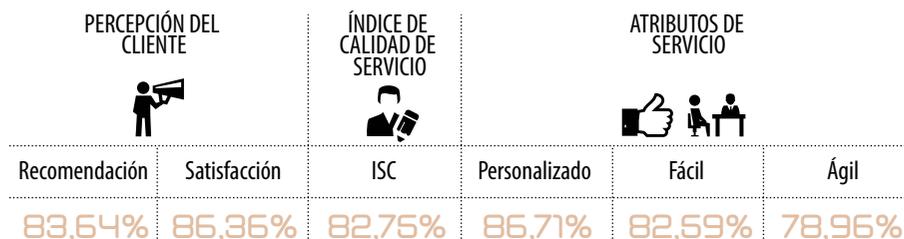
### SATISFACCIÓN ATRIBUTOS DE SERVICIO



## Negocio Financiero

• **Medición de satisfacción al cliente:** con la asesoría de un consultor externo, se implementó una encuesta telefónica para medir el nivel de satisfacción de los clientes que realizaron tran-

sacciones o recibieron asesoría por parte de las áreas de soporte en cada una de las Agencias.



• **Cliente Fantasma:** tras los cambios en la estructura, durante el 2015 el enfoque fue monitorear más que capacitar. Para el

2016 está previsto lanzar nuevos protocolos alineados al nuevo modelo de relacionamiento con clientes.



\*\* Medido como el número de llamadas contestadas dentro de los primeros 20 segundos

• **Capacitación:** se inauguró la Escuela de Servicio al Cliente donde se impartieron las siguientes capacitaciones al personal en agencias

- **Metamensajes:** entregar información de forma cálida, evitando metamensajes negativos en la comunicación.

- **Rapport:** desarrollar la habilidad de crear empatía y sintonizar con las personas.

- **Capa:** manejo de reclamos, transformar la percepción del cliente entregándole un valor positivo.

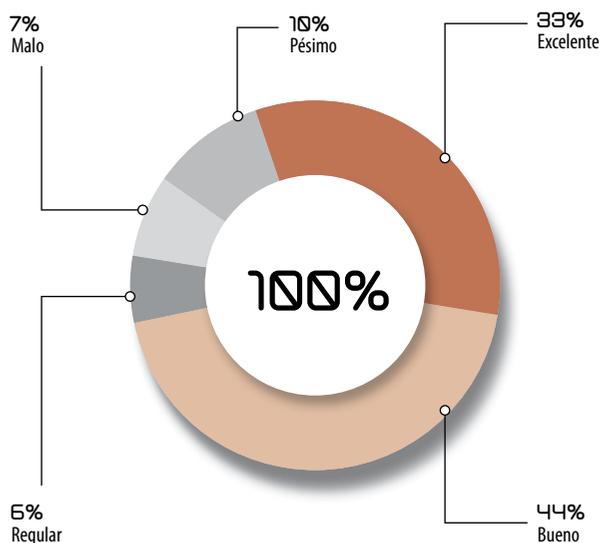
• **Clínicas de Servicio:** esta metodología fue incorporada con el fin de evaluar y retroalimentar al personal de cada agencia del área comercial y de servicio.

## Negocio Inmobiliario

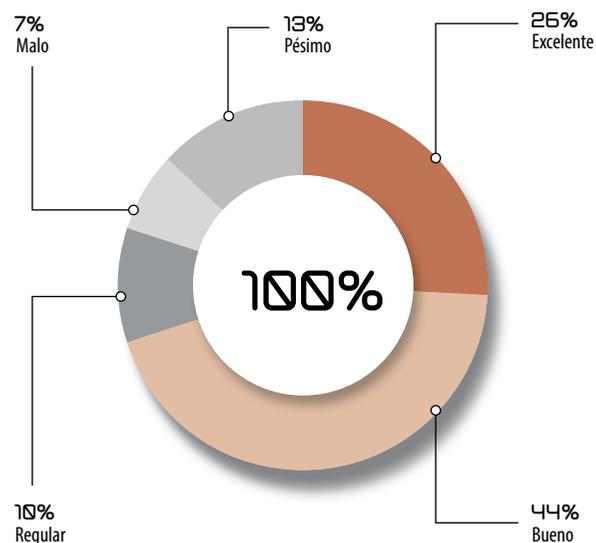
Durante el año 2015, Mutualista Pichincha se enfocó en proporcionar al cliente mayor información sobre su vivienda durante la entrega de la misma.

Adicionalmente, se modificó el proceso al incluir una encuesta para medir el nivel de satisfacción con el servicio brindado para los clientes que presentaron algún tipo de reclamo.

¿CÓMO EVALUARÍA LA ACTITUD Y EL SERVICIO BRINDADO POR MUTUALISTA PICHINCHA EN ESTE PROCESO?



¿CUÁN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL PROCESO QUE USÓ MUTUALISTA PICHINCHA PARA RESOLVER EL INCIDENTE REPORTADO?



Si bien es cierto, el 67% de reclamos fueron resueltos a favor del cliente, el 77% de los clientes evaluaron entre excelente y bueno la actitud y servicio brindado por Mutualista Pichincha; mientras que el 70% se encuentra satisfecho con el proceso que se llevó a cabo para resolver el incidente reportado.

Para el 2016 se contará con un certificado de garantía para las viviendas, en el cual se establece el tiempo de garantía que

tiene el bien, a fin de que el cliente conozca el plazo durante el cual puede presentar su reclamo.

Además, el enfoque seguirá en la entrega de la vivienda para proporcionar al cliente toda la información referente a su bien, haciendo énfasis en los seguros con los cuales cuenta el cliente que obtiene un crédito con Mutualista Pichincha.

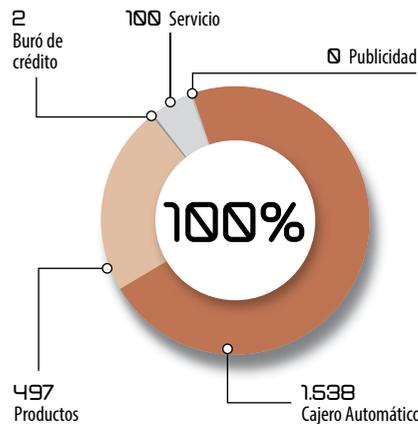
## Gestión de reclamos

• **Negocio financiero:** de los 2.137 reclamos presentados, el 93% se solucionaron en el 2015; de éstos, el 92% dentro de los 15 días establecidos por ley.



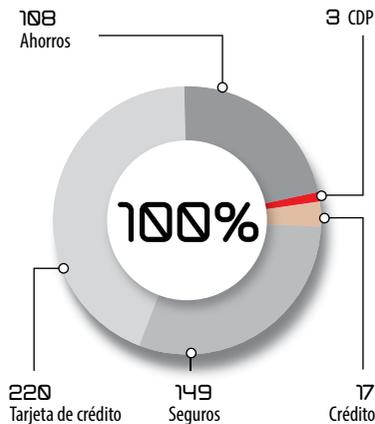
### NEGOCIO FINANCIERO

cifras en unidades



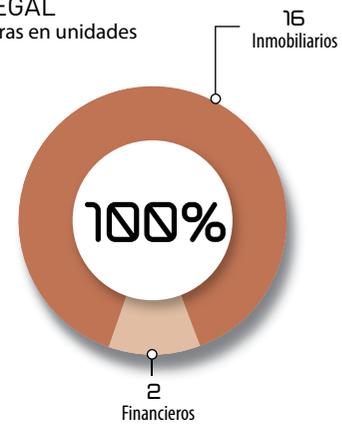
### PRODUCTOS FINANCIEROS

cifras en unidades



### RECLAMOS CON INCIDENCIA LEGAL

cifras en unidades



• **Incidentes presentados ante el Defensor del Cliente <sup>(8)</sup>:**

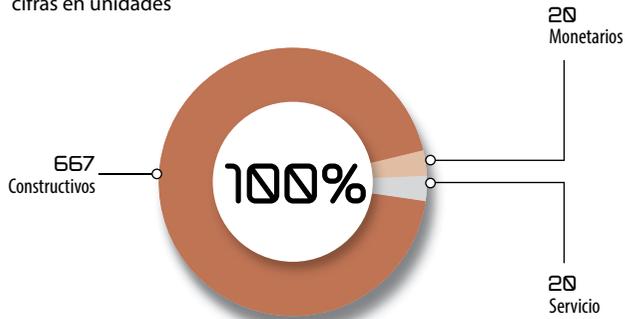
se recibieron 50 comunicaciones sobre diversos tópicos, las cuales fueron canalizadas a través de la Unidad de Calidad y

Servicio al Cliente ya que no contemplaron el debido proceso de reclamos dirigidos hacia esta instancia.

(8) Tomado del documento "Informe Anual Defensoría del Cliente" presentado por el Defensor del Cliente del Mutualista Pichincha para la Junta General de Representantes de Socios.

- **Negocio inmobiliario:** de los 723 reclamos recibidos se solucionaron 370 en el mismo año.

### NEGOCIO INMOBILIARIO cifras en unidades



## Educación Financiera



Durante el 2015 Mutualista Pichincha se concentró en consolidar el programa de educación financiera. La ruta seguida permitió llegar a diversos públicos de interés y cumplir con la difusión de una malla curricular especializada en temas como el ahorro, manejo y control de gastos, bienestar financiero y cumplimiento de metas y objetivos.

La mayor parte de actividades directas fueron canalizadas hacia públicos pertenecientes a sectores sociales y económicamente vulnerables. Se concretaron dos importantes alianzas con el Proyecto Salesiano Taller Escuela San Patricio (Tespa) y con el Centro Integral de la Niñez y Adolescencia (Cenit); centros de capacitación de niños y jóvenes de bajos recursos económicos y en situación de riesgo, con quienes se trabajó directamente con talleres, así como con sus padres de familia. A continuación recopilamos las actividades destacadas:

## INDICADORES DE GESTIÓN

28 charlas y talleres 

548 asistentes 

97% calificó entre excelente y muy bueno los talleres 



471

participantes en la Feria Global Money Week



150

niños beneficiarios del club Aflatoun



550

empleados participaron en un e-learning



6

Mupi voluntarios se capacitaron como facilitadores



45

boletines a más de 1000 contactos



7

artículos en revistas

En el 2016 con la reforma a la normativa, el reto consiste en dirigirse a un público minuciosamente segmentado, buscando capacitar por lo menos en el 50% de ciudades en las que Mutua-

lista Pichincha tiene agencias. Además, es necesario modificar el programa a los módulos de contenidos establecidos por el organismo de control.

## Objetivos 2016

- Capacitación directa a 850 personas, poniendo especial énfasis en públicos socialmente vulnerables
- Segmentos claramente diferenciados:
  - Niños escolares (5 a 8 años)
  - Pre adolescentes (9 a 12 años)
  - Jóvenes (13 a 17 años)
  - Jóvenes adultos (18 a 24 años)
  - Adultos (25 a 64 años)

- Adultos mayores (65 años en adelante)
- Crear contenidos basados en los módulos educativos establecidos en la normativa
- Capacitar en educación financiera a las personas por medio de talleres y herramientas de aprendizaje, y socializar los conceptos y contenidos a través de los canales de comunicación institucional, así como de la página web Mutualistas, redes sociales y medios de prensa a nivel nacional
- Velar por la inclusión de conceptos de Educación Financiera en los productos y servicios de Mutualista Pichincha





# GESTIÓN DE TALENTO

Nuestro  
Pilar



Mutualista Pichincha considera primordial atraer, desarrollar, motivar y retener al talento humano como eje fundamental para lograr los objetivos estratégicos.

La capacitación y la motivación de los equipos son competencias indispensables para lograr compromiso y resultados. La capacitación provee de los conocimientos y destrezas técnicas necesarias para desempeñar el trabajo. Sin

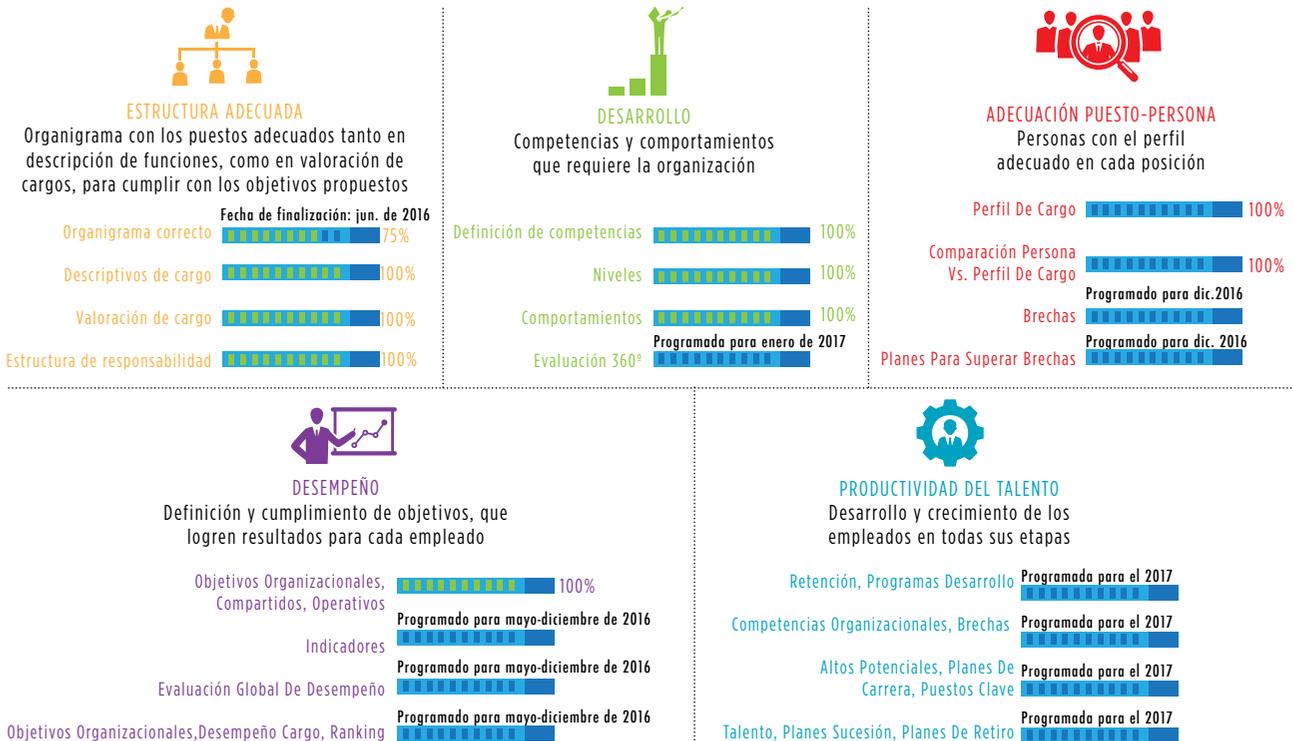
embargo, el máximo nivel de rendimiento solo se consigue con el desarrollo de destrezas blandas como son la motivación y el compromiso de las personas para con la Organización, que se evidencian en la consecución de resultados.

## Modelo de gestión

En abril del 2015 se realizó la Planeación Estratégica del área, alineada a las 3 iniciativas de RRHH contempladas en el Plan Estratégico 2014- 2018: clima, cultura organizacional y fortalecimiento de la fuerza comercial. En este nuevo documento se

define un modelo de gestión con 5 ejes de trabajo que estará totalmente implementado hasta diciembre 2017.

Cada eje tiene una serie de actividades y cada actividad se llevará a cabo de acuerdo a un cronograma que ya comenzó a ejecutarse, cuyos avances se muestran a continuación:



## Capacitación



**20**  
jóvenes talento  
desarrollaron  
competencias y  
destrezas



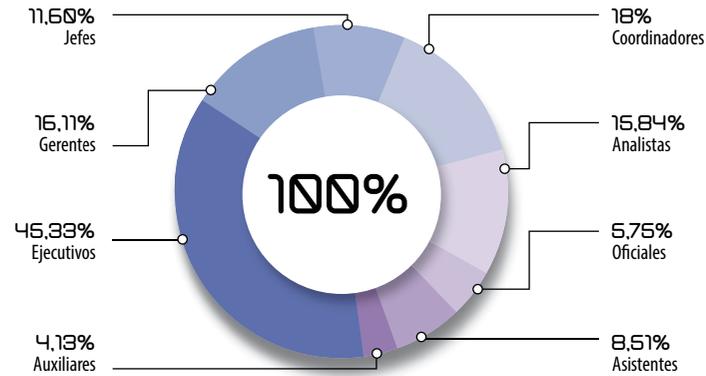
Se lanzó el programa “Jóvenes Profesionales” en alianza con CONQUITO y YPDE donde 20 jóvenes talento de Mutualista Pichincha, de entre 18 a 29 años, desarrollaron competencias y destrezas de vida y trabajo en pro de mejorar su capacidad de enfrentarse a un mundo cambiante. Durante 3 meses abordaron temas como liderazgo, trabajo en equipo, empatía, toma de decisiones, presentaciones eficaces, creatividad e iniciativa. Gracias a este programa Mutualista Pichincha se hizo merecedor del sello de Empleo Joven entregado por el Municipio del

Distrito Metropolitano de Quito.

A más de lo anterior, Mutualista Pichincha continúa con su afán de contribuir a la formación académica de estudiantes pre profesionales, recibiendo a 9 estudiantes universitarios en el 2015 para que realicen prácticas en la Institución, reforzando el aprendizaje en áreas afines a su especialización e incluyéndolos en el medio laboral, de manera que esta experiencia sirva de apoyo en su etapa académica y en su vida personal.



PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN  
POR CATEGORÍA LABORAL



Desarrollo profesional



Durante el 2015, 52 empleados fueron promovidos internamente hacia posiciones de mayor responsabilidad, incentivando su carrera profesional.

Además, tras su creación se implementó el Programa de Formación de Altos Potenciales denominado "Tripulantes de Alto Vuelo", donde 28 talentos potencializarán sus conocimientos y habilidades con miras a convertirse en potenciales sucesores; este programa continuará a lo largo del 2016.





### Impulsando la Equidad Salarial

Fundamentada en los principios de Responsabilidad Social Empresarial y Buen Gobierno Corporativo, Mutualista Pichincha modificó la Política Salarial con el fin de contemplar parámetros de rentabilidad, valoración de las responsabilidades de cada cargo, y competitividad frente al mercado.

Con el apoyo de una consultora externa y de los supervisores de cada una de las áreas, se revisó las responsabilidades de cada posición con un nuevo modelo de valoración de cargos que mantiene como principio a igual responsabilidad, igual remuneración.

Es así que se pasó de un modelo de seis niveles a uno de ocho niveles de responsabilidad, los mismos que fueron comparados con el promedio del mercado laboral de las instituciones

financieras para asegurar remuneraciones competitivas.

De acuerdo a estas consideraciones, las posiciones que se encontraban en y sobre el promedio salarial del mercado proyectado para el 2015, mantuvieron su remuneración, mientras que las posiciones que se encontraban por debajo de esta proyección, tuvieron un incremento salarial que les permitió alcanzar dicho promedio.

Mutualista Pichincha a través de su Política Salarial, busca atraer y retener talentos compensando de forma equitativa y competitiva a su capital humano, reconociendo su compromiso y entrega diaria a la Institución, sin importar el sexo al que pertenescan.

Rotación por género, edad y región



NUEVAS CONTRATACIONES



ROTACIÓN POR GRUPOS DE EDAD

	Hasta 30 años	De 30 a 50 años	De 50 años en adelante
Número de personas contratadas en el 2015 por grupos de edad	26	26	4
Índice de nuevas contrataciones por grupos de edad	46,43%	46,43%	7,14%



ROTACIÓN POR GÉNERO

	Masculino	Femenino
Número total de personas contratadas en el 2015 por género	27	29
Índice de rotación por género	48,21%	51,79%



ROTACIÓN POR REGIÓN

	Sierra	Costa
Número total de personas contratadas en el 2015 por región	47	9
Índice de rotación por región	83,93%	16,07%

TODO EL PERSONAL

ROTACIÓN POR GRUPOS DE EDAD

	Hasta 30 años	De 30 a 50 años	De 50 años
Número total de personas que dejaron la empresa por grupos de edad	42	39	8
Índice de rotación por grupos de edad	27,81%	11,64%	12,90%

ROTACIÓN POR GÉNERO

	Masculino	Femenino
Número total de personas que dejaron la empresa por género	39	50
Índice de rotación por género	15,85%	16,56%

ROTACIÓN POR REGIÓN

	Sierra	Costa
Número total de personas que dejaron la empresa por región	73	16
Índice de rotación por región	15,97%	17,58%

## Prácticas anticorrupción

Para Mutualista Pichincha resulta importante mantener y controlar los límites de acción, dentro de la ética y transparencia, en todas sus operaciones. En esa línea, estamos implementando políticas para asegurar la adecuada separación del personal en caso de violaciones al Código de Ética, y velar por la contratación de personal ético y correcto; características necesarias sobre todo, en una institución financiera.

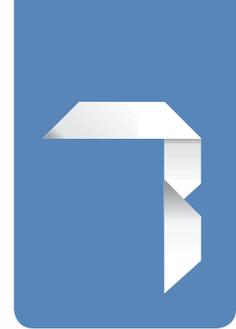
En el año 2015, el Comité de Ética posesionó a los miembros designados, quienes fueron calificados por el órgano de control respectivo, y propuso reformas al Código de Ética, las mismas

que fueron aprobadas por el Directorio. En el 2016 se realizará un plan de trabajo para informar y capacitar al personal sobre las modificaciones suscitadas.

Durante este año, en el Comité de Ética no se presentaron situaciones contrarias a los deberes y valores éticos o comportamientos no apegados a la ley, por lo que no fue necesario establecer ningún proceso sancionador. Sin embargo, el Auditor General emitió varios informes a la Administración sobre temas relacionados a actos desviados del Código de Ética, los mismos que fueron revisados y atendidos por el Gerente General, áreas relacionadas y Comité de Auditoría. A continuación, con el afán de ser transparentes, se presenta un resumen de los hechos suscitados y las acciones tomadas:

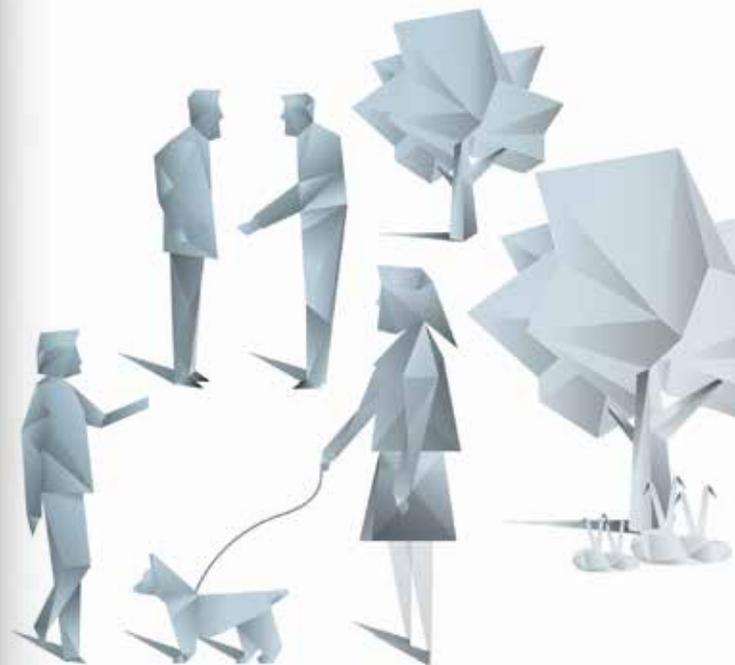
Fecha	Desviación identificada	Acciones tomadas
23 de febrero	Caso Oficial de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo la responsabilidad del área de Canales, a partir de febrero del 2015, se capacitó a todo el personal de las agencias en lo referente a Políticas de Crédito</li> <li>• Se reforzó con el personal de la agencia implicada el Código de Ética</li> </ul>
23 de febrero	Caso Cajero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recuperó USD215 como valor adeudado por el ex empleado involucrado</li> <li>• La Institución ha devuelto los valores a los clientes perjudicados</li> <li>• El área de Canales en el mes de marzo y por correo electrónico, emitió un recordatorio sobre la vigencia del Boletín Operativo N° 6 "Procedimientos del Jefe Operativo"</li> </ul>
24 de agosto	Caso Asistente de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administración suspendió y modificó la Política Institucional referente a la entrega de tarjetas de crédito a Socios por la compra de CDA's. Nuevo cupo máximo de tarjeta: USD 500</li> <li>• Las acciones de cobranza extrajudicial se encuentran a cargo de las empresas recuperadoras que brindan este servicio</li> </ul>
10 de septiembre	Caso Asistente de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administración suspendió y modificó la Política Institucional referente a la entrega de tarjetas de crédito a Socios por la compra de CDA's. Nuevo cupo máximo de tarjeta: USD 500</li> <li>• Se inició la respectiva denuncia en la Fiscalía de Riobamba en contra de la ex empleada involucrada</li> </ul>
15 de octubre	Caso Oficial de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administración suspendió y modificó la Política Institucional referente a la entrega de tarjetas de crédito a Socios por la compra de CDA's. Nuevo cupo máximo de tarjeta: USD 500</li> <li>• Con el apoyo del Gerente de Agencia y el abogado externo se dispuso a los oficiales de Negocios realizar el seguimiento correspondiente con cada cliente a fin de recuperar los valores que adeudan</li> <li>• Se inició acciones judiciales en contra de los clientes que adeudan</li> <li>• Se inició la respectiva denuncia en la Fiscalía de Riobamba en contra de la ex empleada involucrada</li> <li>• Con fecha 25 de enero del 2016 el Comité de Auditoría emitió una carta de llamado de atención al Gerente de Agencia con copia a su file personal por debilidades en su gestión de control</li> <li>• Se suspendió el pago de la remuneración variable para el Oficial de Negocios y Oficial Operativo de la agencia implicada</li> </ul>





# DESARROLLO SOCIAL

Construyendo  
hogares y  
comunidades  
alrededor de la  
vivienda



Buena Vecindad Urbana es un programa que contribuye a la construcción de buenas vecindades alrededor de la vivienda, dejando atrás el concepto de hacer y vender tan solo “paredes y techos”. Éste se gestiona principalmente a través de la prestación de asistencia técnica en organización condominial a los distintos proyectos inmobiliarios, así como en la realización de investigaciones y publicaciones, que van desde manuales técnicos especializados hasta un software para generación de reglamentos internos.

**E**l enfoque que se mantiene en la gestión de este producto está orientado hacia la atención oportuna de las necesidades organizativas de los conjuntos, el mejoramiento de

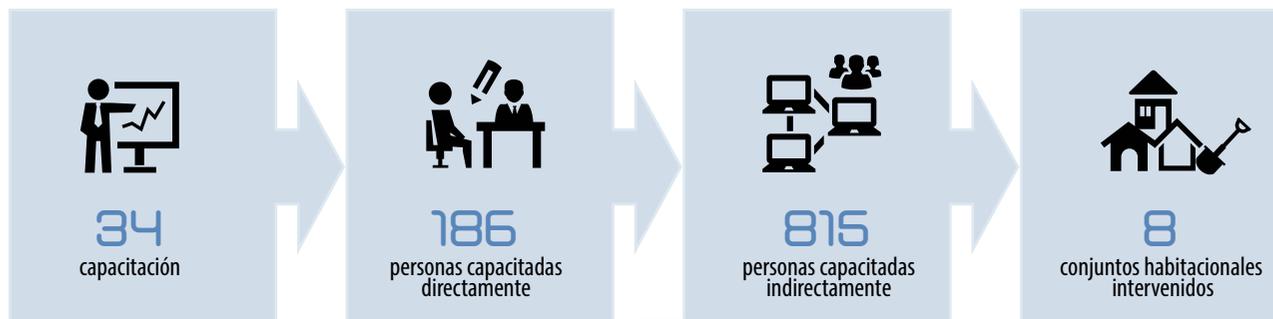
la calidad del servicio, y el incremento permanente del número de herramientas técnicas-sociales desarrolladas para cubrir este fin.

## Asistencia técnica a conjuntos habitacionales



Coadyuva en la construcción de hogares y comunidades alrededor de la vivienda, mediante el mejoramiento de las capacidades organizativas de los habitantes de los conjuntos. Se realiza a través de talleres, charlas, reuniones, todas ellas diseñadas en función de las necesidades propias de cada uno, en pro a un mejor vivir dentro de ellos. Las actividades abordan temas

sobre valores para la convivencia, régimen legal de la propiedad horizontal, inquietudes en propiedad horizontal y cuidado del ambiente. Asimismo, dentro de la asistencia que presta la Fundación Bien Estar, resalta la asesoría en la elaboración de reglamentos internos, presupuestos, absolución de consultas legales y guía para el manejo de conflictos vecinales.



## RIDEC

El Reglamento Interno de Copropiedad (RIDEC) es un software desarrollado por Fundación Bien Estar en una plataforma web, para la elaboración automática y parametrizada de reglamentos de copropiedad.

### ¿Cómo está diseñado?

El software incluye una interfaz amigable con el usuario que recibe información específica del conjunto. Esta información permite que sólo los artículos legales pertinentes, tanto de la Ley de Propiedad Horizontal como del Reglamento General, se incluyan en el Reglamento Interno del Conjunto.

RIDEC también incluye Instructivos Específicos que son un conjunto de normas pormenorizadas que regulan aspectos de la vida en comunidad, que por su naturaleza y dinámica, se recomienda que consten en un apartado del Reglamento Interno. Estos Instructivos Específicos versan sobre: mascotas, uso de piscina, uso de sala comunal, del área de BBQ, etc.



# Fundación Bien Estar celebra sus primeros 10 años



La Fundación Bien Estar fue creada con la finalidad de complementar la Política Social de Mutualista Pichincha, a través de la ejecución de programas de asistencia técnica que ayuden a solucionar los problemas que surgen de la convivencia diaria al-

rededor de la vivienda. En su primera década de gestión se han beneficiado más de 3.000 familias a través de charlas, talleres e implementación de reglamentos sobre Buena Vecindad.

## BUENA VECINDAD URBANA

**57**  
conjuntos habitacionales  
atendidos

**1.413**  
representantes de familias beneficiarias  
capacitados en asistencia técnica

Más de  
**5.000**  
beneficiarios indirectos

**1**  
RIDEC: software diseñado para la  
elaboración de Reglamentos  
Internos de Copropiedad

**2**  
ediciones del Manual  
de Buena Vecindad  
Urbana

## BUENA VECINDAD RURAL

**1.200**  
familias capacitadas mediante  
metodología de formación de formadores

**32**  
recintos rurales y urbano  
marginales atendidos en sitio

**109** líderes formados en  
organización comunitaria

## VOLUNTARIADO

**10**  
programas de  
voluntariado  
realizados

**2500**  
beneficiarios

**114** voluntarios  
capacitados

## BUENA VECINDAD URBANO MARGINAL

Más de  
**4.000**  
beneficiarios indirectos

**850**  
familias reasentadas  
atendidas

**160**  
talleres de capacitación

**280**  
conflictos de mala vecindad  
atendidos y resueltos

**25**  
líderes identificados y  
capacitados durante 18 meses

**54**  
representantes de comisiones  
de disciplina formados durante 6 meses

Acompañamiento social en reasentamiento involuntario en Guayaquil

## CICLO DE REFLEXIONES GERENCIALES

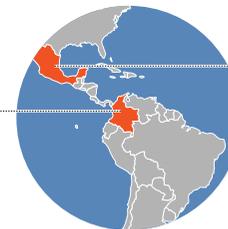
**5**  
Ciclos de Reflexiones  
Gerenciales

**28**  
conferencias nacionales  
e internacionales en 5 años

**5** publicaciones

## DESTACADOS • Conferencias internacionales dictadas en:

Foro Urbano Mundial 7  
(Medellín-Colombia)  
Evento Mundial de Alcaldes  
"Cities for Life 2015"  
(Medellín-Colombia)



Foro Latinoamericano y  
del Caribe de Vivienda  
Adecuada  
(Monterrey-México)

# GRI

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenidos Básicos Generales

Contenidos básicos generales	Página o referencias externas o directas	Pacto Mundial
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	13, 15	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	18	
G4-4	21, <a href="http://www.mutualistapichincha.com">www.mutualistapichincha.com</a>	
G4-5	6	
G4-6	6, Mutualista Pichincha solo tiene operaciones en Ecuador	
G4-7	18, 19	
G4-8	6	
G4-9	6, 7	
G4-10	7	Principio 6
G4-11	Mutualista Pichincha no cuenta con sindicatos, tiene una asociación de empleados	Principio 3
G4-12	25, 46	
G4-13	No han existido cambios significativos durante el periodo de elaboración de la memoria	
G4-14	No procede el principio de precaución para Mutualista Pichincha	
G4-15	20, 25	
G4-16	25, 26	
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17	10, 24	
G4-18	10, 11	

G4-19	10, 11	
G4-20	11	
G4-21	11	
G4-22	10	
G4-23	Esta memoria es la primera que cuenta con asuntos materiales definidos, por lo que no existen cambios respecto de sus memorias anteriores	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24	30 a 33	
G4-25	30	
G4-26	30 a 33	
G4-27	30 a 33	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-28	10	
G4-29	Año 2014	
G4-30	Presentaciones Anuales	
G4-31	10	
G4-32	10, 76 a 81	
G4-33	Este año Mutualista Pichincha ha decidido no verificar externamente su mermoria	
<b>GOBIERNO</b>		
G4-34	18 a 24	
G4-37	30 a 33	
G4-38	24	
G4-39	18	
G4-40	18	
G4-45	<a href="https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/195506/evaluacionriesgos.pdf">https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/195506/evaluacionriesgos.pdf</a>	
G4-46	18, 19	
G4-47	18, 19	
G4-48	10	
G4-49	Página 18, Memoria de Sostenibilidad 2014 ( <a href="https://www.mutualistapichincha.com/memoria2014/html/memoria2014/publication.pdf">https://www.mutualistapichincha.com/memoria2014/html/memoria2014/publication.pdf</a> )	

ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	20	Principio 10

## Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página o referencias externas o directas	Omisiones identificadas	Justificación de posibles omisiones	Motivos para omitir esta información	Pacto Mundial
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
G4-DMA	36				
G4-EC1	37				
G4-EC2	46				Principio 7
G4-EC4	41, 42, 43				
<b>ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>					
G4-DMA	25				
G4-EC9	25	a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).	La información no está disponible	No se cuenta con información cuantitativa de gastos en proveedores, la información será recolectada en el 2017	
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: MATERIALES</b>					
G4-DMA	46, 47				
G4-EN1	49	a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: - materiales no renovables; y - materiales renovables.	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación ambiental, que está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	Principio 7, Principio 8
<b>ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA</b>					
G4-DMA	46, 47				
G4-EN3	48, 49	a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación Ambiental, que está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	Principio 7, Principio 8
<b>ASPECTO MATERIAL: AGUA</b>					
G4-DMA	46, 47				
G4-EN8	48	a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: aguas superficiales, entre otras el agua	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación Ambiental, que	Principio 7, Principio 8

		procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; aguas subterráneas; aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; aguas residuales de otra organización; y suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.		está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	
G4-EN9	Mutualista Pichincha no afecta ninguna fuente de agua en sus procesos internos ni en procesos constructivos de viviendas a través de sus proveedores				Principio 8
G4-EN10	48	a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación Ambiental, que está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	Principio 8
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES</b>					
G4-DMA	46, 47				
G4-EN15	47, 48, 49	a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO <sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación Ambiental, que está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	Principio 7, Principio 8
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>					
G4-DMA	46, 47				
G4-EN23	50	a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: reutilización; reciclaje; compostaje; recuperación, incluida la recuperación energética; incineración (combustión masiva); inyección en pozos de profundidad; vertedero; almacenamiento in situ; y otros (que debe especificar la organización informante).	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación Ambiental, que está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	Principio 8
<b>ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
G4-DMA	46				
G4-EN27	46, 47, 48, 49, 50	a. Informe de forma cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los supuestos subyacentes respecto a los patrones de consumo o los factores de normalización.	El contenido básico o una parte del contenido básico no son aplicables	Mutualista Pichincha recoge como asunto material en temas de Medio ambiente su Sistema de Evaluación Ambiental, que está dirigido a sus procesos constructivos con proveedores de estos servicios, por tanto no entrega datos de consumo interno.	Principio 7, Principio 8, Principio 9
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>					
G4-DMA	46				
G4-EN32	47 a 50				Principio 8
G4-EN33	47 a 50				Principio 8

<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: EMPLEO</b>					
G4-DMA	64				
G4-LA1	68				Principio 6
<b>ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
G4-DMA	64				
G4-LA9	65, 66				Principio 6
G4-LA11	65, 66				Principio 6
<b>ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>					
G4-DMA	67				
G4-LA13	67				Principio 6
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN</b>					
G4-DMA	51				
G4-HR1	51				Principio 2
<b>ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN</b>					
G4-DMA	72, 73				
G4-HR3	75, Para nuestros grupos de interés interno (colaboradores) es el código de ética el que rige los valores institucionales y la solución a conflictos de esta naturaleza, si es que llegaren a ocurrir				Principio 6
<b>ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>					
G4-DMA	20				
G4-HR7	20				Principio 1
<b>ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>					
G4-DMA	51				
G4-HR10	25				Principio 2
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES</b>					
G4-DMA	72				
G4-S01	73, 75				Principio 1
<b>ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>					
G4-DMA	68				
G4-S03	69				Principio 10
G4-S04	68				Principio 10
G4-S05	69				Principio 10

<b>ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA</b>					
G4-DMA	68				
G4-SO6	Mutualista Pichincha no realiza aportes a partidos políticos				Principio 10
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>					
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
G4-DMA	54				
G4-PR1	40, 55, 56				
G4-PR2	59, 60				
<b>ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
G4-DMA	56				
G4-PR3	40, 55, 56				
G4-PR4	59				
G4-PR5	57, 58				
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING</b>					
G4-DMA	56				
G4-PR7	59				
<b>ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
G4-DMA	56				
G4-PR8	No ha existido reclamos al respecto				
<b>ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>					
G4-DMA	56				
G4-PR9	No han existido multas al respecto				

## Suplemento Sectorial Servicios Financieros

<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>					
FS1	46, 51				
FS2	46, 51				
FS3	46, 51				
FS4	46				
FS5	46, 47				
FS6	39, 43				
FS7	41, 42, 43				
FS8	41, 42, 43				
FS9	46, 47				
FS16	60				
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>					
FS14	41, 42, 43				

**ISO26000:**

<https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/195506/ISO26000.pdf>

**Estados Financieros Mutualista Pichincha:**

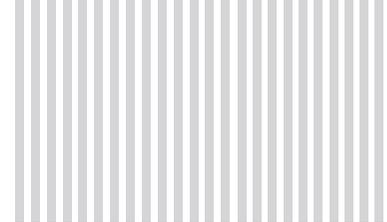
<https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/195506/balancesfinancieros.pdf>

**Informe Auditor Externo y de Comisario:**

<https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/195506/informes.pdf>

**Informe de Riesgos:**

<https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/195506/evaluacionriesgos.pdf>



Con el fin de mejorar continuamente, quisiéramos conocer su opinión sobre este esfuerzo de rendición de cuentas y de comunicación de MUTUALISTA PICHINCHA

# ENCUESTA

El formulario lleno por favor enviarlo al edificio Matriz de Mutualista Pichincha (18 de septiembre E4-161 y Juan León Mera) en un sobre dirigido a Pamela Quintero, Coordinadora de Responsabilidad Social ó vía correo electrónico a [pamela.quintero@mutualistapichincha.com](mailto:pamela.quintero@mutualistapichincha.com)

CORTE AQUÍ

• IDENTIFÍQUESE CON ALGUNO DE ESTOS GRUPOS

- Socios
- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Organismo de Control
- Constructores
- Público en General

CORTE AQUÍ

• VALORE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTA MEMORIA	Mala	Regular	Buena
Claridad en la estructura y presentación			
Importancia de la información			
Legibilidad y facilidad de entender			
Explicación de la información técnica			
Credibilidad de la información			

• DESPUÉS DE LEER LA MEMORIA. ¿CUÁL ES SU OPINIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LOS DIFERENTES CAPÍTULOS?	No cumple las expectativas	Cumple las expectativas	Excede las expectativas
Perfil Institucional			
Involucramiento con grupos de interés			
Prioridades del negocio			
Gestión de Riesgos Socio Ambientales			
Enfoque al cliente			
Talento Humano			
Desarrollo Social			

CORTE AQUÍ

• ¿Cree que existen aspectos IMPORTANTES que no se encuentran reflejados en esta Memoria? **SI / NO**  
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:

• ¿Cree que existen aspectos NO IMPORTANTES que deben eliminarse de esta Memoria? **SI / NO**  
Si la respuesta es afirmativa, descríbalos:



ORIENTADOS AL  
DESARROLLO SOSTENIBLE



**Mutualista Pichincha**

¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

# MEMORIA de sostenibilidad 2015

CONCEPTO GRÁFICO  
Y DISEÑO

Harold Palacios

GPV Brand

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

FOTOGRAFÍA

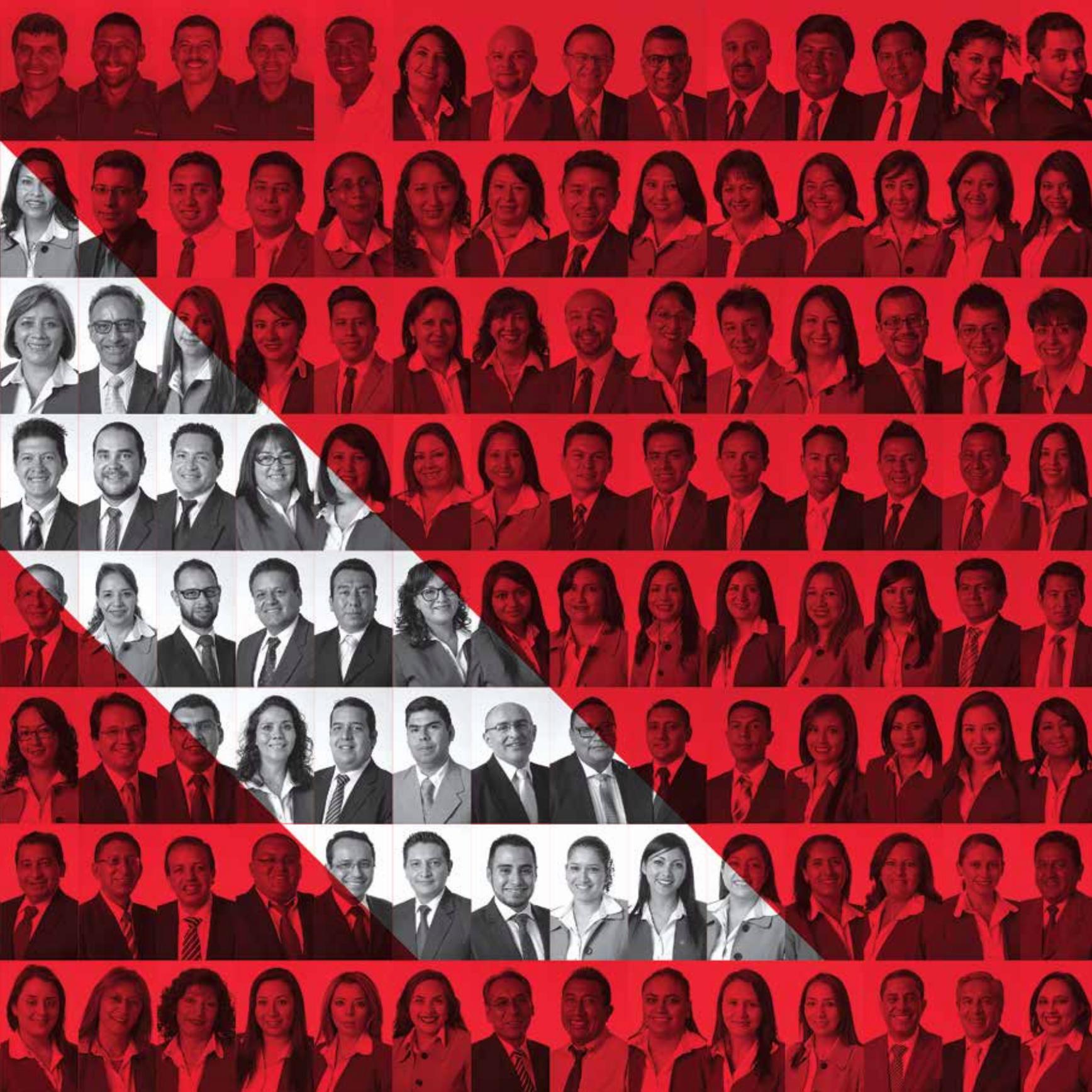
Xavier Jácome

IMPRESIÓN

Imprenta Mariscal









**MEMORIA**  
de sostenibilidad  
**2015**

