

INDICADORES DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA AÑO 2025

Transparencia

a) Mecanismos de difusión implementados por la entidad para ofrecer información y atender consultas sobre tal información (digitales, físicos, medios de comunicación masiva).

Digitales:

- Página web
- Portal de banca electrónica (web y app)
- Correo electrónico de servicio al cliente
- Balcón de servicios para clientes en el exterior

Físicos:

- 24 agencias de Mutualista Pichincha
- Contact Center 1700 688 825 / +593 2 2942 744

Medios de comunicación masiva:

- Redes sociales institucionales de Mutualista Pichincha
- Mailing

b) Canales de difusión para convocatorias a los socios para los procesos electorales

- Página web
- Medios impresos
- Mailing
- 24 agencias de Mutualista Pichincha

Socios

a) Número de Socios en los últimos tres años.

Año	Hombres	Mujeres	Personas jurídicas	Total
2023	7.387	7.115	9	14.511
2024	7.735	7.496	10	15.241
2025	8.314	8.108	10	16.432

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

Tiempo de permanencia	Hombres	Mujeres	Personas jurídicas	Total
Menos de 1 año	605	620	0	1.225
De 1 a 3 años	1.351	1.419	1	2.771
De 3 a 5 años	3.563	3.133	3	6.699
Más de 5 años	2.795	2.936	6	5.737

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

SOCIOS NUEVOS				
Año	Hombres	Mujeres	Personas jurídicas	Total
2025	605	620	0	1.225

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

SOCIOS RETIRADOS				
Año	Hombres	Mujeres	Personas jurídicas	Total
2025	26	8	0	34

Junta General de Representantes de Socios

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

	TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA (meses)	
	Hombres	Mujeres
Representantes de Socios principales	42,17 meses	42,17 meses

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

Fecha de realización (dd-mm-aaaa)	Tipo de junta (ordinaria / extraordinaria / informativa)	# total de Representantes de Socios	# de Representantes de Socios asistentes	# de Representantes de Socios que registraron voto	Índice de asistencia / votación
27-03-2025	Ordinaria	30	27	27	90%
19-06-2025	Extraordinaria	30	28	28	93,3%

c) Listado de miembros de la Junta General de Representantes de Socios que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidos.

No	Nombre del Representante	Región	# de Votos
1	MARCELO ALEJANDRO SARZOSA LARREA	SIERRA NORTE	326
2	MARÍA DOLORES YÉPEZ DÁVILA	SIERRA NORTE	311
3	GRACIELA FIGUEROA FERNÁNDEZ	SIERRA NORTE	286
4	JUDITH ARSENIA DURÁN YÁNEZ	SIERRA NORTE	280
5	FÁTIMA BELÉN GONZÁLES SAMPEDRO	SIERRA NORTE	265
6	MARÍA DEL PILAR MACHADO ANDRADE	SIERRA NORTE	256
7	ÁNGEL DARÍO MURGÜETIO GALLARDO	SIERRA NORTE	244
8	ERNESTO IVÁN KRUGER TERÁN	SIERRA NORTE	228
9	PATRICIA EULALIA ALARCÓN ALBÁN	SIERRA NORTE	214
10	CHRISTIAN ALEXIS JEREZ ROMERO	SIERRA NORTE	203
11	NELSON GERARDO ARMENDÁRIZ NAVARRO	SIERRA NORTE	176
12	BORIS ENRIQUE HERRERA FLORES	SIERRA NORTE	162
13	JUAN DIEGO MOSQUERA PALACIO	SIERRA NORTE	157
14	PATRICIO ALFREDO BUENO MARTÍNEZ	SIERRA NORTE	155
15	IVÁN RODRIGO MONTAÑO AROCA	SIERRA NORTE	155
16	PABLO FERNANDO GONZÁLES TAMAYO	SIERRA NORTE	154
17	FAUSTO EDUARDO RUALES PALACIOS	SIERRA NORTE	151
18	BERTHA ISABEL SOTOMAYOR MARTÍNEZ	SIERRA NORTE	145
19	CARLOS PATRICIO ESPINOSA ITURRALDE	SIERRA NORTE	144
20	EDWIN RAMIRO ALLAUCA MANCERO	SIERRA NORTE	126
21	DIEGO JOSÉ VELASCO PÉREZ	SIERRA NORTE	118
22	HUGO ERNESTO SANCHEZ MENA	SIERRA NORTE	107
23	DIEGO MARTIN BRAUER GARCIA	SIERRA NORTE	73
24	GLADYS IRENE NORIEGA DURAN	SIERRA CENTRO	38
25	LORENZO ALFREDO ENRIQUEZ GARCIA	SIERRA CENTRO	13
26	SEGUNDO HERMES SILVA	AUSTRAL	13
27	HERIBERTO ESTANISLAO LOPEZ RODRIGUEZ	AUSTRAL	12
28	VICTOR OSWALDO CARRILLO MUÑIZ	COSTA NORTE	30
29	MARIELA VERONICA CUENCA ALEGRIA	COSTA CENTRAL	42
30	SILVIO SAMUEL MEDRANO CARDENAS	COSTA CENTRAL	12
TOTAL REPRESENTANTES PRINCIPALES			30

d) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Juntas Generales de Representantes de Socios por cada Representante de Socio asistente (promedio gasto por Junta, promedio gasto por Representante de Socio y promedio gasto total).

Concepto	Valor
Promedio gasto por Junta*	\$ 12.284,38
Promedio gasto por Representante de Socio**	\$ 700,73
Promedio gasto total (por Junta y por Representante de Socio)	\$ 1.147,43

* Corresponde a gastos logísticos

** Corresponde a gastos de dietas de los Representantes de Socios

Consejos de Administración y de Vigilancia

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

	Tiempo promedio de permanencia
Consejo de Administración	39 meses*
Consejo de Vigilancia	39 meses*

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

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

Consejo de Administración		
Mes	Número de sesiones	N° de asistentes
Enero	4	5
Febrero	6	5
Marzo	2	5
Abril	7	5
Mayo	4	5
Junio	2	5
Julio	9	5
Agosto	5	5
Septiembre	3	5
Octubre	8	5
Noviembre	14	5
Diciembre	15	5
Total de sesiones	79	

Consejo de Vigilancia		
Mes	Número de sesiones	N° de asistentes
Enero	4	4
Febrero	5	4
Marzo	3	4
Abril	5	4

Mayo	3	4
Junio	2	4
Julio	4	4
Agosto	4	4
Septiembre	3	4
Octubre	3	3
Noviembre	5	3
Diciembre	4	3
Total de sesiones	45	

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

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

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

	Gasto promedio	Número de sesiones
Consejo de Administración	\$ 5.259,90	79
Consejo de Vigilancia	\$ 4.844,48	45

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

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

Monto de inversión	\$ 3.000
Número de Miembros de los consejos	15

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

Monto de Inversión	\$ 3.000
Total gastos operativos	\$ 31'818.268,61
Indicador	0,009 %

Gerencia General y Gerencias de áreas

a) Participación de las Gerencias de Área por género

Año 2025			
	Hombres	Mujeres	Total
Participación Gerencias de Área	6	2	8

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

Año 2025		
Tiempo Gerencia General y Gerencias de Área	Hombres	Mujeres
Menos de 1 año	0	0
De más de 1 año a 3 años	1	0
De más de 3 a 5 años	0	0
Más de 5 años	6	2

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

Año 2025		
Tiempo Gerencia General y Gerencias de Área	Hombres	Mujeres
Menos de 1 año	0	0
De más de 1 año a 3 años	3	0
De más de 3 a 5 años	0	0
Más de 5 años	4	2

Empleados

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

Año	Hombres	Mujeres	Total
2023	154	269	423
2024	146	273	419
2025	149	287	436

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

Año 2025			
Tiempo de permanencia	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 1 año	21	56	77
De más de 1 año a 3 años	31	55	86
De más de 3 a 5 años	20	49	69
Más de 5 años	77	127	204

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

Año 2025			
Nivel de educación	Hombres	Mujeres	Total
Primaria	2	0	2
Secundaria	28	49	77
Superior	93	199	292
Post grado	26	39	65

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

Año	Hombres	Mujeres	Total
2023	21	54	75
2024	33	46	79
2025	24	60	84

e) Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios;

Año 2025			
Rangos salariales	Hombres	Mujeres	Total
Ingreso menor a USD 450	0	0	0
Ingreso entre USD 451 a 550	38	91	129
Ingreso entre USD 551 a 850	30	73	103
Ingreso entre USD 851 a 1.200	31	46	77
Ingreso entre USD 1201 a 3.000	36	73	109
Ingreso entre USD 3001 a 5.000	9	3	12
Ingreso entre USD 5001 a 8.000	5	1	6
Ingreso superior a USD 8.000	0	0	0
Total	149	287	436

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

Año 2025
108

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

Año 2025		
Hombres	Mujeres	Total
2.149	3.893	6.042
* Promedio de 13,86 cursos por colaborador en el año		

h) Valor de inversión promedio en capacitación para cada una de las mujeres y hombres empleados en los últimos 3 años.

Año	Valor de inversión promedio por cada hombre o mujer	
	Hombres	Mujeres
2023	\$ 175,74	\$ 155,97
2024	\$ 191,57	\$ 152,53
2025	\$ 113,96	\$ 117,38

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

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

Clasificación	# Reclamos
Activos	289
Canales	1.206
Crédito	132
Externos	42
Pasivo	184
Seguros	568
Servicio	313
Tarjetas	3.757
Total Reclamos Registrados*	6.491
Total Reclamos Resueltos	6.360
Indicador	97,98%

*Total no considera reclamos anulados.

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

Clasificación	# Reclamos
Tarjeta de crédito	5
Diferimiento	3
Operación de crédito	1
Transferencias no autorizadas	4
Joyas	3
Tarjeta de débito	0
Reporte Buró de Crédito	3
Seguros	3
Crédito Hipotecario	4
CDA'S	0
CDP'S	1
Otros Servicios	6
Total Reclamos presentados vía SEPS*	33
Total Reclamos Registrados	6.524
Indicador	0,51%

*Reclamos ingresados mediante el proceso interno de Comunicaciones Externas

c) Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género.

* Durante el período reportado no se registraron reclamos relacionados con situaciones de acoso sexual o violencia en la prestación del servicio.

Comités y Comisiones

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

Tipo de Comité o Comisión	Número de integrantes	Cargo de integrantes	N° sesiones durante el año	Promedio de asistentes por sesión en el año
Comité de Administración Integral de Riesgos	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración	26	7
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Negocios Financieros		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Gerente Financiero Administrativo		
	1	Auditor Interno		
Total	8			
Comité de Cumplimiento	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración	12	11
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocios Financieros		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Auditor Interno		
	1	Oficial de Cumplimiento		
	1	Asesor Jurídico		
	1	Gerente Legal		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Operaciones		
	1	Gerente de Tecnología y Sistemas de Información		
Total	13			
Comité de Tecnologías de la Información y Comunicación	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración	5	5
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Tecnología y Sistemas de Información		
Total	5			
Comité de Gobierno	2	Representante de Socios principal	0	N/A
	1	Vocal o Miembro Principal o Suplente del Consejo de Administración		
	1	Vocal o Miembro Principal o Suplente del Consejo de Vigilancia		
	1	Gerente General		
Total	5			
Comité de Seguridad de la Información	1	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	2	5
	1	Gerente General		
	1	Oficial de Seguridad de la Información		
	1	Gerente de Tecnología y Sistemas de Información		
	1	Delegado de Auditoría Interna		
Total	5			
Comité de Gestión de Balance Social	2	Vocal o Miembro Principal del Consejo de Administración	1	4
	2	Vocal o Miembro Suplente del Consejo de Administración		
	1	Responsable Gestión Balance Social		
	1	Gerente General		
	1	Secretario - Director Ejecutivo de la Fundación Bien-Estar		
Total	7			
Comité de Continuidad del Negocio	1	Gerente General – Presidente	5	9
	1	Gerente de Negocios Financieros		

	1	Gerente Financiero Administrativo		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Gerente de Tecnología y Sistemas de Información		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Talento Humano		
	1	Gerente de Operaciones		
	1	Gerente de Negocios Comercial Canales		
	1	Auditor Interno		
	1	Jefe de Riesgos - Responsable de continuidad del negocio		
Total	11			
Comisión Especial Permanente de Educación	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Presidente	3	3
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Secretario		
Total	3			
Comité Especial Permanente de Resolución de Conflictos	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Presidente	0	N/A
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Secretario		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Suplente		
Total	4			
Comisión Ejecutiva	1	Presidente del Consejo de Administración	2	3
	1	Vicepresidente del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
Total	3			
Comisión de Negocios, Productos y Proyectos	1	Presidente del Consejo de Administración	9	6
	3	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocios Financieros		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
Total	7			
Comisión Económica, Financiera y Adquisiciones	1	Presidente del Consejo de Administración	10	6
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente Financiero Administrativo		
	1	Gerente de Riesgos		
	1	Gerente de Operaciones		
Total	7			
Comisión Comercial y de Mercadeo	1	Presidente del Consejo de Administración	1	6
	2	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocios Financieros		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
Total	6			
Comisión de Hábitat y Ambiente	1	Presidente del Consejo de Administración	1	8
	4	Vocal o Miembro del Consejo de Administración		
	1	Gerente General		
	1	Gerente de Negocios Financieros		
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		
	1	Director Ejecutivo de la Fundación Bien-Estar		
Total	9			
Comisión Electoral	1	Representante de la JGRS - Miembro Principal - Presidente	16	4
	2	Representante de la JGRS - Miembro Principal		
	1	Representante de la JGRS - Miembro Suplente - Secretario		
Total	4			