



MEMORIA

DE SOSTENIBILIDAD

20
23

Cuando es mutuo, es mejor



Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño? Construyámoslo

CONTENIDO



MENSAJE DEL PRESIDENTE

6 - 7

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

8 - 9

ENTORNO DE NEGOCIOS DE LOS SECTORES
FINANCIERO E INMOBILIARIO

01

10 - 11

NUESTRA INSTITUCIÓN

02

12 - 21

BUEN GOBIERNO

03

22 - 43

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN

04

44 - 49

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CIFRAS
RELEVANTES

05

50 - 53

54 - 71

06

NEGOCIOS SOSTENIBLES

72 - 79

07

PRODUCCIÓN INDUSTRIAL DE VIVIENDA

80 - 83

08

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

84 - 91

09

IMPACTO CON LA COMUNIDAD

92 - 99

10

RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS

100 - 115

11

TALENTO HUMANO

116 - 120

12

PERFIL METODOLÓGICO DE LA MEMORIA
DE SOSTENIBILIDAD

121 - 127

13

ÍNDICE DE INDICADORES

MENSAJE DEL PRESIDENTE

GRI 2-11 / GRI 2-22

Con entusiasmo, compartimos con ustedes la visión y el compromiso que guiarán a Mutualista Pichincha hacia el futuro. Nuestro nuevo plan estratégico está diseñado para posicionarnos a la vanguardia de la innovación y la sostenibilidad, asegurando la continuidad de nuestra misión: construir sueños para las familias ecuatorianas.

El 2023 presentó numerosos desafíos para la organización. El entorno económico del país nos exigió una mayor resiliencia y determinación. Gracias al esfuerzo y dedicación de colaboradores y líderes, logramos mantener la calidad en los productos y servicios que brindamos, fortaleciendo nuestra posición como una de las instituciones financieras más sólidas del mercado nacional.

Con 62 años de historia, Mutualista Pichincha se ha distinguido por su compromiso con la sostenibilidad. Las acciones realizadas se centran en satisfacer las necesidades de socios y clientes, guiadas por principios de rendición de cuentas, transparencia, control de riesgos y alineación estratégica.

La campaña institucional **Cuando es mutuo, es mejor** lleva intrínseco en su concepto la forma de servicio, que brindamos a la comunidad. Esta campaña también ha sido fundamental en las acciones implementadas para comunicarnos de la manera más adecuada con todos los grupos de interés. Así, a lo largo del año, promovimos un variado portafolio de productos y servicios financieros e inmobiliarios, reafirmando el compromiso que tenemos con cada uno de los ecuatorianos.

Agradecemos su confianza y lealtad, y reafirmamos el empeño de seguir trabajando arduamente para construir un futuro mejor, más innovador y sostenible para todos: colaboradores, ejecutivos y especialmente socios y clientes.

Leer la presente Memoria de Sostenibilidad 2023 no solo permitirá conocer los resultados alcanzados este año, sino también saber y ser parte del compromiso para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los principios de Pacto Global. Por eso, mi invitación para que al revisar las siguientes páginas sean parte de la familia Mutualista Pichincha.





ING. MARCELO LÓPEZ ARJONA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 2-22 / GRI 203-1

Durante 62 años hemos recorrido juntos un camino lleno de aprendizajes significativos.

Cada año marca un hito en nuestro viaje, pues el compromiso que mantenemos con la innovación y la renovación continua se refleja en nuestras acciones diarias.

La Memoria de Sostenibilidad 2023 constituye un valioso documento institucional ya que presenta las acciones que hemos realizado en este año, en el que demostramos resiliencia al avanzar con determinación hacia metas caracterizadas por la innovación.

Una muestra de esto fue el ser la institución pionera al implementar el servicio de suscripción de compra venta de bienes inmuebles a través de escrituras públicas con firma electrónica mediante videoconferencia, una acción con grandes beneficios que aporta a la seguridad de los clientes, quienes ya no tienen que trasladarse a una notaría de manera presencial, lo que también reduce los tiempos de este trámite y las emisiones de CO₂. Sin duda, es una opción muy importante para los ecuatorianos que viven en el exterior y que desean comprar una vivienda en nuestro país, porque participan del proceso de adquisición de una manera más directa.

Este documento también recoge otro hito relevante para nuestra vida corporativa, el inicio de la ejecución del Plan Estratégico 2023-2027. Una propuesta ambiciosa, pero alcanzable, y con la que trabajamos para ser una organización 100% centrada en el cliente, aprovechando la información como una herramienta poderosa para lograr una gobernanza ágil, sin descuidar la responsabilidad social y siendo una entidad sostenible.

Asimismo, este año iniciamos la construcción de nuestro modelo de sostenibilidad ASG, el mismo que lo hemos empezado a trabajar y se refleja en iniciativas alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible.

Suscribimos un Convenio de Cooperación entre el Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES) y el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, con el objetivo de entregar el Sistema de Evaluación Ambiental (SEA), herramienta desarrollada hace algunos años, la cual permite evaluar parámetros ambientales en las edificaciones, y que a través de estas organizaciones tenga un mayor alcance.

Les invito a revisar este documento, en él hemos plasmado el trabajo de más de 420 colaboradores y autoridades, que cada día buscamos generar un aporte real en la consecución de los sueños y las metas de miles de ecuatorianos.



JUAN CARLOS ALARCÓN



ING. JUAN CARLOS ALARCÓN CHIRIBOGA

1 ENTORNO DE NEGOCIOS DE LOS SECTORES FINANCIERO E INMOBILIARIO

GRI 203-2



En 2023, la economía y la política local, junto con las tasas de interés internacionales en aumento, influyeron en el desempeño del sector financiero ecuatoriano, que experimentó un modesto crecimiento del 2,5% en su PIB sectorial. Las tasas pasivas en Ecuador aumentaron constantemente, debido a la escasez de liquidez y la falta de nuevos dólares en el país. Por otro lado, las tasas activas están limitadas por regulaciones, lo que redujo los márgenes de intermediación y llevó al cierre de algunas operaciones de crédito.

En este contexto, los depósitos a la vista aumentaron ligeramente un 0,35% anualmente, mientras que los depósitos a plazo crecieron un 11,3%, lo que elevó significativamente el costo del fondeo. A pesar del crecimiento del saldo de créditos en el sistema financiero nacional (12,9%), las cooperativas superaron el promedio de crecimiento de la banca. Los segmentos de microcrédito y consumo experimentaron el mayor crecimiento debido a sus altas tasas de interés, mientras que los destinados a vivienda y producción crecieron modestamente.

El panorama crediticio se torna desfavorable para la reactivación económica, con un aumento en el índice de morosidad del sistema financiero nacional del 2,7% al 4,3%, siendo el microcrédito el más afectado. Además, la reducción de los indicadores de liquidez y la necesidad de consumir reservas de provisiones

afectaron la rentabilidad de las entidades financieras.

En cuanto al sector de la construcción, incluyendo vivienda y obra pública, se proyectó un crecimiento del 1,1% en 2023, considerablemente menor que el PIB global. La actividad de construcción de viviendas se vio afectada por el entorno político y económico, lo que llevó a una disminución del mercado de compraventa de viviendas y del número de operaciones crediticias de vivienda. Este contexto incrementó la incertidumbre y la falta de inversión.

A pesar de los desafíos enfrentados por el sector financiero y de la construcción en Ecuador en 2023, existen razones para mantener la esperanza en la recuperación y el crecimiento sostenido. El país ha demostrado su capacidad de adaptación y resiliencia frente a adversidades económicas y políticas en el pasado.

Como Mutualista Pichincha mantenemos nuestro compromiso con promover el bienestar y el acceso a la vivienda de las familias ecuatorianas. Estamos seguros de que gracias al esfuerzo de nuestros socios, colaboradores, clientes y proveedores podemos enfrentar estos desafíos. Desde la innovación, la agilidad y la cultura centrada en el cliente podemos revitalizar los sectores financieros y de la construcción, abriendo nuevas oportunidades y dinamizando la economía. Con determinación y colaboración seguimos trabajando juntos, porque cuando es mutuo es mejor.



2 NUESTRA INSTITUCIÓN



Mutualista Pichincha es una institución financiera ecuatoriana de economía popular con 62 años de vida, cuyo objetivo principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la adquisición y construcción de viviendas para sus clientes y socios. GRI2-1 / GRI 2-6

Se rige por las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero; la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y su reglamento; las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y la Junta de Política y Regulación Financiera; el Estatuto Social; por su Reglamento Interno, entre las principales.

MARCO FILOSÓFICO



Misión:

Con excelencia, proveer servicios financieros, inmobiliarios y soluciones habitacionales en un marco de responsabilidad social.



Propósito:

Vivienda, hábitat y bienestar familiar para todos.



Valores:

-  Integridad
-  Trabajo en equipo
-  Profesionalismo
-  Calidez y pasión
-  Innovación
-  Responsabilidad social



PLAN ESTRATÉGICO

La construcción del plan estratégico finalizó en febrero de 2023, empleando una metodología prospectiva que evaluó la posición actual, analizó tendencias e identificó factores clave de éxito para esbozar un escenario futuro. Este proceso culminó con la definición de prioridades y su operativización, mediante un plan estratégico y operativo. GRI2-4

El resultado de ese trabajo colaborativo con miembros de los consejos y la administración se traduce en el escenario futuro de Mutualista Pichincha para los próximos cinco años, con una estrategia enfocada en “Centrarse en el cliente, con un gobierno ágil y toma de decisiones sostenibles basadas en data”.

GRI2-4

ESCENARIO FUTURO

“En Mutualista Pichincha, la vivienda y el bienestar familiar son el paraguas de nuestra oferta de valor integral. Conocemos al cliente a profundidad, sus problemas, preocupaciones, necesidades y comportamientos para influir en su decisión de compra.

Nuestro éxito está basado en la capacidad de conectar y atender las expectativas de socios y clientes, y en el trabajo colaborativo dentro de un ecosistema empresarial con distintas ofertas de valor que comparten la filosofía mutual y alianzas con empresas tecnológicas, que reducen el ‘time to market’ y la generación de productos o servicios para habilitar las diferentes estrategias del negocio. GRI2-6

Nuestros canales funcionan transversalmente creando una experiencia satisfactoria similar, que permite iniciar y terminar la gestión en cualquiera de ellos. Hemos llegado a ser una organización referente en cuanto a la manera ágil, óptima, segura y eficiente de gestar productos y servicios acordes a la necesidad del cliente. Todos nuestros procesos son simples, efectivos, intuitivos y de fácil aplicación, que permiten tomar decisiones apropiadas de inicio a fin en cualquier contacto con los clientes, incluso en momentos

de turbulencia o crisis, utilizando herramientas de última generación. GRI2-6

Utilizamos los datos, tanto internos como externos, de manera permanente y los convertimos en información, bajo estándares de seguridad mediante herramientas de análisis, robotización, inteligencia artificial, big data y omnicanalidad. Con ello, se facilita la toma de decisiones que impactan en los sueños, el bienestar y las experiencias positivas de los clientes, a través de una oferta de valor de productos y servicios personalizados, amigables y efectivos. Esto posibilita el cumplimiento de objetivos enfocados en pilares de rentabilidad económica, social y ambiental. GRI2-6

El liderazgo de Mutualista Pichincha está basado en principios de economía colaborativa, por lo cual el 50% de nuestros clientes son socios de la institución y se constituyen en la principal fuente de fortalecimiento patrimonial. Nuestra cultura organizacional es ágil, empoderada y responsable con personal altamente capacitado, actualizado, motivado, con las destrezas digitales y conductuales necesarias, cuyo actuar es siempre asesorar al cliente viviendo nuestros valores con agilidad, empoderamiento y compromiso.”



Para materializar este escenario, se diseñó una hoja de ruta que resume el Plan Estratégico 2023-2027. Está compuesto por cuatro prioridades estratégicas y ocho objetivos, cada uno con su respectivo líder responsable, indicadores de desempeño y acciones estratégicas para alcanzar los resultados deseados y posicionamiento en el nuevo escenario.

1 Organización centrada en el cliente

Priorizamos al cliente externo, entendemos sus necesidades y las atendemos con ofertas de valor conformadas por productos y servicios personalizados, entregados con experiencias memorables.

Objetivo estratégico

1.1. Evolucionar a una cultura organizacional centrada en el cliente (actual y potencial).

Objetivo estratégico

1.2. Generar experiencias positivas memorables en la entrega de ofertas de valor al cliente.

2 Agilidad empresarial

La institución se desempeña hacia sus clientes con eficiencia, facilidad, resultados deseados y agreciación de valor.

Objetivo estratégico

2.1. Construir el modelo de agilidad empresarial.

Objetivo estratégico

2.2. Ser referente en agilidad en crédito de vivienda.

3 Data driven + tech

La información ocupa una relevancia preponderante en la gestión de la organización.

Objetivo estratégico

3.1. Fortalecer la toma de decisiones basados en un modelo integral de gestión de información.

Objetivo estratégico

3.2. Generar rentabilidad y sostenibilidad apalancados en facilidades tecnológicas y explotación de la información.

4 Sostenibilidad económica, social y ambiental

Somos reconocidos por nuestra vocación de respeto al entorno social y orientación hacia la conservación del medioambiente, como factores transversales de nuestra rentabilidad y sostenibilidad.

Objetivo estratégico

4.1. Construir un modelo institucional de sostenibilidad económica, ambiental y social.

Objetivo estratégico

4.2. Diseñar modelos alternativos rentables de productos inmobiliarios y financieros sostenibles económica, social y ambientalmente.

Al concluir el ejercicio 2023, se logró un avance del 91,15%, calculado mediante la suma ponderada en cada prioridad estratégica. Dicho desarrollo evalúa el progreso hacia los objetivos y metas estratégicas, a través de las acciones definidas, con el propósito de apoyar la toma de decisiones de continuidad, ajuste y/o redireccionamiento de acciones estratégicas y de área.

En el primer año de ejecución, se alcanzó una comprensión profunda de los ocho objetivos y se enten-

dió las necesidades del cliente, sentando las bases para continuar la transformación organizacional. Los próximos años, se continuará fortaleciendo las bases necesarias para lograr ese escenario futuro.

Las acciones estratégicas fueron el insumo para que las áreas definan su contribución al plan. Se trazaron acciones e indicadores operativos que apoyen a alcanzar esos ocho objetivos, convirtiéndose en el plan operativo anual, objeto de seguimiento y mediciones periódicas.

PRESENCIA INSTITUCIONAL

24

oficinas
a escala nacional



Oficina matriz: Quito GRI 2-1



Región Sierra: 13 oficinas

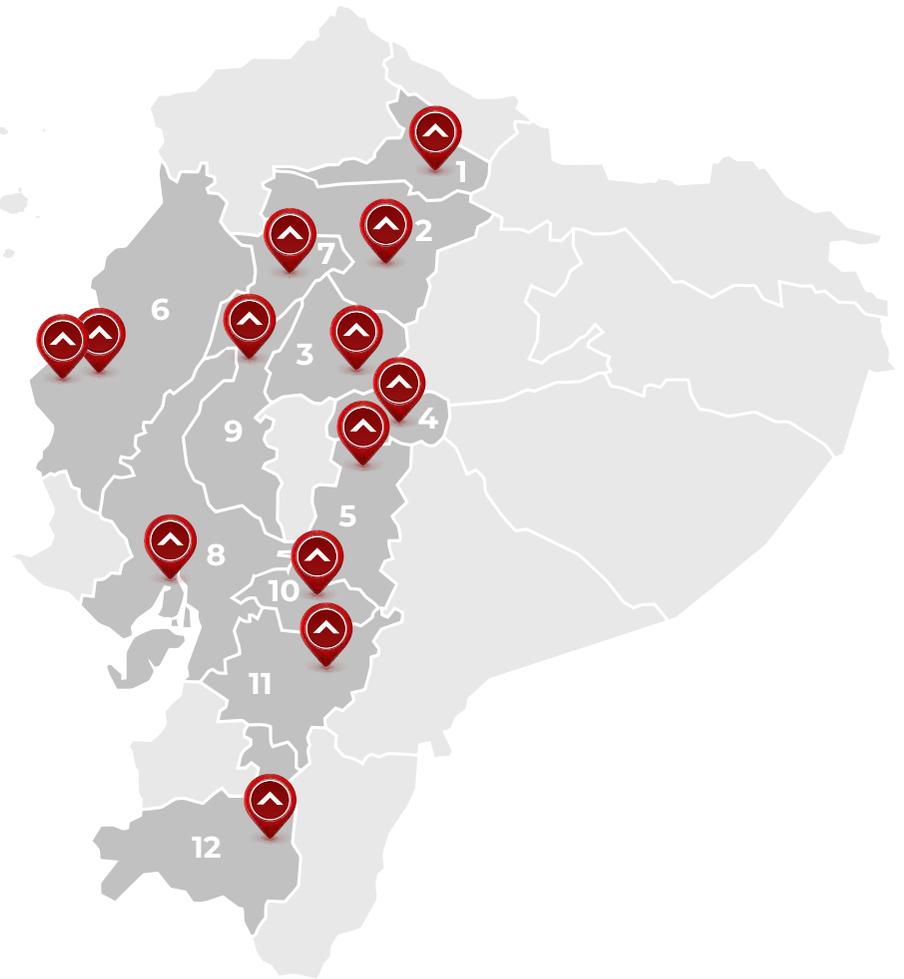
- 1 Imbabura:** 1 agencia (Ibarra).
- 2 Pichincha:** 9 agencias (Quito, valle de Los Chillos y Tumbaco).
- 3 Cotopaxi:** 1 agencia (Latacunga).
- 4 Tungurahua:** 1 agencia (Ambato).
- 5 Chimborazo:** 1 agencia (Riobamba).

En este año se cerró una agencia transaccional en el centro comercial Maltería Plaza - Latacunga.



Región Costa/Austro: 10 oficinas

- 6 Manabí:** 3 agencias (Manta y Portoviejo).
- 7 Santo Domingo:** 1 agencia (Santo Domingo de los Tsáchilas).
- 8 Guayas:** 2 agencias (Guayaquil).
- 9 Los Ríos:** 1 agencia (Quevedo).
- 10 Cañar:** 1 agencia (Azogues).
- 11 Azuay:** 1 agencia (Cuenca).
- 12 Loja:** 1 agencia (Loja).



33

cajeros
automáticos

A escala nacional, en los que se realizaron 897.452 transacciones de retiro y de consulta.

Equipo de
Inversiones

En Ambato, Latacunga, Quito y Cuenca.

Equipo
Comercial

Responsable de atender los tres segmentos principales de la institución: tradicional, empresas y migrante.

Segmento de empresas

Subsegmento constructor: cuenta con un especialista de crédito en Quito. Atiende a escala nacional.

Subsegmento pyme: cuenta con un oficial en Quito y otro en Guayaquil.

Segmento migrante

Se encarga de administrar el segmento del mismo nombre. Esto permite un mejor enfoque en el tipo de cliente.

CANALES VIRTUALES



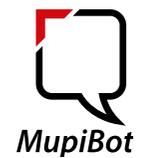
Aplicación móvil

Transacciones desde el teléfono celular.



Banca en línea

Transacciones vía web.



Mupibot

Servicio de bot en Facebook.



Banca telefónica

Servicio de Contact Center.

NUESTROS CLIENTES



SEGMENTO EMPRESAS

Pymes	2.522
Constructor	41

TOTAL: 2.563



SEGMENTO MIGRANTES

Generación X	7.760
Millennials	2.215
Baby boomer	2.155
Centennials	335
Silents	87
Alfa	4

TOTAL: 12.556



SEGMENTO TRADICIONAL

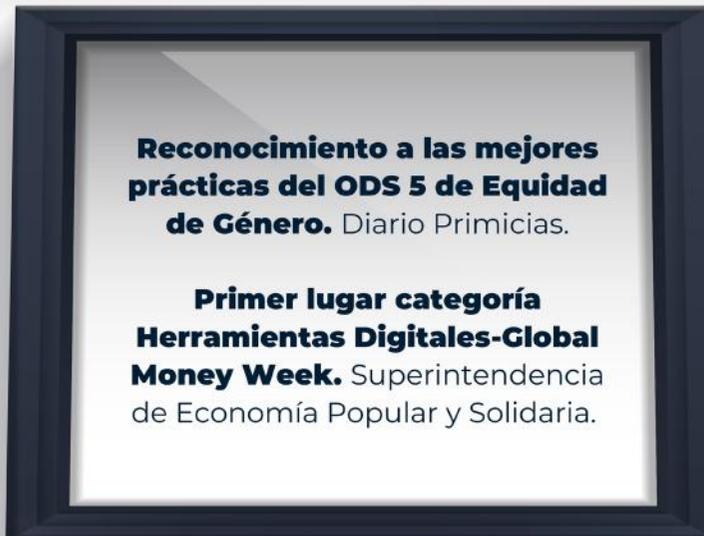
Generación X	127.056
Millennials	78.822
Baby boomer	53.332
Centennials	28.303
Silents	9.033
Alfa	2.326

TOTAL: 298.872



TOTAL CLIENTES: 313.991

RECONOCIMIENTOS 2023



ALIANZAS

GRI 2-28



AMCHAM: Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana.

ANME

ANME: Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador.



APIVE: Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador.



CCQ: Cámara de Comercio de Quito.



CEES: Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable.



CERES: Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad.



FINANCOOP: Caja Central FINANCOOP.



Pacto Global Red Ecuador.



ODEMA: Organización de Entidades Mutuales de las Américas.



UNIAPRAVI: Unión Interamericana para la Vivienda.



3 BUEN GOBIERNO



La transparencia, integridad, responsabilidad y apego a las mejores prácticas de gobierno corporativo y a la norma conforman el sistema de gobernanza de Mutualista Pichincha. Esto, sumado a la vivencia de los valores éticos y a una gestión eficiente de sus negocios, da cabida a garantizar la sostenibilidad institucional.

El buen gobierno tiene como objetivo proteger los intereses de la institución, socios, clientes y colaboradores. Permite monitorear la creación de valor, el uso eficiente de los recursos y garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. Se rige bajo las siguientes normas: Reglamento de Buen Gobierno, Estatuto Social, Reglamento Interno y Código de Ética. GRI 2-12 / GRI 2-23

La instancia de mayor autoridad de Mutualista Pichincha es la Junta de Representantes de Socios, seguida por los consejos de Administración y Vigilancia. Para la elección de las autoridades se realiza un proceso democrático en el cual intervienen los socios de la institución. Es importante mencionar que la participación de un socio equivale a un voto, independientemente de los aportes de capital. GRI 2-9 / GRI 2-10



El proceso de elecciones se encuentra normado por el Reglamento de Elecciones dentro de un marco de democracia, legalidad, equidad y transparencia. Las autoridades electas tienen una duración de cuatro años. GRI 2-10

GRI 405-1

LISTADO DE REPRESENTANTES DE SOCIOS PRINCIPALES		
REGIÓN SIERRA NORTE		
N°	NOMBRE	GÉNERO
1	Alarcón Albán Patricia Eulalia	F
2	Allauca Mancero Edwin Ramiro	M
3	Armendáriz Navarro Nelson Gerardo	M
4	Bueno Martínez Patricio Alfredo	M
5	Castillo Cubillos Antonio	M
6	Durán Yáñez Judith Arsenia	F
7	Espinosa Iturralde Carlos Patricio	M
8	Figueroa Fernández Graciela	F
9	Gonzáles Sampedro Fátima Belén	F
10	Gonzáles Tamayo Pablo Fernando	M
11	Herrera Flores Boris Enrique	M
12	Jerez Romero Christian Alexis	M
13	Kruger Terán Ernesto Iván	M
14	Machado Andrade María del Pilar	F
15	Montaño Aroca Iván Rodrigo	M
16	Mosquera Palacio Juan Diego	M
17	Murgüeytio Gallardo Ángel Darío	M
18	Ruales Palacios Fausto Eduardo	M
19	Sánchez Mena Hugo Ernesto	M
20	Sarzosa Larrea Marcelo Alejandro	M
21	Sotomayor Martínez Bertha Isabel	F
22	Velasco Pérez Diego José	M
23	Yépez Dávila María Dolores	F

REGIÓN SIERRA CENTRO		
Nº	NOMBRE	GÉNERO
24	Enríquez García Lorenzo Alfredo	M
25	Noriega Durán Gladys Irene	F

REGIÓN AUSTRAL		
Nº	NOMBRE	GÉNERO
26	López Rodríguez Heriberto Estanislao	M
27	Silva Segundo Hermes	M

REGIÓN COSTA NORTE		
Nº	NOMBRE	GÉNERO
28	Carrillo Muñiz Víctor Oswaldo	M

REGIÓN AUSTRAL		
Nº	NOMBRE	GÉNERO
29	Cuenca Alegría Mariela Verónica	F
30	Medrano Cárdenas Silvio Samuel	M



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración (CAD) es el órgano superior de dirección de Mutualista Pichincha, responsable de definir la estrategia y fijar políticas institucionales. Se compone de cinco vocales principales y cinco suplentes, elegidos por cuatro años (2022–2026). En 2023, el CAD mantuvo 36 sesiones ordinarias y 22 extraordinarias, en las que se tomaron 129 resoluciones. GRI 2-9 / GRI 2-10 / GRI 2-12



Ing. Marcelo López Arjona

PRESIDENTE

Lcdo. Roberto Gabela Arias

VICEPRESIDENTE



Arq. Mónica Moreira Ortega

VOCAL PRINCIPAL



Arq. Roberto de la Torre Neira

VOCAL PRINCIPAL

Sr. Pablo Peña Romero

VOCAL PRINCIPAL



Srta. Rosa Zambrano

SECRETARIA Y VOCAL SUPLENTE

MIEMBROS SUPLENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

Ing. Diego Puente Moncayo

VOCAL SUPLENTE

Ing. Darwin Ramírez Cárdenas

VOCAL SUPLENTE

Dr. Virgilio Viñán Quishpi

VOCAL SUPLENTE

Dr. David Cobo Barcia

VOCAL SUPLENTE

CONSEJO DE VIGILANCIA

El Consejo de Vigilancia (COV) es el órgano de control interno de las actividades económicas. Está compuesto por tres vocales principales y tres suplentes. Durante 2023, el COV mantuvo 43 sesiones ordinarias y una extraordinaria. GRI 2-9 / GRI 2-12



Dr. Hernán Cobo Salinas
PRESIDENTE

Sr. Diego Corral Guevara
VOCAL PRINCIPAL



Lcdo. Patricio Boada Montalvo
VOCAL PRINCIPAL



Dr. César Enríquez Duque
SECRETARIO Y VOCAL SUPLENTE

MIEMBROS SUPLENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA:

Ing. Jhimy Armijos Tinoco

VOCAL SUPLENTE

Dr. Carlos Heredia Fiallos

VOCAL SUPLENTE

Ambos consejos, junto con las comisiones conformadas por integrantes del CAD, se rigen por el Reglamento Orgánico Funcional (ROF) y por el Reglamento de Buen Gobierno. GRI 2-15

COMITÉS Y COMISIONES

GRI 405-1

La gobernanza de nuestra institución está apoyada por la gestión de comités y comisiones que contribuyen a la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos. GRI 2-9 / GRI 2-12

Comité o comisión	Nro. de integrantes	Cargo de integrantes	Nro. de sesiones anuales	Género
Comité de Administración Integral de Riesgos	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración	23	F-F
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Riesgos		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		M
	1	Gerente Financiero		M
	1	Auditor Interno		M
Total	8		23	
Comité de Cumplimiento	3	Vocal o miembro del Consejo de Administración	12	F-M-M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		M
	1	Auditor Interno		M
	1	Oficial de Cumplimiento		F
	1	Asesor Jurídico		M
	1	Gerente de Riesgos		M
Total	10		12	

Comité o comisión	Nro. de integrantes	Cargo de integrantes	Nro. de sesiones anuales	Género
Comité de Tecnología de la Información	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración	4	F-M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Riesgos		M
	1	Gerente de Tecnología y Sistemas de la Información		M
Total	5		4	
Comité de Gobierno	2	Representante de Socios principal	1	F-F
	1	Vocal o miembro principal o suplente del Consejo de Administración		M
	1	Vocal o miembro principal o suplente del Consejo de Vigilancia		M
	1	Gerente General		M
Total	5		1	
Comité de Seguridad de la Información	1	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	2	F
	1	Gerente General		M
	1	Oficial de Seguridad de la Información		M
	1	Gerente de Tecnología de la Información y Sistemas		M
	1	Delegado de Auditoría Interna		M
Total	5		2	

Comité o comisión	Nro. de integrantes	Cargo de integrantes	Nro. de sesiones anuales	Género
Comité de Gestión de Balance Social	2	Vocal o miembro principal del Consejo de Administración	1	M-M
	2	Vocal o miembro suplente del Consejo de Administración		M-M
	1	Responsable Gestión de Balance Social		M
	1	Delegado de Gerencia General		F
	1	Secretario		F
	1	Director Ejecutivo de Fundación Bien-Estar		F
Total	8		1	
Comisión Ejecutiva	1	Presidente del Consejo de Administración	1	M
	1	Vicepresidente del Consejo de Administración		M
	1	Gerente General		M
Total	3		1	
Comisión de Negocios, Productos y Proyectos	1	Presidente del Consejo de Administración	8	M
	3	Vocal o miembro del Consejo de Administración		F-M-M
	1	Gerente General		M
	1	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocios		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		M
Total	8		8	

Comité o comisión	Nro. de integrantes	Cargo de integrantes	Nro. de sesiones anuales	Género
Comisión Económica Financiera y Adquisiciones	1	Presidente del Consejo de Administración	7	M
	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración		M-M
	1	Gerente General		M
	1	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocios		M
	1	Gerente Financiero		M
	1	Gerente de Riesgos		M
Total	7		7	
Comisión Comercial y de Mercadeo	1	Presidente del Consejo de Administración	4	M
	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración		M-M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
Total	5		4	
Comisión de Hábitat y Ambiente	1	Presidente del Consejo de Administración	1	M
	3	Vocal o miembro del Consejo de Administración		F-M-M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente de Negocio Inmobiliario		M
	1	Director Ejecutivo de Fundación Bien-Estar		F
Total	8		1	

COMISIONES DONDE SE REPORTA LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 2-13 / GRI 2-14

Comisión Ejecutiva

1



- ▶ Conocer y recomendar temas relacionados con la estrategia institucional.
- ▶ Conocer y recomendar acciones para el desarrollo e implementación de responsabilidad social, incluyendo acompañamiento social en la institución.
- ▶ A la par, impulsar y coordinar las estrategias necesarias para fortalecer la cultura de responsabilidad social en la entidad. Estas estrategias incluyen la revisión y aprobación de los temas materiales de la organización. GRI 2-13 / GRI 2-14

- ▶ Conocer y recomendar temas relacionados con la gestión de hábitat y ambiente para desarrollar, implementar y evaluar modelos sostenibles (sostenibilidad económica, ambiental y social-SEAS orientada a los negocios).



2 Comisión de Hábitat y Ambiente

- ▶ Promover una cultura organizacional con principios de responsabilidad económica, social y ambiental.
- ▶ Recomendar la aprobación de procesos, procedimientos y políticas en materia de balance social.
- ▶ Elaborar, monitorear y dar seguimiento al balance social en función de los principios de la economía popular y solidaria a la normativa aplicable.

Comité de Balance Social

3



EQUIPO GERENCIAL



Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga
GERENTE GENERAL

El Gerente General es responsable de la administración de la institución y es nombrado por el Consejo de Administración. Junto con él, forman el equipo gerencial los siguientes funcionarios:



Ximena Aguirre
GERENTE DE NEGOCIOS
FINANCIEROS



José Andrade
AUDITOR INTERNO



Jefferson Beltrán
GERENTE DE TECNOLOGÍA
Y SISTEMAS DE
INFORMACIÓN



Patricio Maldonado
DIRECTOR DE ESTRATEGIA
Y DESARROLLO DE NEGOCIOS



Esteban Meneses
GERENTE DE
NEGOCIO INMOBILIARIO



Nicolás Moya
GERENTE DE RIESGOS



Xavier Larreátegui
GERENTE FINANCIERO



Lorena Pazmiño
GERENTE DE TALENTO HUMANO



Carlos Soria
GERENTE LEGAL



José Luis Vivero
GERENTE DE NEGOCIOS
COMERCIAL CANALES

REPRESENTANTES DE SUBSIDIARIAS Y FUNDACIÓN BIEN-ESTAR



Carolina Balmaseda
GERENTE GENERAL
PANECONS



Álvaro Darquea
GERENTE GENERAL
UNINOVA



Natalia Garzón
DIRECTORA EJECUTIVA
FUNDACIÓN BIEN-ESTAR



COMPROMISO ÉTICO

El accionar de Mutualista Pichincha está cimentado en los valores de integridad y transparencia. Por ello, fomenta el cumplimiento del Código de Ética institucional por parte de sus socios, consejeros, colaboradores, contratistas, proveedores y cualquier parte relacionada con la institución.

Este accionar mitiga que la entidad sea utilizada para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar, de manera voluntaria o involuntaria, recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o que se utilicen para el financiamiento de delitos, incluido el terrorismo. GRI 2-23

La institución cuenta con mecanismos y procesos que permiten, a la comisión encargada, detectar y resolver problemas relacionados o cualquier conflicto de interés de manera oportuna durante el desarrollo de las actividades organizacionales. GRI 2-15

Durante 2023 no se presentaron conflictos relacionados con temas éticos. GRI 2-16 / GRI 205-3 / GRI 206-1

Conozca nuestro Código de Ética y Comportamiento en www.mutualistapichincha.com sección Información Pública.



PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

FN-CB-510a.2

Mutualista Pichincha y sus subsidiarias respetan y precautelan los intereses y patrimonio de sus clientes, contrapartes y grupos de interés y, siendo responsable con los mismos, la institución mantiene una estricta cultura de cumplimiento. [GRI 2-24](#)

La Unidad de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento desempeñan una función importante en la prevención del lavado de activos y el financiamiento de delitos, como el terrorismo, que pudieran alterar el normal funcionamiento de la organización.

La función principal del área y del cuerpo colegiado es la de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, tanto internas como externas, aplicables y atinentes a la materia. Para ello, desarrolla actividades y programas que cuentan con el apoyo del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y demás estamentos institucionales. [GRI 2-15 / GRI 2-16 / GRI 2-23 / GRI 2-27](#)

Durante 2023, a fin de cumplir con el plan de trabajo correspondiente, encaminado además a un adecuado conocimiento de cada contraparte (clientes / socios, empleados, proveedores, etc.), se realizaron



varias gestiones y actividades que son expuestas, según su avance, de manera mensual ante el Comité de Cumplimiento de Mutualista Pichincha y presentado al organismo de control: la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. [GRI 2-23 / GRI 2-24](#)

Como resultado, al cierre del año, esta unidad ha ejecutado las siguientes actividades macro:

Capacitación

La ejecución del programa estuvo dirigida a:

- 1 Personal nuevo que se incorpora a la organización.
- 2 Personal de agencias a escala nacional y focalizadas.
- 3 Oficiales de cumplimiento, titular y suplente.

Los objetivos principales fueron impartir instrucciones y actualizar conocimientos relacionados a la prevención del lavado de activos, para la concienciación y sensibilización sobre el cumplimiento de los procesos relacionados con la materia. [GRI 2-24](#)

103 empleados nuevos capacitados sobre prevención de lavado de activos a través de e-learning, con un porcentaje de conocimiento del 94%. GRI 205-2



La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el área de Talento Humano, realizó la **actualización de la capacitación e-learning (instrucción interactiva y evaluada con un porcentaje de aprobación de mínimo el 80%) dirigido a todo el personal de la institución.** Se llevó a cabo entre octubre y diciembre de 2023. El número de empleados que accedió a la formación fue de 418, con un porcentaje de conocimiento alcanzado del 99% de total de empleados. GRI 205-2

Realización de capacitaciones focalizadas y continuas en función de las necesidades identificadas por las diferentes áreas/agencias. GRI 205-2



Mes	Agencia / Área	Tema	Número de empleados	Porcentaje de conocimiento adquirido
Mayo	Contact Center	Debida diligencia y gestión de alertas	6	98%
Mayo	Negocio Inmobiliario		35	98%
Septiembre	Negocios Latacunga		5	100%
Noviembre	Agencias a escala nacional	Procedimiento para gestionar formularios de declaración de licitud de fondos	211	Continua



Los oficiales de cumplimiento han **recibido formación por 62 horas durante 2023.** GRI 205-2

Participación destacada

La responsabilidad en la prevención de lavado de activos se encuentra internalizada en la institución, por lo que, nuestro Gerente General fue invitado a participar como panelista de la Mesa V sobre Compliance Financiero-Bancario, durante la V edición del 'Summit de Transparencia Importancia del Compliance y Lucha contra la Corrupción', organizado por World Compliance Association, en noviembre. En este evento se abordó el combate al lavado de activos y al crimen organizado desde los sistemas de cumplimiento del sector financiero-bancario. GRI 2-24



Actualización del Manual PLAFDT y del documento metodológico

Se realizó la actualización del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (PLAFDT), el mismo cuenta con un documento metodológico denominado 'Metodología para el desarrollo de la matriz de riesgo para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo y el perfilamiento de la contraparte'. Estos escritos tienen la aprobación del Consejo de Administración de Mutualista Pichincha y fueron registrados ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. GRI 2-24

Controles internos automáticos y operativos



Se ejecutaron controles a través de las herramientas tecnológicas que dispone la institución para tal efecto, respecto a: políticas y procedimientos, conozca a su socio/cliente, capacitaciones, controles internos automáticos y controles internos operativos.



Se cumplió con las revisiones anuales sobre la correcta aplicación de políticas: conozca su cliente, empleado, proveedor y mercado, ejecutadas por las diferentes áreas de la organización, que tienen a cargo esta responsabilidad.



Todos los requerimientos de los organismos de control han sido cumplidos dentro del tiempo y forma solicitadas.



Respecto a los casos de operaciones sospechosas, Mutualista Pichincha efectuó la identificación y reporte de este tipo de transacciones, en el plazo y requisitos establecidos por el ente de control: la Unidad de Análisis Financiero y Económico. FN-CB-510a.2 / GRI 205-1



4 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



La seguridad de la información y ciberseguridad evolucionan continuamente por los avances tecnológicos, amenazas emergentes, así como los cambios regulatorios y normativos. Por esta razón, las instituciones financieras deben prepararse y enfocar sus esfuerzos para enfrentar los riesgos y desafíos que esto conlleva.

A escala mundial, las amenazas persistentes avanzadas (APT), los ataques ransomware y las técnicas de phishing se volvieron más sofisticadas y diversas con el uso de la inteligencia artificial (AI) y otras tecnologías.

En el ámbito institucional, se han cumplido plazos para implementar controles en el tratamiento de datos personales, respecto al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente. FN-CF-220a.1

Por lo indicado, en la entidad se ejecutaron diferentes proyectos, actividades y mejora de servicios de seguridad, como parte de la estrategia para anticipar, controlar y defender las amenazas y riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, que se puedan presentar.

En la gestión de seguridad de la información se encuentran políticas, procesos y controles para gestionar los riesgos asociados con la información; mientras que en la ciberseguridad se realiza el control y protección contra amenazas cibernéticas, como ataques de malware, intrusiones, suplantación de identidad, etc. Todo esto con el objetivo principal de salvaguardar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de la información. FN-CB-230a.1 / FN-CB-230a.2 / FN-CF-220a.2 / GRI 418-1



Proyectos y actividades ejecutadas en el 2023



Identificación y parchado de vulnerabilidades: mediante herramientas automatizadas para detectar vulnerabilidades críticas y generando una priorización de parchado en colaboración interna con especialistas y soporte técnico.



Seguridad de equipos finales: mediante la solución de EDR (Endpoint Detection and Response) en todos los dispositivos para monitoreo en tiempo real y ofrecer respuestas automáticas a posibles amenazas como phishing, malware, etc.



Correo seguro (antiphishing y antisпам): con la ayuda de filtros avanzados para bloquear phishing y spam, actualizando continuamente las reglas de filtrado con inteligencia de amenazas y en colaboración con el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).



Monitoreo y bloqueo de amenazas perimetrales: mediante herramientas especializadas para monitorear, bloquear y controlar tráfico malicioso y con un SOC operativo 24/7 para respuesta rápida a incidentes.



Gestión de incidentes de seguridad: coordinación con el SOC y el área de Seguridad de la Información para gestionar y responder eficazmente a los incidentes de seguridad que se puedan presentar.



Monitoreo de phishing y reputación de marca: mediante herramientas para monitorear información de la institución en Internet y redes sociales, para detectar y eliminar sitios fraudulentos o amenazas que pudieran presentarse.



Ethical hacking: se efectuó el proceso de selección de proveedor para realizar el ejercicio de ethical hacking y test de vulnerabilidades, a ejecutarse en 2024.



Actualización de documentación de los procesos de seguridad de la información: se realizó la revisión y actualización de todos los documentos pertenecientes a políticas, procesos, procedimientos y metodologías para la gestión de seguridad de la información, con el objetivo de alinearlos a las disposiciones emanadas por el ente de control.

CAMPAÑAS DE CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

SV-AD-220a.1



En el plano interno y externo, Mutualista Pichincha realiza campañas de concienciación de seguridad para entender los riesgos actuales y generar una cultura, tanto en clientes como en empleados, respecto a la importancia de la seguridad de la información.

Durante 2023, se llevaron adelante campañas de capacitación y concientización, donde se logró capacitar y concienciar al total de colaboradores de la organización en temas relacionados con seguridad de la información y cómo pueden contribuir a la ejecución de las políticas en esta materia. Algunas de estas fueron:

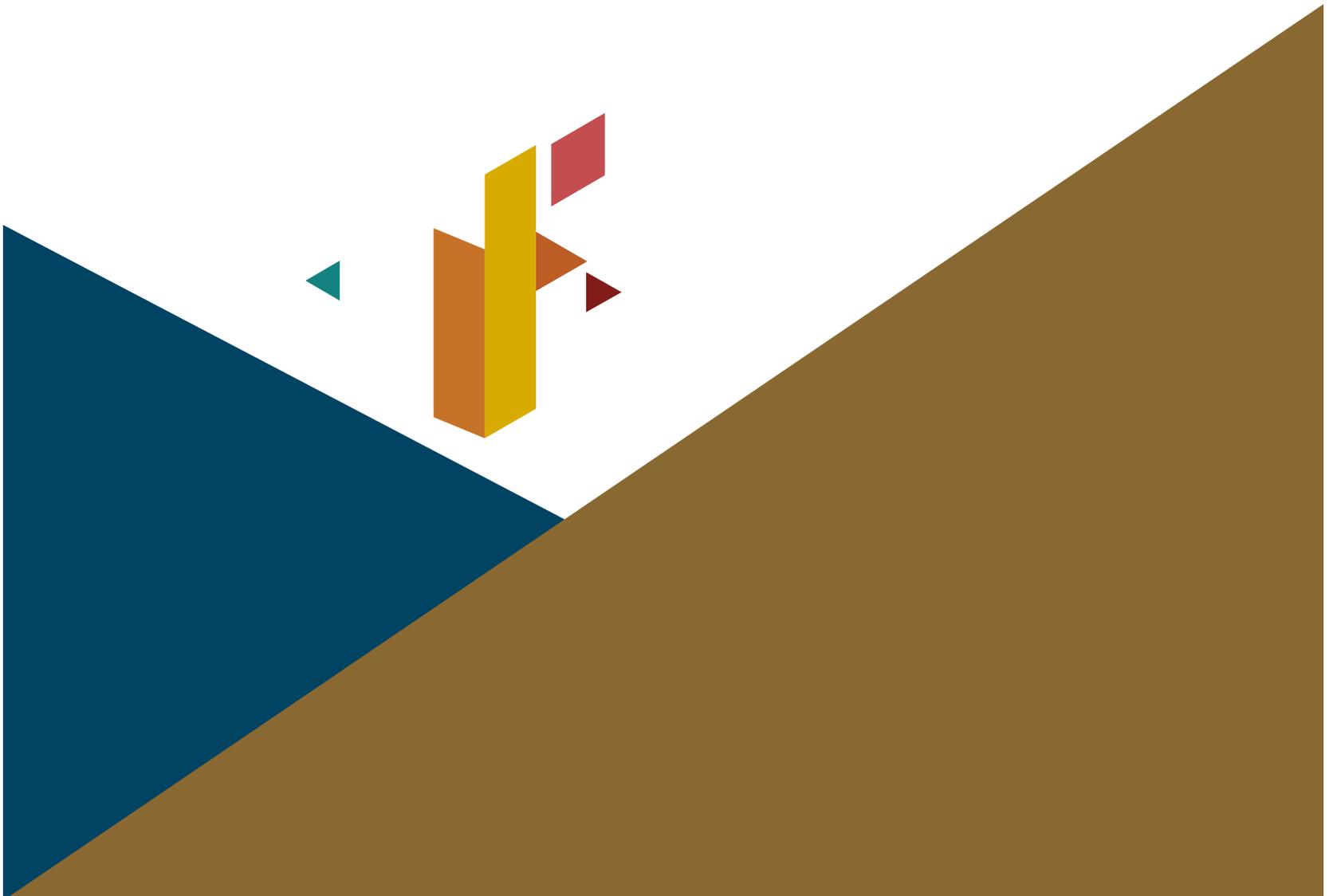
Capacitaciones seguridad de la información 2023

- 
Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información: Capacitación a todo el personal de Mutualista Pichincha.
- 
Buen uso de activos tecnológicos: Cuando se utilizan fuera de la institución a todo el personal.
- 
Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información: Capacitación al personal específico relacionado con la función de Seguridad de la Información.
- 
Ataque de Phishing: Concientización al personal interno a través de una simulación.
- 
Ataque de Smishing: Concientización al personal interno a través de una simulación.



En conclusión, la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad son fundamentales en el entorno actual. Las instituciones financieras, como Mutualista Pichincha, deben prepararse para enfrentar los riesgos y desafíos que surgen debido a avances tecnológicos, amenazas emergentes y cambios normativos.

Se han realizado esfuerzos para la identificación y parchado de vulnerabilidades, seguridad de equipos finales, correo seguro, monitoreo de amenazas perimetrales, gestión de incidentes y campañas de concienciación. Además, se actualizó la documentación de procesos de seguridad de la información para cumplir con las normativas. La seguridad de la información es crucial para proteger los activos de la institución y la información de los clientes generando una confianza digital de ciberseguridad.



5 DESEMPEÑO ECONÓMICO: CIFRAS RELEVANTES Y CAPITAL SOCIAL



Capital social	2022	2023
Número de certificados de aportación	7'913.700	8'185.200
Reservas	USD 46'369.501	USD 48'591.838
Número de clientes	305.511	314.131
Número de libretas de ahorros y certificados a plazo	328.925	338.359

CIFRAS

	2022	2023
	USD	USD
Ingresos	96'611.866	97'805.827
Egresos	93'907.164	97'702.523

	2022	2023
	USD	USD
Activos	880'287.492	841'229.653
Pasivos	819'539.771	784'745.617
Patrimonio	60'747.721	56'484.036
Utilidad neta	2'704.703	103.304

FN-CB-550a.1



Calificación de Riesgo hasta diciembre 2023.

GRI 201-1

Valor económico generado (ingresos)	2022	2023
	USD	USD
Intereses de créditos	56'658.899	57'815.983
Intereses de inversiones	19'337.295	17'378.512
Intereses de ahorros en bancos	716.180	1'309.064
Servicios cooperativos	10'767.780	10'526.347
Ingresos no operacionales	9'131.712	10'775.922

GRI 201-1

Valor económico distribuido (gastos)	2022	2023
	USD	USD
Pago a inversionistas y ahorristas	37'992.875	40'587.192
Pago a acreedores	1'355.328	1'714.566
Pago a proveedores	4'839.832	4'759.609
Administración pública (pago de impuestos)	8'811.795	6'951.469
Colaboradores	12'399.634	11'516.853
Operación del negocio	28'507.700	32'172.834
Valor económico retenido (utilidades)	2'704.703	103.304

Rentabilidad	2022	2023
ROE	4,66%	0,18%
ROA	0,31%	0,01%
Morosidad de cartera	4,19%	8,34%
Índice de patrimonio técnico	10,14%	10,37%

CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO

GRI 201-1 / GRI 207-2

En respuesta al entorno económico nacional e internacional, se efectuó un ajuste al presupuesto 2023, priorizando la sostenibilidad sobre el crecimiento.

La ejecución financiera mostró un cumplimiento superior al 97% en los activos mientras que la utilidad neta se vio afectada de manera negativa principalmente debido a altos costos de fondeo por el incremento general de las tasas pasivas y mayores provisiones por el deterioro de la cartera de crédito.

Además, se registraron provisiones voluntarias para fortalecer a la institución.

6 NEGOCIOS SOSTENIBLES



EL NEGOCIO FINANCIERO

GRI 2-6 / FN-CB-410a.1

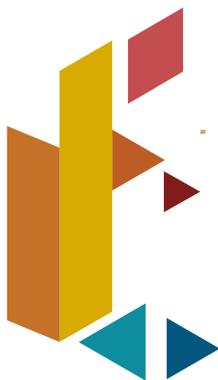
La gestión del Negocio Financiero en 2023 tuvo como marco estratégico la administración centrada en el cliente, con una gobernanza ágil, mediante la toma de decisiones basadas en un modelo integral de gestión de información 'data driven+tech', así como la sostenibilidad económica, social y ambiental.

La ejecución de un plan de trabajo acorde al marco estratégico permitió conocer mejor las necesidades de los distintos segmentos de clientes y así ofrecerles superiores y más ajustadas ofertas de valor:



Fuimos pioneros al implementar la firma electrónica, por medios telemáticos, de escrituras de compra-venta e hipoteca de inmuebles en los créditos. GRI 203-1
Este servicio proporciona:

- ▶ Comodidad y seguridad al vendedor y comprador.
- ▶ Firma de escrituras ante un notario sin desplazarse de su hogar o trabajo.
- ▶ Genera ahorro en el uso de papel.
- ▶ Reduce la contaminación al aminorar los traslados.





Emisión de tarjetas de crédito biodegradables, acción alineada con la prioridad estratégica de sostenibilidad económica, social y ambiental.



Cuenta rentable, hoy denominada FlexiCuenta, es un producto de ahorro que entrega alta rentabilidad al cliente, con total flexibilidad para el manejo de sus recursos.



Planes de ahorro para niños y adolescentes que crecen mediante débitos automáticos autorizados desde la cuenta de ahorro de los padres.



Levantamiento de *Customer Journey Maps* para crédito inmobiliario e inversiones, que identifican aspectos positivos y momentos de dolor de los clientes para tomar acciones de mejora.

Se consolidó el proceso del Voice of Client, encuestando mensualmente a 2.000 usuarios de los distintos canales y productos de la mutualista.

Este programa constituye una fuente de escucha activa y directa de las necesidades de los clientes, permite priorizar las acciones y nuevos desarrollos hacia lo que realmente desean.

También se implementó un nuevo canal de venta –vía WhatsApp– de seguro de desgravamen para los clientes de tarjeta de crédito y se mejoró la cobertura de los seguros de tratamiento contra el cáncer para los clientes de crédito.

En lo referente a productos crediticios, en 2023 se ofrecieron soluciones integrales a los clientes, atendiendo sus necesidades financieras a lo largo del ciclo de vida de las familias y sus negocios.

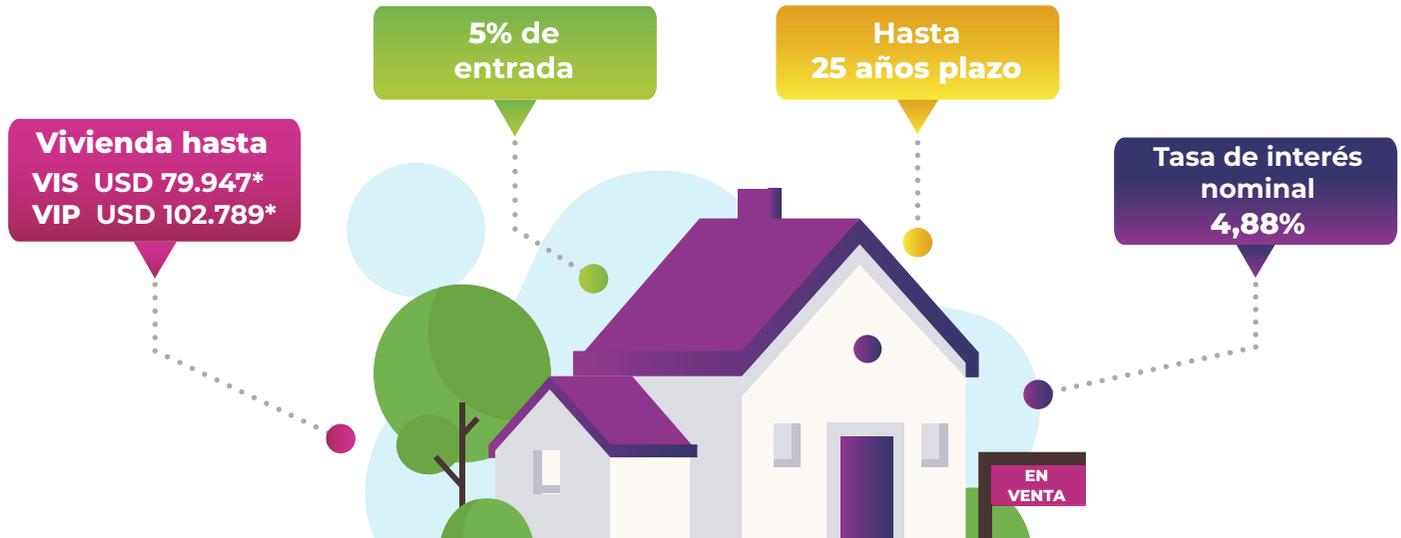
Continuó la colocación de créditos hipotecarios a través del programa emblemático de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP), denominado Crédito Hipotecario 5-25-5. Este producto de financiamiento es entregado en con-

diciones preferenciales para la compra de la primera vivienda, con precios de hasta USD 79.947 y USD 102.789, respectivamente. Es aplicado con una entrada del 5%, plazo de hasta 25 años y una tasa de interés nominal de 4,88%.

Se ha trabajado intensamente en la definición, actualización permanente y aplicación de modelos de calificación de crédito, para así procurar una mejor, aunque menor colocación de créditos.



Condiciones preferenciales del Crédito Hipotecario 5-25-5



*Precios 2023

Se siguió ofertando el producto 'En mi terreno, mi casa', el cual financia, en condiciones de plazo y tasa preferentes y con 0% de entrada, la construcción de vivienda VIS sobre el terreno propio del cliente con los sistemas constructivos Casa Lista y Hormi2, administrados por Panecons.

En crédito de consumo, el portafolio de productos incluye la originación directa de créditos y tarjetas de crédito Mastercard con herramientas virtuales de calificación crediticia. Por otra parte, se consolidó la relación con empresas de servicios auxiliares del sistema financiero popular y solidario, con las cuales se mantienen acuerdos para la originación y administración de crédito en destinos y segmentos especializados, como microcrédito, cartera automotriz y consumo con garantía de oro.

La originación total de la cartera de crédito, más el producto de *factoring*, pasó de USD 397,59 millones

en 2022 a USD 283,14 millones en 2023, lo que representó una reducción del 28,79%. Esta disminución obedeció a la estrategia financiera de priorizar la rentabilidad y liquidez de la institución, que venían afectadas por la morosidad de la cartera y el alto costo de las captaciones.

Originación total de cartera de crédito





El mercado financiero presionó al alza las tasas de interés de los depósitos, observando un cambio de posición en el sector financiero privado, cuya tasa de interés superó en, varios rangos de plazo, a la tasa del sector cooperativo, que normalmente era la más alta.

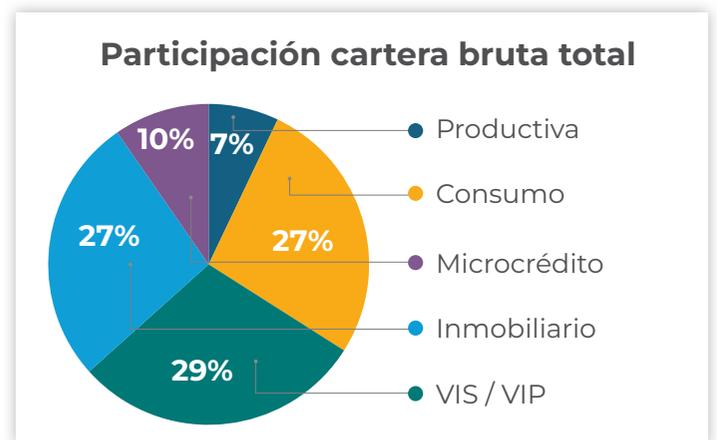
Es importante destacar que la originación de cartera de vivienda VIP y VIS alcanzó un monto de USD 43,6 millones. Este volumen de cartera permitió que se llevara a cabo el sexto proceso de titularización de cartera VIS y VIP, por un valor de USD 58,9 millones, en diciembre de 2023.

El saldo de cartera bruta de Mutualista Pichincha, al cierre del ejercicio 2023, decreció en 12,12%, con relación a 2022, debido principalmente a la segunda titularización automotriz por USD 41,9 millones, que implica que los activos de cartera se aporten al fideicomiso de titularización.

El 15% del saldo de la cartera comercial corresponde a créditos al constructor.

En los fideicomisos constituidos para la atención del

Programa de Vivienda de Interés Social y Público, se registró un saldo de cartera titularizada y en etapa de acumulación, al cierre de diciembre de 2023, de USD 209,8 millones, valor que por su naturaleza contable no se ve reflejado en la cuenta de cartera. Con estas consideraciones, el saldo de los productos crediticios asociados a la vivienda alcanza más del 56% del portafolio de productos del financiamiento consolidado, el cual asciende a USD 747 millones, lo que ratifica la atención al propósito vivandista de la institución.

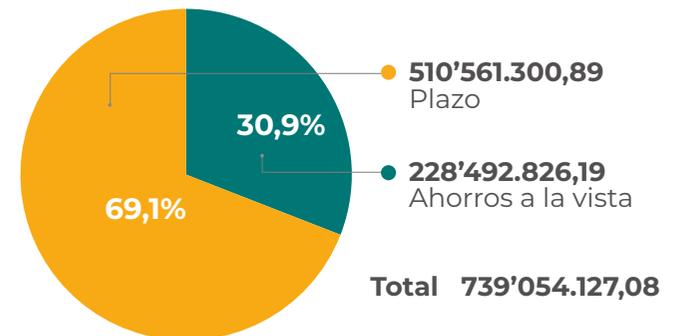


El índice de mora de la cartera aumentó del 4,19%, registrado en 2022, al 8,34% en 2023. Además de las dificultades presentadas por los clientes para cumplir con sus obligaciones, el monto vencido se incrementó por el cambio de normativa para la calificación de cartera, establecido por las autoridades, que comenzó a regir en enero de 2023.

Durante el año se apreció un importante deterioro de la capacidad de pago de los clientes, explicado por los efectos de la inseguridad y 'vacunas' que afectaron en especial a los pequeños negocios, así como pérdidas de empleo y menor disponibilidad de recursos por atrasos en los pagos a proveedores por parte del Gobierno.

En el 2023, los productos del pasivo decrecieron en 3,54%. Los depósitos de ahorro a la vista registraron un decrecimiento del 5,91% respecto al año anterior, al pasar de USD 242,84 millones a USD 228,493 millones.

Participación de depósitos



Los depósitos a plazo registraron un decremento del 2,43% en 2023, al pasar de USD 523,30 millones a USD 510,56 millones, debido a los criterios de prudencia que marcaron la estrategia de tasas de interés, al no incrementarla frente a la agresividad observada en el resto del mercado.



GESTIÓN DE RIESGOS

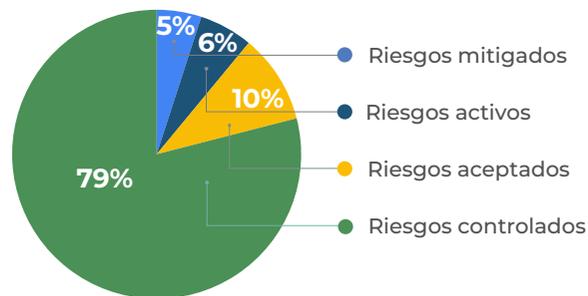
GRI 201-1 / GRI 207-1 / GRI 207-2 / FN-CB-510 a.1

Riesgo de crédito:

El activo de mayor importancia de Mutualista Pichincha corresponde a la cartera de crédito. Por lo cual, la Unidad de Riesgos, dentro de sus objetivos, se ha enfocado en regular y controlar la originación, administración y recuperación de los diferentes segmentos, a través de la elaboración de políticas, procesos, procedimientos y metodologías dando cabal cumplimiento a la normativa vigente para este efecto. Nuestro compromiso con la adopción de una adecuada gestión de riesgo de crédito se mantiene.

Riesgo operativo:

Mutualista Pichincha mantiene una administración de riesgo operativo basado en modelos de gestión activos que permite de manera efectiva identificar, medir, priorizar, controlar/mitigar, monitorear y comunicar los riesgos operativos. Los principales indicadores de riesgo operacional son:



Riesgo de mercado:

En lo referente a la gestión del riesgo de mercado, hemos monitoreado y evaluado continuamente los factores de mercado que podrían afectar nuestra cartera de inversiones. Como resultado del monitoreo y control se puede informar que, no hemos registrado incumplimientos a los límites normativos ni a los umbrales internos. Esto refleja nuestro compromiso con la estabilidad y la prudencia financiera garantizando que nuestras estrategias de inversión se mantengan robustas y alineadas con las mejores prácticas del sector financiero.

Riesgo legal:

Los perfiles de riesgo legal de la institución se encuentran dentro de los límites de alerta establecidos. De acuerdo con la priorización establecida todos los riesgos identificados cuentan con un plan de acción, un responsable de su ejecución y su implementación es monitoreada permanentemente por la Unidad de Riesgos.

Riesgo de liquidez:

Lo que respecta a la gestión de riesgo de liquidez hemos implementado controles y análisis para asegurarnos de que nuestra capacidad para cumplir con las obligaciones financieras se mantenga sólida. A través de herramientas de monitoreo y prevención hemos gestionado eficazmente cualquier posible tensión en nuestras posiciones de liquidez, alineado a lo descrito anteriormente damos a conocer que no se han producido incumplimientos de los límites normativos ni de los parámetros internos en este ámbito.

CANALES DE ATENCIÓN

Para los clientes que prefieren una atención presencial, se mantiene el servicio a través de 24 agencias a escala nacional con depósitos y retiros de cuentas de ahorros, así como recepción de pagos de tarjeta de crédito a través de más de 5.000 puntos de atención disponibles en la Red Activa de Western Union y Servipagos-Pago Ágil.

El modelo de negocio está enfocado en el cliente para entregar productos y servicios de los negocios financieros e inmobiliarios, así como la promoción de las prestaciones de Fundación Bien-Estar y los productos que ofrece el negocio de construcción industrial de vivienda.

En 2023, continúa la operación a través de múltiples canales para los clientes. Se avanza con la oferta omnicanal con el propósito de conseguir experiencias satisfactorias de atención y servicio. En este mismo



año, prosigue el proyecto de implementación del nuevo CRM, que es uno de los proyectos más importantes de la institución. Se espera contar con los módulos de ventas, marketing y servicios, al finalizar el año 2024.

A través de la difusión de la filosofía de CRM se busca atraer y retener los clientes para Mutualista Pichincha, quienes permiten generar un crecimiento rentable y sostenible.

Se continúa impulsando el empleo de canales de autoservicio con campañas publicitarias, incentivando en los clientes el beneficio de su uso en cuanto a ahorro de tiempo, agilidad y seguridad.

GESTIÓN COMERCIAL

8.542

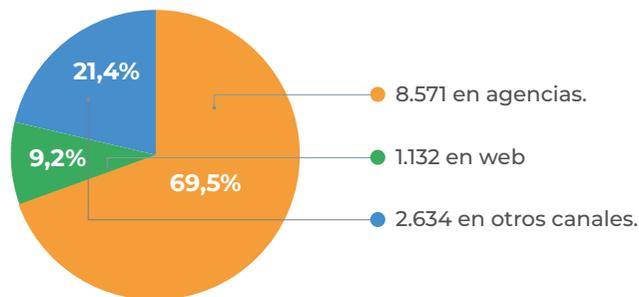
solicitudes de créditos de consumo, comercial, inmobiliario y vivienda de interés social y público, se procesaron.41% más que en 2022.

80,91%

de certificados de inversión a plazo se renovaron. Se redujo el saldo en 2,49% con relación a 2022.

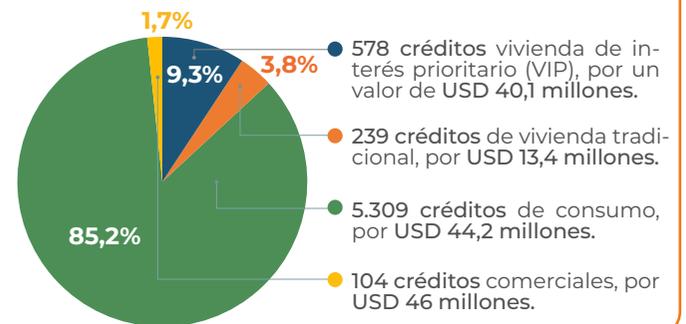
15.372

cuentas de ahorros se abrieron en el transcurso de 2023, a través de los siguientes canales:



6.400

solicitudes (79,62%) de créditos fueron aprobadas y se desembolsaron 6.230 por USD 143 millones.



USD 510 millones

fue el saldo de inversiones a 2023.

En 2023

se continuó promocionando el pago de servicios en los diferentes canales. Al momento, los canales virtuales se han constituido como los de mayor transaccionalidad.

Se atiende a través de ServiPagos, con 50 puntos, y Pago Ágil, con 2.400. La transaccionalidad está potenciada con Transferunion de Wester Union, con 277 puntos adicionales. De esta forma, se incrementó el número de atención en cajas a los clientes.



La transaccionalidad que asumen nuestros puntos de atención es la siguiente:

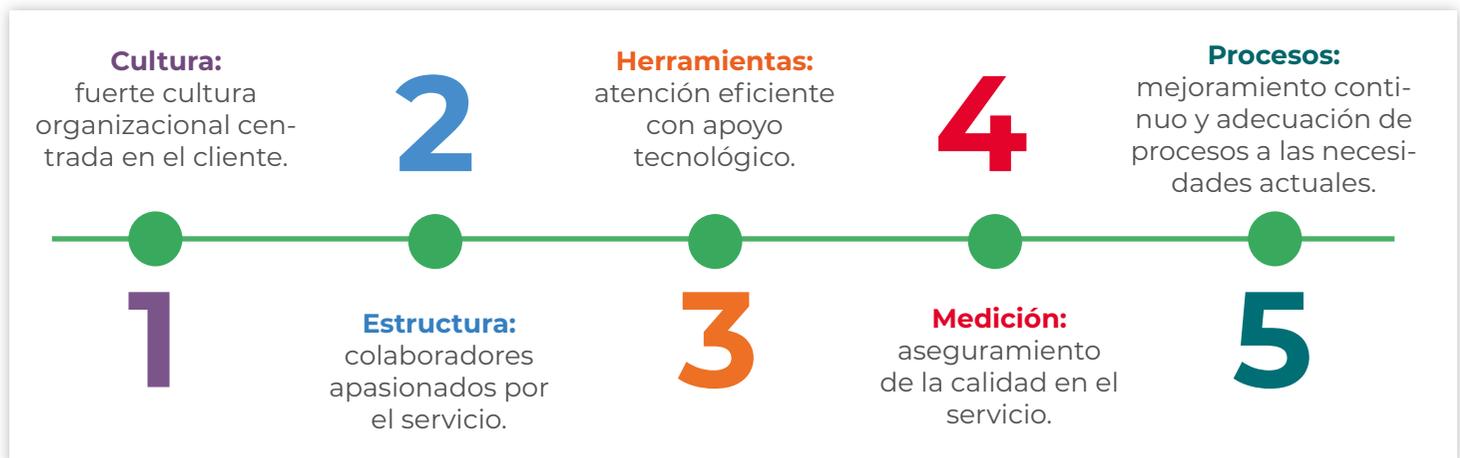
 33 cajeros automáticos	 897.452 transacciones	Al cierre de 2023, se contó con 33 cajeros automáticos, en los cuales se han realizado un total de 897.452 transacciones, tanto de retiro como de consulta. Este dato demuestra que se efectuó 6% menos de transacciones que en 2022, potencializando el uso de la tarjeta de débito para consumos directos.
---	--	--

El canal MUPITEL, que realiza todo el servicio de atención telefónica, sigue contribuyendo notablemente en las campañas de telemarketing y de servicio al cliente.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La estrategia de experiencia al cliente forma parte de un plan integral diseñado por Mutualista Pichincha para gestionar y mejorar las interacciones que tienen los clientes a lo largo de todo su ciclo de vida. Esta estrategia se enfoca en crear experiencias positivas y memorables que satisfagan las necesidades y expectativas, con el objetivo final de fomentar la lealtad, retención y recomendación.

Se definió y está en ejecución el plan de acción en cuanto al servicio y experiencia del cliente, apalancados en:



Durante el periodo comprendido entre 2022 y el cierre de 2023, Mutualista Pichincha llevó a cabo la implementación de su plan de Protocolos de Atención. Esta iniciativa se centró en fortalecer aspectos claves para la atención a los clientes, a través de la realización de talleres presenciales y participativos a escala nacional. Asimismo, durante 2023, se cumplieron mediciones utilizando la metodología del Cliente Fantasma, arrojando resultados que han contribuido significativamente a mejorar los modelos de atención.

Se continúa midiendo el NPS (*Net Promoter Score*) índice de recomendación, el CSAT (*Customer Satisfaction Score*) índice de satisfacción, el CES (*Customer Effort Score*) índice de esfuerzo y el FCR (*First Contact Resolution*) resolución en el primer contacto utilizando la herramienta VOC (*Voice of Customer*) Voz del Cliente. Este recurso proporciona informes en línea sobre la gestión de clientes detractores, so-

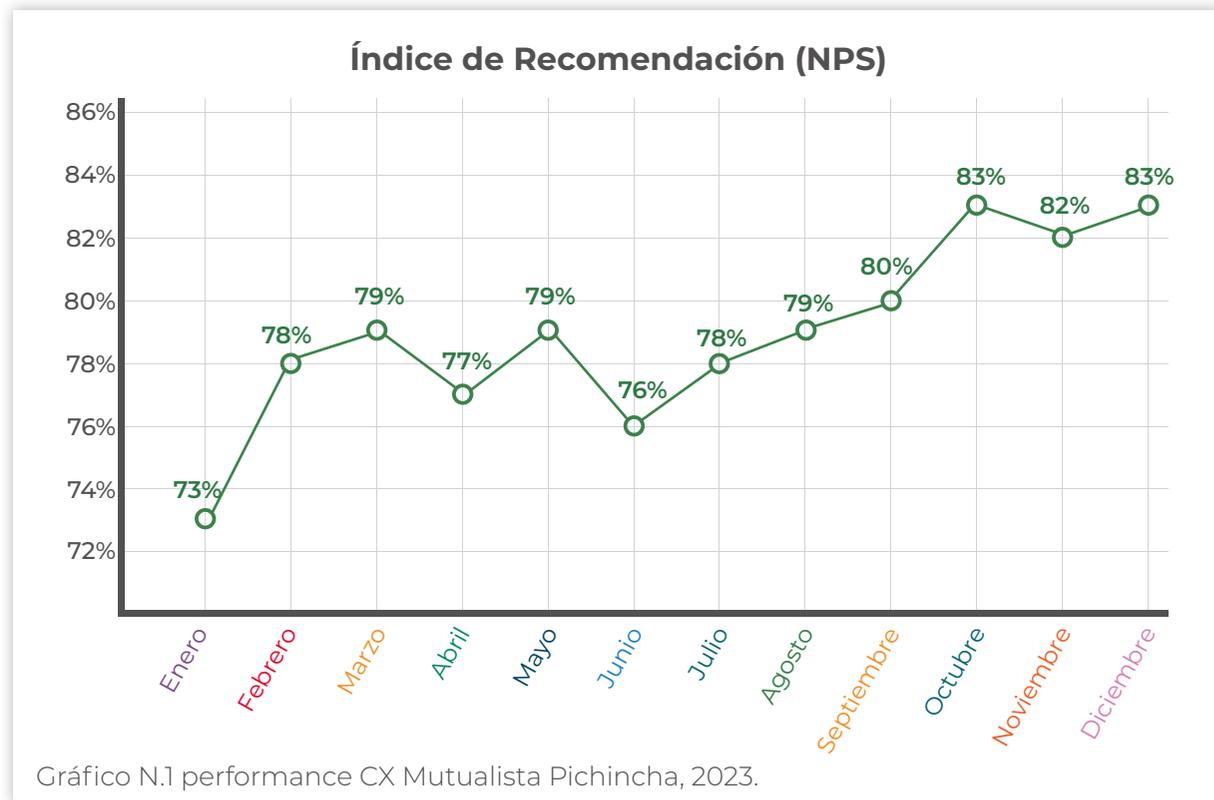
bre los cuales se realizan diversas acciones para mejorar la experiencia.

Índice de Recomendación, NPS (Net Promoter Score) GRI 417-FS7

El NPS muestra una tendencia generalmente positiva a lo largo del año, con variaciones menores.

Picos y valles: octubre, noviembre y diciembre muestran los valores más altos de NPS, con un 83% en cada mes, mientras que enero, febrero y junio tienen los valores más bajos de NPS, con 73%, 78% y 76% respectivamente.

Estabilidad y consistencia: aunque hay fluctuaciones mensuales, el NPS generalmente se mantiene en el rango alto, mostrando una consistencia en la satisfacción del cliente a lo largo del año.

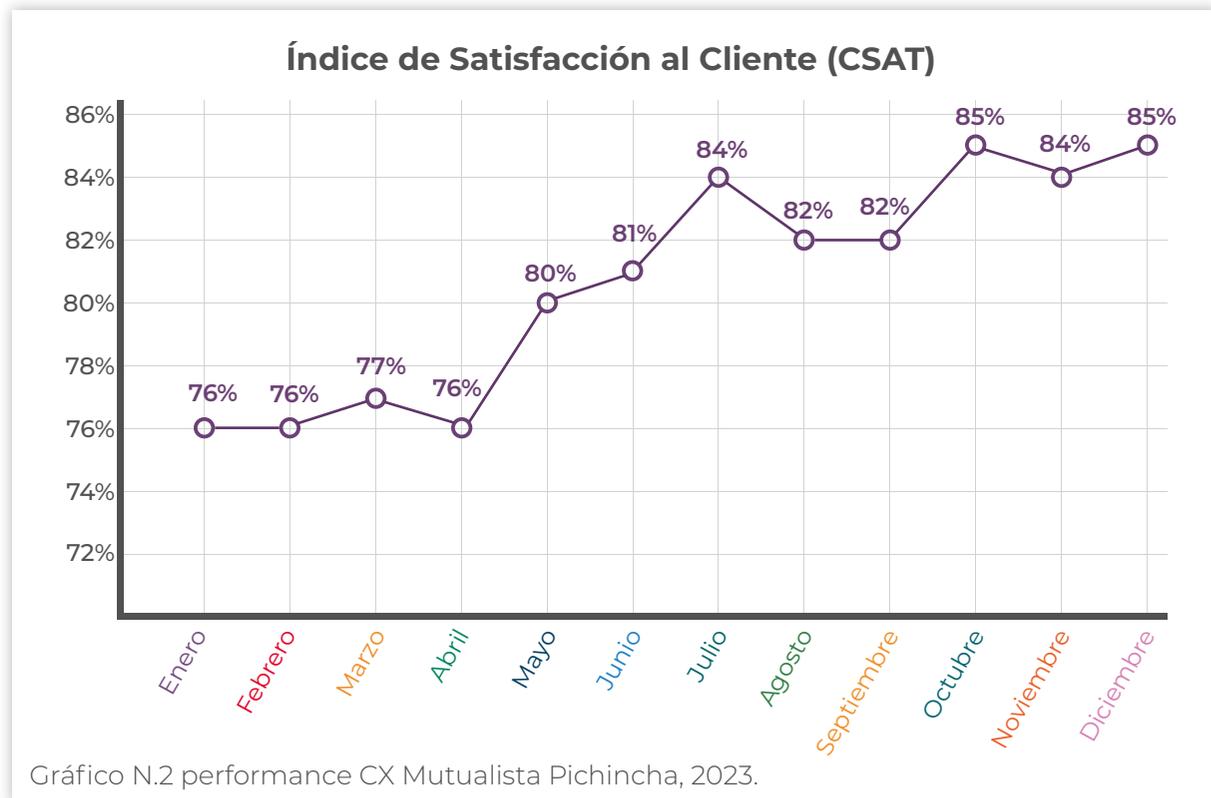


Índice de Satisfacción al Cliente, CSAT (Customer Satisfaction) GRI 417-FS7

Muestra una tendencia generalmente positiva a lo largo del año.

Picos y valles: julio, octubre, noviembre y diciembre destacan como los periodos con los valores más altos de CSAT. Estos picos podrían indicar periodos de excepcional satisfacción del cliente, donde los servicios ofrecidos por Mutualista Pichincha superaron las expectativas.

Estabilidad y consistencia: a pesar de algunas fluctuaciones mensuales, el CSAT tiende a mantenerse dentro de un rango relativamente consistente, lo que sugiere una estabilidad en la percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios y productos de Mutualista Pichincha.

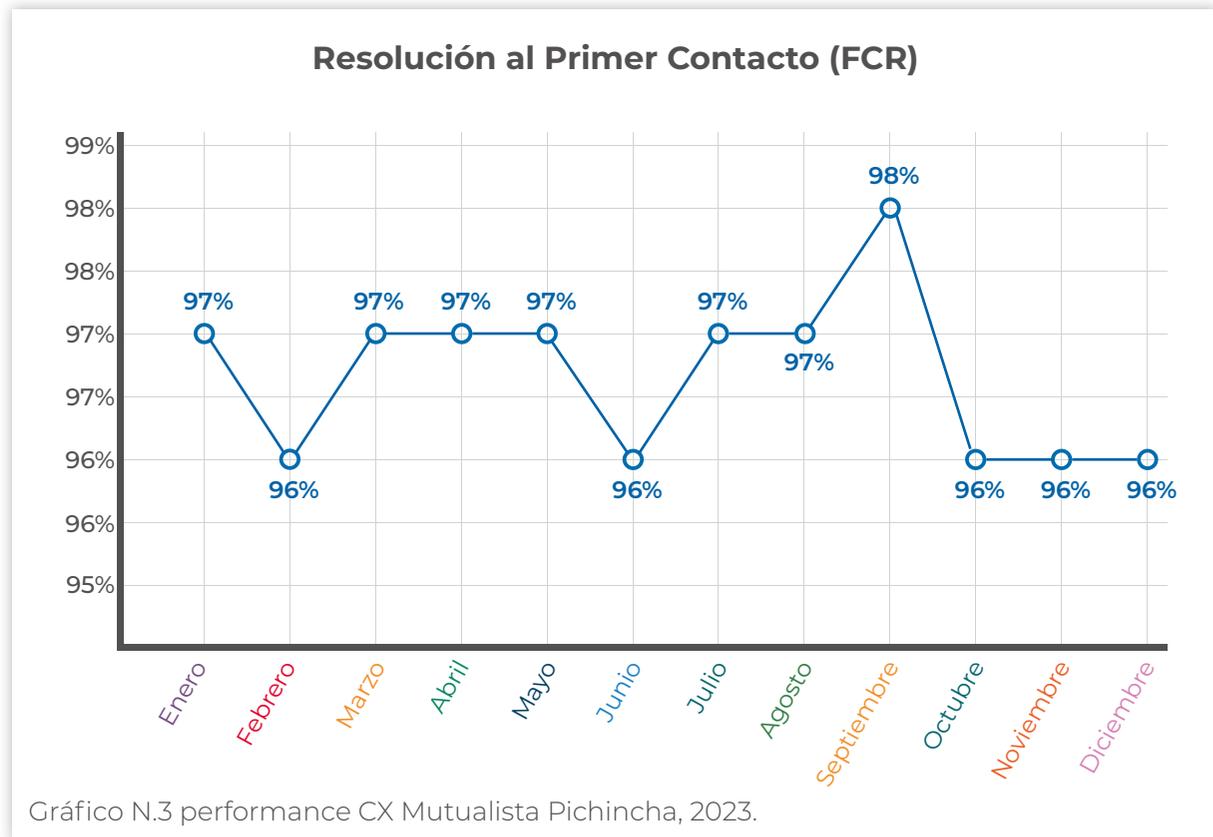


Resolución al Primer Contacto, FCR (First Contact Resolution) GRI 417-FS7

El FCR muestra una tendencia generalmente estable a lo largo del 2023, en la mayoría de los meses manteniéndose en el rango del 96% al 98%.

Consistencia en los niveles de FCR: indica que Mutualista Pichincha ha logrado mantener altos estándares en la resolución de consultas o problemas de los clientes desde el primer contacto.

Áreas de oportunidad: aunque el FCR se mantiene generalmente alto, febrero, junio, octubre, noviembre y diciembre muestran ligeras caídas en comparación con los otros meses.

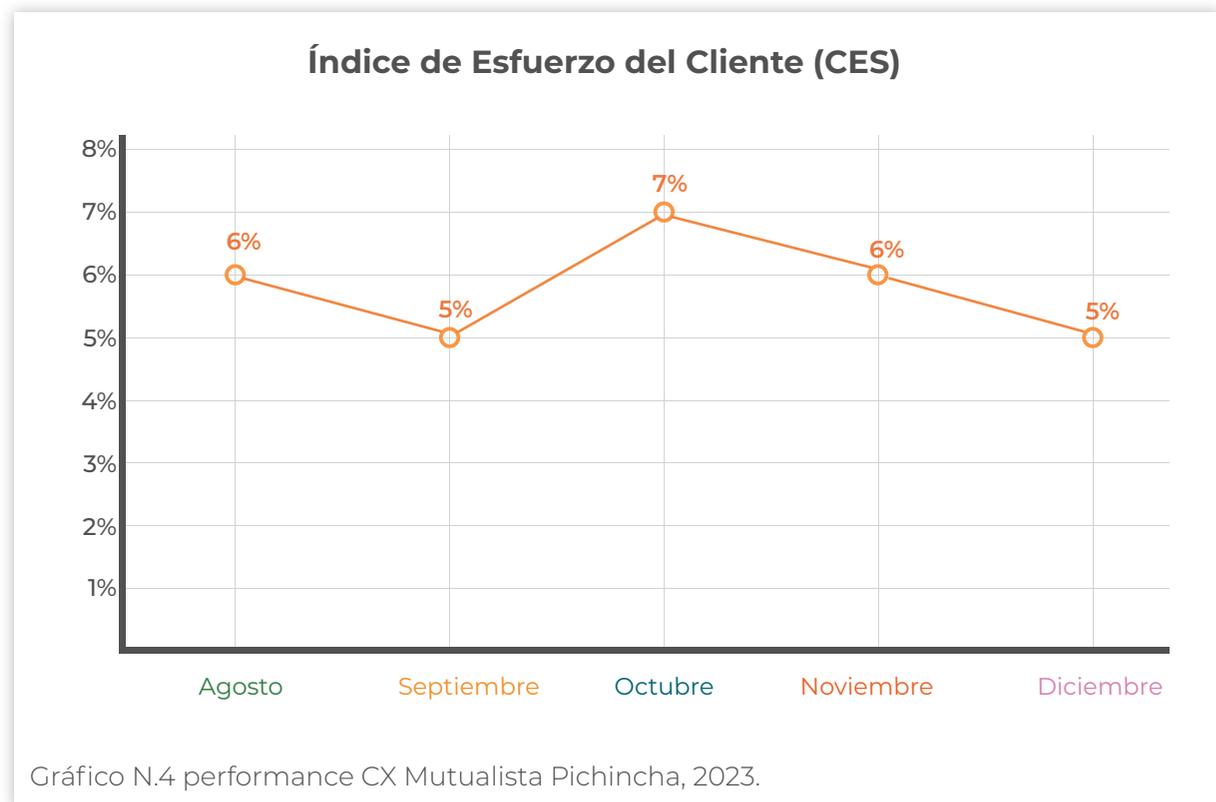


Índice de Esfuerzo del Cliente, CES (Customer Effort Score) GRI 417-FS7

El CES muestra una tendencia generalmente estable durante el 2023, con variaciones menores en los puntajes.

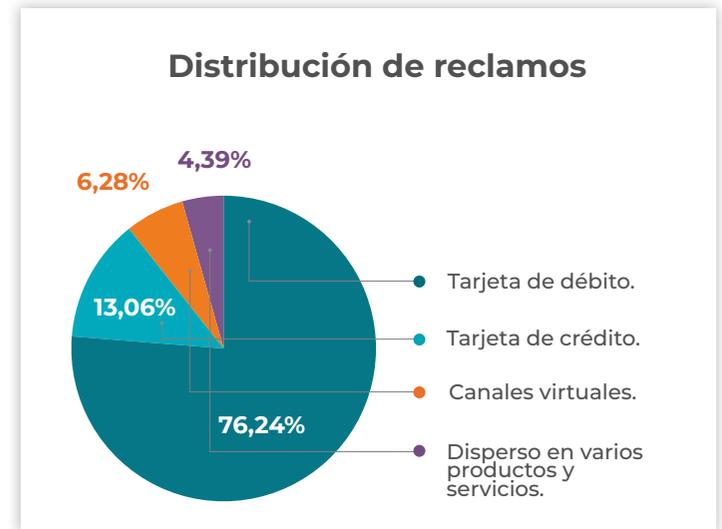
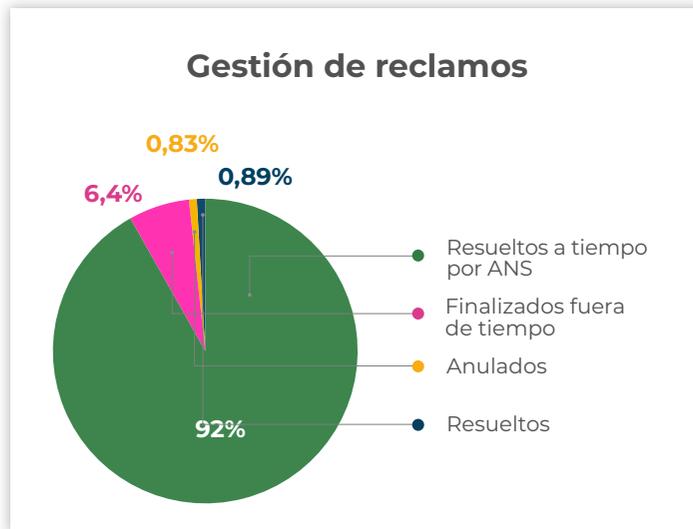
Nivel de Esfuerzo del Cliente: Los puntajes de CES indican el nivel percibido de esfuerzo por parte de los clientes al interactuar con Mutualista Pichincha para resolver un problema o completar una transacción.

Los puntajes más bajos indican un menor esfuerzo percibido por parte de los clientes, lo que se considera positivo en términos de experiencia del cliente.



GESTIÓN DE RECLAMOS

GRI 418-1 / FN-CB-510a.2



Se registraron 3.262 reclamos, de los cuales se resolvieron el 92% en el tiempo determinado por el ANS (acuerdo de nivel de servicio); el 6,4% están finalizados, pero estuvieron fuera de tiempo; el 0,83% se anularon por diferentes causas; y, el 0,89% están resueltos al margen del ANS.

El Contact Center es el canal por el cual se ingresa el mayor número de reclamos con el 53,68%, los restantes los realizan los clientes directamente en las agencias.

La tarjeta de débito ha sido el producto con más reclamos, con el 76,24%, seguido de la tarjeta de crédito, con el 13,06%, y los canales virtuales, con el 6,28%. El restante 4,39% está disperso en varios productos y servicios. FN-CF-230 a.2

Durante 2024, se fortalecerán los monitoreos y se implementarán mejores controles de seguridad.



EL NEGOCIO INMOBILIARIO

GRI 2-6

Mutualista Pichincha continúa con el desarrollo de proyectos inmobiliarios, especialmente enfocados en los segmentos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP). Para diversificar, incurrió en la vivienda del segmento medio alto, donde participa bajo distintos roles: promotor, gerente de proyecto y comercializador.

El proyecto Livana, ubicado al norte de Quito, en el sector de Monteserrín, es un edificio de 18 unidades habitacionales, que contará con la certificación de construcción sostenible EDGE e incluirá amenities de primer nivel. El lanzamiento de ventas de este proyecto, que cuenta con registro de planos arquitectónicos en la entidad colaboradora, se realizó en mayo de 2023, habiendo obtenido el punto de equilibrio comercial en diciembre del mismo año, con 10 unidades prometidas en venta.



Altos del Pacífico, ubicado en Manta continúa su desarrollo. Se terminó la edificación de 48 viviendas, correspondientes a la tercera fase del proyecto, de las cuales se ha prometido en venta un 96%. Adicionalmente, se inició la comercialización de la cuarta fase del proyecto, a la que corresponden 42 unidades (28 casas y 14 lotes de terreno), de ellas se encuentran reservadas el 52%.

Santiago City, ubicado en Guayaquil, en el km 19,5 vía a Daule, ha logrado avances significativos en los últimos años. En 2023 se concluyó con la ejecución de 128 viviendas, que conforman la cuarta fase, con lo cual se cumplió el 100% del proyecto (509 unidades). Durante 2023, se transfirieron y entregaron 40 viviendas y se generaron USD 4 millones en nuevas reservas.





Bosques de Amaru, ubicado en el sur de Quito, sector de Quitumbe, es un proyecto cuya segunda fase (68 unidades) se ha venido comercializando de la mano con la gestión del proceso de aprobación de los planos modificatorios del proyecto, en el Municipio de Quito. De igual forma, se continúan comercializando las últimas unidades de la primera fase con estrategias comerciales enfocadas al producto y sus condiciones.

Se han implementado estrategias comerciales y de gestión para lograr liquidar el inventario disponible de los proyectos en etapa de cierre, logrando en 2023, liquidar el fideicomiso Ciudad Valencia y mejorar la rotación del inventario de los proyectos El Belén (primera etapa), Mi Lote, Amazonas Parc y Bienes Loja (Las Ramblas).

En 2023, se continuó con el proceso de análisis de nuevos proyectos con enfoque en la estrategia de desarrollos pequeños de rápida rotación. A la par, se ha gestionado el estudio de anteproyectos en predios de propiedad de Mutualista Pichincha.

GESTIÓN COMERCIAL DE VIVIENDA

De acuerdo con la encuesta mensual del sector inmobiliario elaborada por la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador (APIVE), con corte a agosto de 2023, pese a la tendencia registrada en 2022, que fue el primer año de recuperación real pospandemia, los factores políticos y económicos parecen haber desmotivado la decisión de acceder a una vivienda. Las cifras de reservas netas en los ocho meses de 2023 evidencian resultados de -31,9%, si se compara con el mismo periodo de 2022.

La desaceleración del mercado se va dando paulatinamente, desde finales de 2012. Ésta se acentúa a partir de marzo de 2015, donde se inicia un largo periodo de bajas cifras de reservas por mes.

El 2019 mostró una inesperada desmejora de reservas, pues los anuncios gubernamentales de in-

centivos para vivienda no lograron su cometido de dinamizar el sector. Dicha tendencia se mantuvo a inicios de 2020 y empeoró con la paralización de actividades por la pandemia ocasionada por el virus covid-19. Pese a lo anterior, la tendencia de reservas se recuperó en 2021 y dicho comportamiento positivo se mantuvo de manera moderada en 2022.

Mutualista Pichincha, en 2023, gestionó reservas inmobiliarias por USD 27,06 millones en 370 unidades, mostrando un decremento del 19% de reservas inmobiliarias con respecto a las de 2022. Esta cifra testimonia que en Mutualista Pichincha existe un mejor resultado que en la generalidad del mercado inmobiliario (-31,9%, según cifras de APIVE en su informe a agosto de 2023). Para obtener este rendimiento, se trabajó en estrategias de comercialización y marketing enfocadas a la situación actual.

También se implementaron estrategias comerciales orientadas al canal del mercado migrante, como fue la participación en la Feria de la Vivienda para ecuatorianos en Madrid-España, habiendo logrado un incremento en las reservas del 11%, con respecto a 2022. A continuación, se muestra la gestión comercial por ciudad, montos y unidades, realizada en 2023:

Gestión comercial		
Ciudad	Nro. de unidades	USD
Quito	155	12'987.961,93
Guayaquil	82	4'313.240,20
Manta	62	4'139.934,89
Cuenca	24	2'422.500,00
Jaramijó	16	1'379.750,00
Playas	4	536.400,00
Portoviejo	5	455.500,00
Mejía	15	351.668,00
Daule	1	139.000,00
Montecristi	2	133.300,00
Riobamba	1	75.000,00
Latacunga	2	73.200,00
Milagro	1	57.799,00
Total	370	27'065.254,02

Respecto a precios, el rango de viviendas que tuvo mayor crecimiento en reservas fue el de USD 100.000 en adelante, con un incremento del 8%, respecto a las reservas de 2022. Para los rangos de precios de USD 70.000 a USD 100.000, se tuvo un decremento del 25,4%. Finalmente, para el rango de precios de USD 40.000 a USD 70.000, las reservas decrecieron en un 27% frente a cifras de reservas de 2022.

En 2023 se observó un incremento de 3% en desistimientos de reservas previas, frente a los desistimientos de 2022, presumiblemente debido a la situación económica, inestabilidad política y problemas de inseguridad del país. El mayor número de desistimientos se produjeron en Quito.

El origen de las unidades de vivienda reservadas en 2023 se descompone según el siguiente cuadro: GRI 2-6

Origen de unidades de vivienda en 2023		
Tipo de proyecto	Nro. de unidades	USD
Fideicomisos propios y en asociación	194	12'748.183,26
Proyectos de terceros	116	9'143.250,76
Corretajes individuales	34	3'318.220,00
Proyectos propios	26	1'855.600,00
Total	370	27'065.254,02

A su vez, durante 2023, la institución entregó al Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable (CEES), el Sistema de Evaluación Ambiental (SEA). Una herramienta desarrollada por Mutualista Pichincha con el apoyo del Studio de Diseño Sostenible, la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana-Alemana y la CAF.

El SEA recoge las mejores prácticas de construcción sustentable, otorgando una puntuación al cumplimiento de parámetros establecidos en el proceso de edificación, lo cual favorece la aplicación de las mejores prácticas ambientales en el país. GRI 203-1

7 PRODUCCIÓN INDUSTRIAL DE VIVIENDA

GRI 2-6



PANECONS, SISTEMAS CONSTRUCTIVOS RESPONSABLES

En un país de alta incidencia sísmica, los sueños se construyen con paneles de alta resistencia. Panecons cuenta con sistemas constructivos industrializados y sismorresistentes, que mejoran la calidad de vida de las personas.

Tiene un equipo de trabajo altamente competente y calificado, lo que permite crear soluciones, productos y servicios de calidad, seguros, de rápida ejecución y amigables con el medioambiente para satisfacer las necesidades de los clientes.



HORMI2

Sistema constructivo industrializado que incluye un panel de EPS (poliestireno expandido) ondulado, con mallas de acero galvanizado de alta resistencia electrosoldadas, vinculadas entre sí, que recubierto con microhormigón forma un conjunto de paredes portantes.

Hormi2 está incluido en la Norma Ecuatoriana de la Construcción (NEC), capítulo Viviendas de hasta 2 pisos con luces de hasta 5 metros.



Ventajas:



Sismorresistente.



Características térmicas que implican un ahorro energético.



Versatilidad arquitectónica sin limitaciones de diseño.



Menor peso, que equivale a menor costo de cimentación.



Características acústicas para lograr un ambiente confortable entre espacios.



Seguridad y resistencia a impactos de alta magnitud, como golpes de objetos, balas, etc.



Rapidez en la construcción y ahorro de tiempo que se refleja en los costos indirectos del presupuesto.

CASA LISTA

Sistema constructivo industrializado que consiste en un kit de paredes portantes de hormigón y perfiles de acero liviano galvanizado que lo hace sismorresistente. Esta característica está comprobada por la Escuela Politécnica Nacional, la Universidad de Ingenierías de Lima y el Instituto Peruano-Japonés, que funciona en Lima-Perú.

Además, está aprobado y homologado nacional e internacionalmente con certificaciones sobre la idoneidad estructural del mismo.

Ventajas:



Industrializado.



Parametrizable.



Escalable.



Desmontable y reutilizable.



Aplicable en todo tipo de construcción: casas, departamentos, colegios, hoteles, clínicas, hospitales, albergues, etc.



Certificado CIV-2023-01
 Panecons
 Universidad Politécnica Nacional

GESTIÓN 2023

En este año, Panecons participó en ferias, dictó charlas en varias provincias del Ecuador y desarrolló proyectos:

Charlas

- ✓ Capacitaciones técnicas a gremios.
- ✓ Charlas Universidad San Gregorio, en Portoviejo, y Universidad del Azuay.
- ✓ Charlas técnicas en obra.
- ✓ Encuentro Nacional de Jóvenes Constructores, Universidad de Cuenca.
- ✓ Visita de medios de comunicación a la planta de producción.

Ferias

- ✓ Ekos Guayaquil y Quito.
- ✓ Feria Cuenca.
- ✓ Feria Clave Vivienda, Diseño y Decoración 2023.
- ✓ Lanzamiento marca Cotopaxi.



PROYECTOS

Manabí

- ✓ Residencias.
- ✓ Manahospital.
- ✓ Altos del Pacífico.
- ✓ Casas del Bosque.
- ✓ Punta Blanca.
- ✓ Unidad Residencial Valdivia
- ✓ Oliva Bay

Quito

- ✓ Mac Donald's, La Prensa.
- ✓ Jardín Botánico.
- ✓ Casa de donación, Cotopaxi.
- ✓ Vivienda campestre, Arashá.
- ✓ Piscina Ilaló.

Guayaquil

- ✓ Residencias.
- ✓ Ciudad Santiago.
- ✓ Mc Donald's Orellana.
- ✓ Mc Donald's Durán.
- ✓ Harbor, Plaza Lagos.
- ✓ Torres A y B. Torres & Torres.
- ✓ Concesionario Automotores y Anexos, El Dorado Shopping.



Nuestros proyectos están construidos en Manta, Jama, Santa Marianita, Montecristi, Portoviejo, Ayangue, Olón, Bahía de Caráquez y Esmeraldas.

Panecons está comprometido con brindar un servicio integral para las construcciones, porque va más allá de la entrega de productos de alta calidad. Proporciona asesoría y acompañamiento a los clientes de principio a fin en todos sus proyectos, garantizando obras perfectamente terminadas, que serán disfrutadas por el usuario final con total seguridad.

IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental de la planta de producción en la zona de influencia es controlado por el GAD Provincial de Cotopaxi. Panecons dispone de licencia ambiental, cuya gestión se verifica con una auditoría ambiental (AA) cada tres años. La última se realizó en 2023.

-  No genera efluentes industriales.
-  Las emisiones son bastante controladas al disponer de un caldero con quemador de gas para evitar contaminación en la zona y es monitoreado cada seis meses.
-  No produce desechos sólidos de EPS debido a que internamente los recicla.
-  Hay una pequeña cantidad de chatarra, la cual es gestionada adecuadamente para su reutilización.

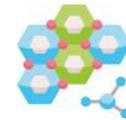
Hormi2 permite ahorros energéticos muy importantes en la fase de construcción y durante la vida útil de la vivienda, debido a que dispone de aislamiento térmico, lo cual disminuye notablemente la utilización de energía por parte de los sistemas de aire acondicionado o calefacciones, según sea el caso.

Panecons está comprometido con brindar un servicio integral para las construcciones, porque va más allá de la entrega de productos de alta calidad. Proporciona asesoría y acompañamiento a los clientes de principio a fin en todos sus proyectos, garantizando obras perfectamente terminadas, que serán disfrutadas por el usuario final con total seguridad.

Materiales no renovables utilizados en 2023 *



Alambre de acero galvanizado
169.506,70 kg



Poliestireno
56.421,90 kg



Gas licuado de petróleo (GLP)
10.996 kg



Energía eléctrica
80.748 kWh

*No se utilizaron embalajes.

Entre los insumos reciclados utilizados por Panecons para fabricar sus principales productos está el poliestireno de reproceso con 6.770 kg. GRI 301-2

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS PARA MITIGAR DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE CONTRATISTAS LOS IMPACTOS SOBRE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS USUARIOS FINALES Y DE SALUD OCUPACIONAL EN FÁBRICA

Panecons cumple con las disposiciones legales sobre la vigilancia de la seguridad y salud de sus empleados directos e indirectos, para lo cual dispone del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad 2022-2024. Cuya política reza:



Panecons, empresa legalmente constituida en el Ecuador, tiene como actividad económica la fabricación y comercialización de paneles en base a malla galvanizada y poliestireno para la construcción.



La gerencia de Panecons se compromete a liderar la gestión de seguridad y salud en el trabajo, así como a supervisar y evaluar las medidas implementadas, estableciendo políticas de mejora continua.



Reconoce que el capital humano es lo más importante en su actividad, por lo que se compromete a brindar condiciones laborales seguras, minimizando la magnitud de los riesgos existentes en su actividad. Para ello, la gerencia destinará los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios para implementar una cultura de seguridad y salud; así como cumplir con la legislación técnica legal vigente en nuestro país.



En todos los casos se exige y se controla a los proveedores y contratistas a acatar las disposiciones del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.



8 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



Mutualista Pichincha enfoca su accionar en el fortalecimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la difusión de los 10 principios del Pacto Global para las empresas, contribuyendo de manera positiva a estrategias mundiales y al cumplimiento de retos a futuro. GRI 2-22

Durante 2023, la institución orientó su trabajo hacia tres Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 5: Equidad de género; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; y, ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. Así como también encauzó esta labor hacia la estrategia institucional, actualizando su modelo de sostenibilidad ASG.

Por tercer año consecutivo, Mutualista Pichincha fue reconocida con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES), y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual promueve la incorporación de un modelo de gestión ético y responsable.

Además, debido al impacto de la estrategia de género, fue reconocida por Ekos como 'Pioneros por la Equidad de Género' y se encuentra en el top 10 de las mejores prácticas a escala nacional del ODS 5, distinción entregada por la empresa consultora YPSILOM y diario digital Primicias.



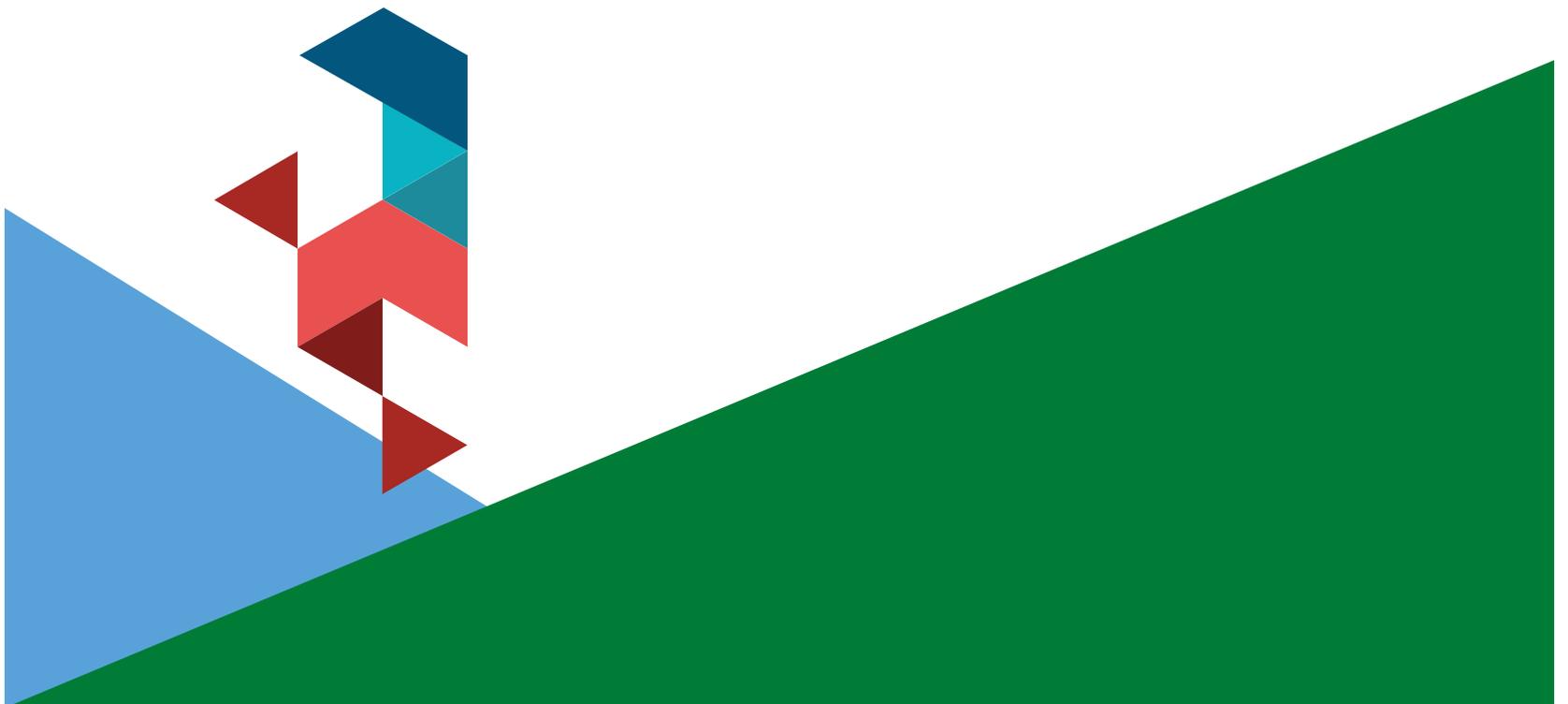
Modelo de Sostenibilidad ASG



Durante 2023 se realizó el primer ejercicio de doble materialidad. El objetivo de esta actividad es medir el impacto de las actividades de la institución en el entorno social y ambiental, y de qué manera estos factores externos afectan su rendimiento financiero.

La doble materialidad fomenta una comprensión más profunda de cómo las operaciones de la organización y las cuestiones ambientales y sociales están interconectadas. El entendimiento de esta realidad permite anticipar cambios en el mercado y adaptarse de manera proactiva a las expectativas de los consumidores y reguladores.

El modelo ASC permitirá durante 2024 contar con iniciativas relacionadas a los riesgos del impacto corporativo, así como también a fortalecer la gestión de sostenibilidad. En esta línea, se actualizó el análisis de impacto ambiental y social, mediante la herramienta Bien Común, en la cual se obtuvo el siguiente resultado: Empresa de nivel ejemplar con 689,2 puntos. FN-CB-410a.2



9

IMPACTO EN LA COMUNIDAD

GRI 413-1 / GRI 413-FS13 / GRI 417-FS7



EQUIDAD DE GÉNERO

Alineados al ODS 5, se implementó la estrategia institucional de equidad de género, por tercer año consecutivo. En 2023 la estrategia estuvo centrada en la capacitación y sensibilización en perspectiva de género a los colaboradores, lo cual se logró por medio de la elaboración y difusión de siete cápsulas informativas, que resumen lo aprendido sobre diversidad, equidad e inclusión.

Mira nuestras cápsulas de Equidad de Género en el canal de Youtube de Fundación Bien-Estar Ec.



Cápsulas de equidad de género

A su vez, como parte del programa de Educación Financiera, se realizó la segunda edición del programa de empoderamiento financiero orientado a mujeres en situación de vulnerabilidad social y económica.

Adicionalmente, durante tres años se ha medido el avance de la gestión a través de la herramienta WEPS (Woman Empowerment Principles). En 2023, el resultado de Mutualista Pichincha fue de 62%, lo cual le da a la institución la categoría de empresa avanzada, en términos de equidad de género.

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Categoría
empresa
avanzada

62%

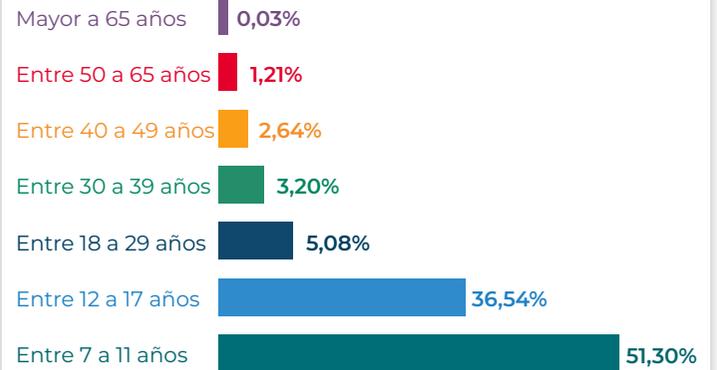
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI 417-FS16 / GRI 417-1-FS-15 / FN-CB-240 a.4

A través de Fundación Bien-Estar, entidad ejecutora de la política social, el programa de Educación Financiera atendió a 3.987 beneficiarios directos, que recibieron talleres y charlas sobre el manejo de las finanzas personales. Los principales favorecidos fueron niñas, niños y jóvenes de unidades educativas en distintas provincias del país, donde se abordaron temas como: la importancia del ahorro, el endeudamiento responsable, las consecuencias del mal manejo de la tarjeta de crédito y las inversiones inteligentes. GRI 417-1

Porcentaje de personas capacitadas en educación financiera por grupo etario:

Porcentaje de personas capacitadas



Encuentra herramientas para tu salud financiera en www.bienestarfinanciero.ec.



**Bienestar
Financiero Ec**

Se dictaron charlas de educación financiera a niñas, niños y adolescentes de comunidades indígenas, donde se habló sobre el uso correcto del dinero y la importancia del sistema financiero. Estas iniciativas ayudan a que más personas tomen decisiones informadas y acertadas con respecto a sus finanzas.

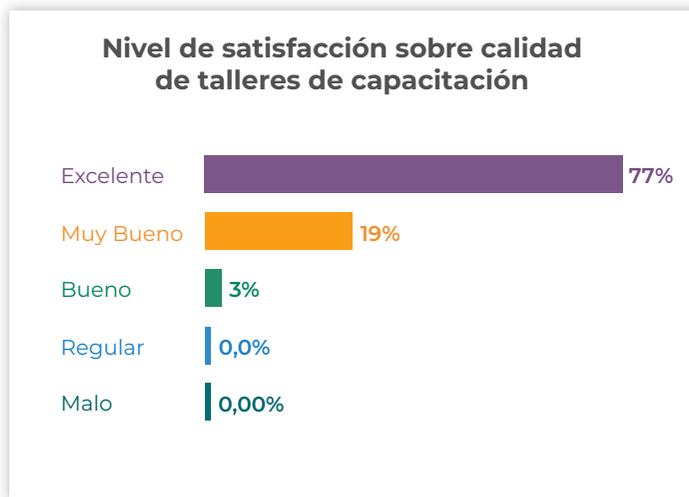
Mutualista Pichincha fue parte de la Semana Mundial del Dinero 2023 (Global Money Week), organizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), iniciativa que se desarrolla de forma simultánea una vez por año en más de 150 países. En este evento, se capacitó a 3.339 menores, a quienes se concienzó sobre la importancia del dinero y el ahorro a temprana edad. Para llegar a más beneficiarios, se realizó una campaña en redes sociales con conteni-

do educativo relacionado con el valor del dinero, por la que la SEPS entregó un premio al primer lugar en la categoría de Recursos Digitales.

Se cumplió la segunda edición del concurso 'Mejora tu emprendimiento', un programa destinado a seleccionar y capacitar mujeres emprendedoras de escasos recursos para que concursen por un capital semilla que les permita mejorar su negocio. Durante su ejecución, las participantes construyen una propuesta de plan de negocios, se empoderan en el manejo de sus finanzas y adquieren conocimiento que les posibilita innovar. En esta edición intervinieron 32 mujeres de diferentes lugares de Quito. Al finalizar, se premió a los cinco mejores planes de negocio con la entrega del capital semilla.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GRI 417-1-FS15

El programa de Educación Financiera tiene un impacto positivo en los beneficiarios, el nivel de satisfacción sobre la calidad de los talleres es de más del 95%. Apenas el 3% de los capacitados califica al programa como bueno.



PROGRAMA MEJORES VECINOS

Fundación Bien-Estar, por medio de su programa Mejores Vecinos, brinda a la comunidad herramientas y capacitaciones presenciales y virtuales para el fortalecimiento de habilidades que generan una adecuada convivencia entre vecinos.

Su principal objetivo es desarrollar la calidad de las relaciones vecinales de las comunidades mediante el conocimiento de sus derechos y obligaciones, aplicación adecuada de la Ley de Propiedad Horizontal y ejecución de modelos organizativos, que facultan la participación de todos los integrantes condominales.

En 2023 se estrecharon los vínculos con la comunidad. El programa permitió que 51 condominios cuenten con asesoría legal para resolver problemas condominales. También se capacitaron a 32 nuevos administradores de condominios. Tanto los servicios de asesoría, como de capacitación, mantienen una evaluación excelente por parte de los beneficiarios. Estas cifras contribuyen

al fortalecimiento de los conocimientos y eficiencia en la gestión administrativa.

El reconocimiento a las Buenas Prácticas de Convivencia, en su segunda edición, premió y difundió las acciones positivas ejecutadas por condominios, conjuntos habitacionales y urbanizaciones. Los proyectos ganadores evidenciaron y lograron gestiones organizativas adecuadas, tanto en las áreas financiera y administrativa, como ambiental. Con ello, se incentivó a que otros condominios conozcan y repliquen actividades afirmativas para construir comunidades y ciudades sostenibles.

Como parte de las herramientas y recursos educativos para la comunidad, en 2023 se publicó la Guía práctica para administrar condominios en Ecuador. El documento actualizado cuenta con consejos prácticos que ayudan a la resolución de problemas vecinales facilitando la vida en condominio.



DONACIONES

El trabajo cercano con la comunidad abre la oportunidad de llegar a las personas que más lo necesitan. Una de las campañas más representativas de la institución es 'Una Navidad diferente', donde se entrega anualmente una casa nueva a un niño o niña de escasos recursos con discapacidad.

La beneficiaria número 62 de esta iniciativa fue Amanda Coronado de la comunidad de Cusubamba, en el cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi, quien recibió la vivienda junto con su madre.

Otra forma de favorecer a la comunidad es con la donación de equipos tecnológicos, muebles y enseres. En este 2023, se reforzó este apoyo a través de la entrega de implementos escolares en la campaña 'Bonita la gente'.



La colaboración del personal de Mutualista Pichincha llegó a cinco escuelas unidocentes en la parroquia de Perucho, donde 174 niñas y niños obtuvieron sus listas de útiles nuevas para este año lectivo.

A su vez, se equipó un área de lectura y de computación en la Escuela Hernando de Magallanes, en la misma parroquia.

También, durante 2023, se benefició a tres instituciones educativas en las provincias de Pichincha y Santo Domingo. En total, se proporcionaron 442 artículos entre equipos de cómputo, muebles, enseres, uniformes y listas de útiles. De esta manera, se sumó esfuerzos al ODS 4: Educación de calidad.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

MEDIOAMBIENTE

GRI 302-1

La responsabilidad con el cuidado del ambiente impulsa a una actualización constante. Por ello, en 2023 se incorporó una nueva metodología para el cálculo de la huella de carbono institucional. La misma, cumple con toda la normativa y estándares internacionales. El resultado de este cálculo evidencia que es necesario potenciar el trabajo en la reducción del consumo de electricidad, lo que representa el 93% de la huella de carbono corporativa. Con ello, se ratifica las campañas internas realizadas en años anteriores y se refuerza el compromiso para este 2024. GRI 2-25

Además, en este 2023 se cumplió la campaña de reciclaje electrónico E-waste. Donde, gracias al aporte de los colaboradores de Mutualista Pichincha, se logró que 197,30 kilos de componentes electrónicos sean gestionados de manera adecuada, recuperando elementos para ser reutilizados y evitando la contaminación del ambiente.

GRI 306-1

Desde el Departamento de Marketing, se estimula a reusar los 'displays' empleados en las campañas promocionales e informativas que se generan en el año. También se trata de aminorar el uso de materiales no reciclables o contaminantes. GRI 301-2

Se prioriza la participación de contenidos digitales en un 60%, minimizando consumo de sustratos físicos como papel, lo que permitió generar un alcance de aproximadamente 11 millones de personas. SV-AD-220a.2

Durante 2023 se dio preferencia a los negocios gestionados por mujeres, artesanos, emprendedores y pymes, para la organización de eventos y adquisición de elementos promocionales biodegradables y ecológicos. El objetivo es promover la equidad de género y apoyar a los emprendimientos e iniciativas de mujeres jefas de hogar de sectores vulnerables del país y que laboren bajo un sistema de producción social. GRI 308-1



CONSUMO



Luz: 589.817,70 kWh / menos del 1% de incremento vs. 2022.
GRI 302-1



Agua: 5.045 MLt. GRI 303-5



Diésel: 178.658 gal GRI 302-1



GLP: 804,70 kg GRI 302-1

10 RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 413-1



CADENA DE SUMINISTRO

GRI 2-6

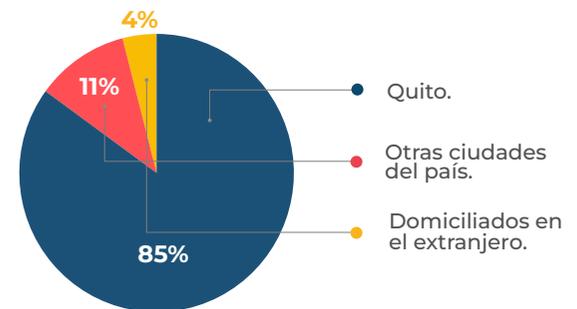
La eficiencia en la cadena de suministro es un pilar fundamental para la organización, asegurando la entrega de un servicio de calidad a los clientes.

En ese sentido, el área de Administración establece directrices para la selección de proveedores, en línea con los requisitos exigidos por los organismos reguladores y las políticas internas, evaluando cuidadosamente la relación costo-beneficio de las ofertas presentadas.

Adicionalmente, se cuenta con el apoyo de una empresa externa para calificar a los proveedores. A través de este proceso, se colabora con ellos para identificar oportunidades de mejora, garantizando transparencia y fortaleciendo relaciones a largo plazo.

Al cierre de 2023, se registraron 82 proveedores calificados, distribuidos geográficamente de la siguiente manera: 85% en Quito, 11% en otras ciudades del país y 4% domiciliados en el extranjero.

Distribución de proveedores calificados



Existe un total de 88 trabajadores proveedores cuya labor es controlada por la institución. La mayoría de ellos se encuentra en el edificio Matriz en Quito y sus empresas contratantes cumplen con lo estipulado en el protocolo de responsabilidad social corporativa. GRI 2-8 / GRI 308-1 / GRI 308-2 / GRI 408-1 / GRI 409-1

Estos acatan la normativa legal vigente, comportamiento ético y políticas de control interno. Además, se incorpora una cláusula que estipula el respeto a los derechos humanos, la eliminación del trabajo forzoso e infantil, el combate a la corrupción y la protección al ambiente. GRI 2-23 / GRI 204-1

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

¡Cuando es mutuo, es mejor!

El compromiso de la institución con sus grupos de interés generó que las acciones, dirigidas a mantenerlos informados adecuada y permanen-

temente, sean uno de los principales enfoques de Mutualista Pichincha, que durante 2023 implementó las siguientes iniciativas: GRI 2-29



GRUPO DE INTERÉS SOCIOS

ACTIVIDADES

- El programa Black Premier, que lleva adelante esta entidad, tiene el objetivo de reconocer la confianza y fidelidad de los socios. Se ejecutó por octavo año consecutivo.
- El desarrollo y publicación del Boletín de Socios Mutualista Pichincha, con una periodicidad bimensual, tiene el objetivo de entregar información relevante de la institución.
- La Junta Ordinaria de Representantes 2023 es la primera que se realizó de manera presencial, luego de las restricciones que se generaron tras la pandemia de covid-19.

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Eventos.
- Mailing.
- Cenas.
- WhatsApp.
- Relacionamiento directo.



GRUPO DE INTERÉS CLIENTES

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Plataformas digitales.
- Participación en ferias inmobiliarias.
- Promoción y activación.
- Puntos de atención.
- Medios de comunicación tradicionales y digitales.
- Participación en eventos culturales y deportivos.

ACTIVIDADES

- Durante este año se mantuvieron campañas estacionales con temáticas coyunturales: San Valentín, Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño, regreso a clases en Costa y Sierra, vacaciones en Costa y Sierra, y campaña institucional.
- Visita del presidente de la República, Guillermo Lasso, a Santiago City, proyecto inmobiliario de Mutualista Pichincha, para realizar el lanzamiento del Crédito Hipotecario 5-25-5, como parte del programa de vivienda de interés social (VIS) y de interés público (VIP) del Gobierno.
- Mutualista Pichincha participó en la feria 'Mi Casa en mi País', realizada en España. Esta iniciativa tuvo como objetivo promover y publicitar los proyectos inmobiliarios propios y de terceros, que oferta la entidad. Durante el evento se presentaron también las opciones de financiamiento para la adquisición de una primera casa, a través del Crédito Hipotecario 5-25-5 (5% de entrada, hasta 25 años plazo y 4,88% de interés), que permite el financiamiento de viviendas de interés social e interés público. Así como los servicios de mandato, financiamientos para constructores y la innovadora asistencia de suscripción de escrituras de bienes inmuebles con firma electrónica, a través de videoconferencia.



GRUPO DE INTERÉS CLIENTES

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Vía pública.
- Eventos.
- Activación de agencias.
- Campañas de experiencia.

ACTIVIDADES

- Se generaron activaciones a través de:
 - Feria 'Mi Casa en mi País'.**
 - Recinto Ferial Casa de Campo-Madrid.
 - Clientes atendidos: 300.
 - Negocios realizados: 12.
 - XXI Feria de la Construcción, Vivienda y Decoración.**
 - Mall del Río, Cuenca.
 - Clientes atendidos: 173.
 - Negocios realizados: 4.
 - Activaciones en Santiago City.**
 - Guayaquil.
 - Clientes atendidos: 23.
 - Negocios realizados: 4.
 - Open House.**
 - Altos del Pacífico, Manta.
 - Clientes atendidos: 60.
 - Negocios realizados: 5.
- Se ejecutaron campañas que incentivaron el ahorro y la inversión de las utilidades, a través de la apertura de certificados de depósito a plazo fijo (CDP) y mediante la adquisición de certificados de aportación (CDA).
- Enfocados en la importancia de generar una cultura de ahorro, se implementó la campaña 'Lo divertido de ahorrar', dirigida a niños y adolescentes, con el objetivo de estimular este hábito a través de la cuenta Yunik y planes de ahorro programado. GRI 417-1 -> FS15
- También se premió a los clientes que realizaron de manera puntual sus pagos de créditos, a través de la campaña 'Buenos Pagadores'.



GRUPO DE INTERÉS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

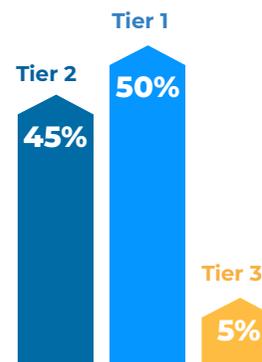
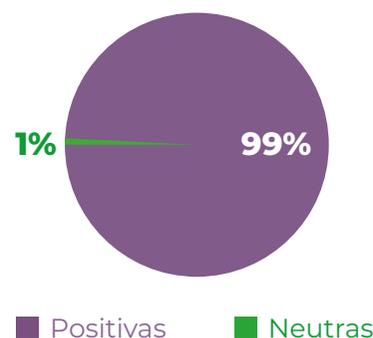
CANALES DE COMUNICACIÓN

- Talleres.
- Eventos.
- Reuniones de acercamiento con periodistas.
- Gestión de publicaciones de contenidos.
- Mailing.
- WhatsApp.

ACTIVIDADES

- Taller desarrollado con periodistas de distintos medios de comunicación y estudiantes de comunicación sobre el manejo de contenidos referente a la inclusión financiera de las mujeres.
- Mediante la gestión realizada, de publicaciones en medios de comunicación, el posicionamiento de la marca y la reputación empresarial se han fortalecido, alcanzando una audiencia aproximada de 8,5 millones de personas y generando un free press equivalente a un valor publicitario superior a USD 1,7 millones.
- Viajes de prensa que posibilitaron llevar a periodistas de distintos medios de comunicación a coberturas relacionadas a Paneles y Construcciones Panecons S.A., subsidiaria de esta institución, y a la entrega de la vivienda, realizada en la campaña 'Una Navidad diferente'. Este tipo de actividades faculta a los medios de comunicación que vivan las experiencias y conozcan –de primera mano– los procesos y testimonios de quienes están involucrados o se benefician del trabajo de esta entidad.

167 notas de prensa





GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Eventos.
- Redes sociales propias.
- Medios tradicionales y digitales.
- Talleres.
- Reuniones.
- Mailing.
- WhatsApp.

ACTIVIDADES

- La campaña 'Una Navidad diferente', implementada por 12 años consecutivos, entregó una vivienda adaptada a las necesidades de una menor de edad en estado de vulnerabilidad y discapacidad. En esta ocasión, la beneficiaria fue Amanda Lucía, una niña de 15 años, con parálisis cerebral y una discapacidad del 99%, de la parroquia Cusubamba en Salcedo, provincia de Cotopaxi.
- Difusión, tanto de la convocatoria y la premiación, como del catálogo elaborado por mujeres emprendedoras que participaron en el concurso 'Mejora tu emprendimiento'.
- Gestión de contenidos en medios de comunicación enfocados al programa de Educación Financiera, convivencia pacífica y adquisición de la primera vivienda (viviendas de interés social y público).
- Gestión de contenidos del premio Buenos Vecinos, con el objetivo de incentivar a los conjuntos habitacionales a generar propuestas (en las categorías: financiera y administrativa, organización y cuidado ambiental) y postular para participar por este reconocimiento. Asimismo, se difundieron las iniciativas ganadoras a través de la gestión realizada en medios de comunicación, que visibilizaron a los vecinos.
- Obtención del distintivo Empresa Socialmente Responsable.



GRUPO DE INTERÉS COLABORADORES

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Viva Engage.
- Mailing.
- WhatsApp.
- Afiches.
- Mini afiches.

ACTIVIDADES

- Con el objetivo de mantener informados de las acciones, hitos y actividades desarrolladas por la institución a los colaboradores, se rediseñó la revista digital interna Mutualízate, creando un producto de fácil lectura y con una línea gráfica dinámica. Se realizaron 11 publicaciones con una periodicidad mensual y un alcance superior al 70% del público objetivo.
- Campaña 'Mutualízate te premia', que busca incentivar la lectura y comprensión de las noticias publicadas en cada edición, a través de trivias presenciales en las que participan los colaboradores.
- Evento 'Trivia Mutualízate virtual', que estimula la participación de los colaboradores por equipos. El objetivo es responder, mediante plataformas virtuales, preguntas sobre los contenidos publicados en varias de las revistas que han circulado, estimulando el trabajo colaborativo y la aprehensión de información importante de la institución.

CANALES DE ATENCIÓN

GRI 417-1

Durante 2023, el programa de escucha activa Voz del Cliente (VOC) permitió contactar a 2.300 clientes, cada mes. Con este sistema, se obtiene información de gran valor para identificar necesidades y expectativas con el fin de priorizar acciones y generar planes específicos encaminados a mejorar su experiencia de servicio con la institución. GRI 2-26

En Latacunga, con el objetivo de generar una asistencia integral, la institución centralizó sus servicios en la agencia ubicada en el centro de la urbe. La Mutualista ha mantenido durante el 2023, 24 agencias a escala nacional, a las que acuden los clientes que buscan o prefieren una atención presencial.



11 TALENTO HUMANO



Mutualista Pichincha, a través del trabajo conjunto del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, equipo gerencial y personal clave, definió y construyó el Plan Estratégico 2023-2027. Frente a las nuevas prioridades estratégicas la Gestión de Talento Humano se convierte en el motor central del cambio cultural esperado para cumplir todos los objetivos.

El contexto político y económico nacional generaron, entre otros impactos, que el riesgo país se incrementa. Esto motiva que las organizaciones limiten sus asignaciones presupuestarias y se evidencia una desaceleración en su gestión. A pesar de todo, durante 2023, Mutualista Pichincha fortaleció el cuidado de sus colaboradores, gestionando diversas acciones para involucrarlos directa y activamente en la consecución de nuevos objetivos estratégicos, cuidado del cliente y logro de resultados, que fortalecieron a la organización con clientes, socios y comunidad.



COMPOSICIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CIFRAS RELEVANTES

Entre las prioridades de la institución está cultivar el acceso al trabajo decente y el crecimiento económico. En 2023 se evidenció un incremento del 3% en el número de colaboradores, en contraste con 2022. GRI 2-7 / SV-AD-330a.1

Composición del Talento Humano 2022							
Dirección o gerencia	Indefinido		Eventual		Jornada parcial		Total
	F	M	F	M	F	M	
Auditoría	9	3					12
Consejos		1			1		2
Estrategia y Desarrollo de Negocios	12	20	1				33
Finanzas	8	8					16
Gerencia General	1				1		2
Legal	8	3					11
Negocio Financiero	156	55	3				214
Negocio Inmobiliario	18	6					24
Operaciones y Control Interno	25	13					38
Riesgos	9	11					20
Talento Humano	8	3	1				12
Tecnología y Sistemas de Información	6	22		2			30
A diciembre de 2022	260	145	5	2	2	0	414

Composición del Talento Humano 2023							
Dirección o gerencia	Indefinido		Eventual		Jornada parcial		Total
	F	M	F	M	F	M	
Auditoría	10	4					14
Consejos					1		1
Estrategia y Desarrollo de Negocios	13	20					33
Finanzas	9	7					16
Gerencia General	1				1		2
Legal	9	3					12
Negocio Financiero	158	64					222
Negocio Inmobiliario	17	5					22
Operaciones y Control Interno	25	12					37
Riesgos	11	10					21
Talento Humano	8	4					12
Tecnología y Sistemas de Información	6	25					31
A diciembre de 2023	267	154	0	0	2	0	423

Debido a que el negocio se concentra mayoritariamente en Quito, Mutualista Pichincha cuenta con el 72% de sus colaboradores en esta ciudad. Por esta razón, los altos ejecutivos se encuentran en la oficina matriz, en Quito. Los profesionales que se contratan tienen una preferencia de origen del 100% de la misma localidad. GRI 202-2



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO

GRI 2-7 / SV-AD-330 a.1

Dirección o gerencia	2022			2023		
	F	M	Total	F	M	Total
Auditoría	9	3	12	10	4	14
Consejos	1	1	2	1	0	1
Estrategia y Desarrollo de Negocios	13	20	33	13	20	33
Finanzas	8	8	16	9	7	16
Gerencia General	2	0	2	2	0	2
Legal	8	3	11	9	3	12
Negocio Financiero	159	55	214	158	64	222
Negocio Inmobiliario	18	6	24	17	5	22
Operaciones y Control Interno	25	13	38	25	12	37
Riesgos	9	11	20	11	10	21
Talento Humano	9	3	12	8	4	12
Tecnología y Sistemas de Información	6	24	30	6	25	31
	267	147	414	269	154	423



DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD

GRI 2-7

Generaciones	2022			2023		
	F	M	Total	F	M	Total
Baby Boomers (1946-1964)	3	6	9	1	4	5
Generación X (1965-1979)	73	58	131	68	54	122
Millenials (1980-2000)	189	83	272	194	94	288
Generación Z (2001)	2	0	2	6	2	8
	267	147	414	269	154	423

ÍNDICE DE ROTACIÓN

GRI 401-1



Año	2021	2022	2023
Índice de rotación	1,62%	1,88%	1,50%

2023 fue el de menor índice de rotación de los últimos tres años. Esta reducción permite capitalizar ciertos procesos de gestión del conocimiento con mayor eficiencia, como inducción y escuelas de formación internas. El indicador de rotación presentado sigue siendo competitivo y apropiado frente al giro de negocio, considerando la realidad organizacional y el entorno existente.

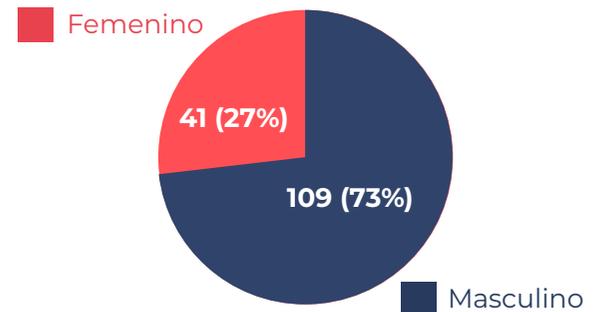
SELECCIÓN

GRI 405-2

Durante 2023 se generaron 150 procesos de selección en la institución, de los cuales el 73% fue cubierto por mujeres y el 27% por hombres. Es importante recalcar que, de manera coherente con el desarrollo del personal, el 35% de los procesos de selección fue solventado con colaboradores internos, versus el 65% que se hizo con nuevas incorporaciones, generalmente en posiciones base en el canal físico, como recibidores pagadores y asistentes. Este indicador aumentó en 3% frente al año anterior, logrando que este apartado de reclutamientos sea el más alto.

GRI401-1

Proceso de selección por género



Debido al giro de negocio, es relevante la reposición de personas con agilidad y eficiencia, para lo cual existen tres fuentes de reclutamiento adicionales a las tradicionales:



Escuela de Cajas con formadores internos: su diseño arrancó en 2022 y fue en 2023 donde se evidenciaron los frutos de esta implementación, que tiene como objetivo brindar oportunidades para la contratación juvenil.

Este año se ejecutaron dos escuelas, graduando a 19 de 20 participantes y contratando de manera definitiva a 17. Este programa tiene una efectividad del 85%, a lo cual se añade el elevado nivel de compromiso organizacional, dado que para la mayoría es su primer trabajo formal.

Por otro lado, estos jóvenes se convierten en el semillero organizacional, donde, dependiendo de su perfil, pueden crecer tanto en las agencias, como en otras posiciones internas.



Assessment Center de negocios y operaciones: este programa consiste en una evaluación integral para identificar potenciales colaboradores que puedan crecer en las áreas comerciales y operativas de Mutualista Pichincha.

De los 53 procesos internos, el 15% de los participantes tuvieron una oportunidad de desarrollo, como producto de este sistema.



Pull de asistentes de negocios volantes: con el objetivo de que las agencias brinden su servicio de manera ágil se desarrolló esta iniciativa, que consiste en formar a colaboradores de menor nivel con potencial en nuevos cargos.

Los participantes adquieren experiencia de manera práctica como volantes, generando formación cruzada. Lo cual les permite asumir rápidamente la nueva posición laboral, en caso de existir vacantes o reemplazos temporales, sin que este cambio afecte el servicio a los clientes, socios y accionistas.

El objetivo es generar empleo sano y digno para quienes buscan ser parte de la institución. Por ello, se cuenta con transparencia en los procesos de selección, que son libres de sesgos por género, etnia y edad. Además, Mutualista Pichincha está comprometida con el cumplimiento del ODS 5: Equidad de género. Por ello, mantiene una política salarial basada en el interés institu-

cional para atraer y retener al mejor talento humano, proporcionando una remuneración equitativa, de acuerdo con las funciones y responsabilidades encargadas. En este sentido, dentro de la organización no existe diferenciación de salarios según el género de los colaboradores. Además, rechaza todo tipo de discriminación, acoso o violencia laboral.

GRI 2-23 / GRI 405-2

FORMACIÓN A COLABORADORES

La capacitación y formación de habilidades laborales en los colaboradores es parte del espíritu de Mutualista Pichincha. Por ello, para 2023 se plantearon los siguientes objetivos:



Los ejes formativos abordaron además temas como comunicación relacional, potenciación de resultados e inteligencia emocional. En esta fase, todos los colaboradores se instruyeron en mutualismo y prevención de lavado de activos. El 81% de las personas capacitadas evaluaron su satisfacción con lo aprendido con la máxima calificación e indicaron que la información proporcionada superó sus expectativas.

CIFRAS DE FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

GRI 2-17

Colaboradores que recibieron capacitación

El plan estratégico institucional, su levantamiento, difusión y ejecución, fue un esfuerzo adicional por parte de todas las áreas de la institución. Por ello, se priorizó la capacitación en esta temática. Sin embargo, la gestión de 2023 tuvo los siguientes logros:

- La totalidad de colaboradores se encuentra capacitada. El número de eventos de capacitación en 2023 fue de 36, con un total de 8.299 horas de instrucción. GRI 404-1
- Incorporación de calibración y mapas de talento en la gestión del desempeño del colaborador.
- Programas de formación continua a los líderes nuevos y a la fuerza comercial.
- Implementación de la Escuela Básica en la nueva herramienta E-learning.
- Acompañamiento y seguimiento continuo desde el área de Talento Humano para llevar adelante la Escuela Básica de 13 cursos. Se obtuvo el 50% de cumplimiento, al 31 de diciembre de 2023. Es decir, 210 empleados obtuvieron su certificado de aprobación del Plan de Carrera Básico. GRI 404-2
- En diciembre de 2023, se trabajó en Gestión del Cambio Modelo ADKAR, con el aprendizaje experiencial de herramientas de inteligencia artificial. GRI 404-2

Categorías de personal capacitado	Fem	Mas	Total
Auxiliares	1	13	14
Asistentes	122	42	164
Oficiales y analistas	137	67	204
Especialistas	34	13	47
Coordinadores y supervisores	14	11	25
Jefes	25	23	48
Gerentes	9	9	18
Directores y gerentes nacionales - Comité Ejecutivo	5	9	14
Total general	347	187	534

Colaboradores que fueron evaluados

GRI 404-3

Categorías de personal evaluado	F	M	Total
Auxiliares	1	12	13
Asistentes	107	48	155
Oficiales y analistas	97	48	145
Especialistas	29	10	39
Coordinadores y supervisores	11	6	17
Jefes	17	16	33
Gerentes	5	6	11
Directores y gerentes nacionales - Comité Ejecutivo	2	8	10
Total general	269	154	423

- En este período se realizaron cuatro capacitaciones a líderes evaluadores y tres capacitaciones a todo el personal, con el objetivo de lograr la habilidad en el ingreso de objetivos, calificación de resultados, calibración de resultados, y análisis de mapas de talento por los líderes.
- En 2023, Mutualista Pichincha adquirió una nueva herramienta de gestión del desempeño, que ofrece una serie de beneficios tangibles, que van desde la mejora del rendimiento individual hasta el impulso del éxito organizacional. Entre sus fortalezas y nuevas funcionalidades están:

Calibración de evaluaciones: permite identificar y corregir posibles deficiencias en el proceso y ajustar previo a su cierre y publicación final.

Mapas de talento, gestión de desarrollo y toma de decisiones adecuadas: faculta a los líderes a identificar no solo el desempeño actual de sus colaboradores, sino también su potencial de crecimiento futuro. Esta información es fundamental para diseñar planes de sucesión, asignar responsabilidades y promover el desarrollo del talento interno de manera estratégica. Además, al contar con datos objetivos sobre el desempeño y potencial de cada colaborador, los líderes pueden tomar decisiones de manera más informada y justa.

CULTURA INSTITUCIONAL

La cultura organizacional de Mutualista Pichincha no solo define la identidad y los valores de la empresa, sino que también influye de manera significativa en el desempeño y la satisfacción de sus trabajadores. Al fomentar la transparencia, colaboración, desarrollo profesional e innovación, la institución fortalece su posición competitiva en el mercado y promueve un ambiente laboral enriquecedor y gratificante para sus empleados.

Para 2023, el plan estratégico institucional trajo nuevos retos. Entre ellos, una cultura centrada en el cliente. Con este objetivo se ha trabajado en las dos primeras fases de diagnóstico y definición.

Fases de diagnóstico trabajadas

- **Diagnóstico:** por medio de la participación de colaboradores en focus groups, se identificaron objetivos de mejora, como el conocimiento de procesos y la adaptación y personalización de canales.
- **Definición:** los resultados levantados por los colaboradores dieron paso a la definición de los comportamientos observables de cada valor, en función a una cultura centrada en el cliente. Esta fase fue trabajada por el equipo gerencial.



MEDICIÓN CLIMA LABORAL Y COMPROMISO



- **Clima laboral:** nivel de satisfacción de los colaboradores con distintas dimensiones de la organización.



- **Compromiso:** nivel de compromiso y entusiasmo de los colaboradores en la organización.

La medición del clima laboral de manera anual es el compromiso con la satisfacción de los colaboradores de la institución. En 2023, el resultado del clima laboral fue de 83%, cifra que se incrementó en 2%, en comparación a la medición anterior. De igual manera, el nivel de compromiso de los colaboradores con la institución se elevó en un 4%, a diferencia de 2022.

Una de las acciones de mayor realce fue la visita del equipo de Talento Humano al 100% de las agencias de la institución, generando cercanía con el personal a escala nacional. Estos encuentros permitieron divulgar y definir las acciones de mejora de los resultados, tanto de clima laboral como del compromiso.

Para 2024 el Departamento de Talento Humano reforzará las acciones relacionadas al balance vida-trabajo de los colaboradores.



COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

El cuidado y bienestar de los colaboradores es una parte importante de la gestión. Por ello, se otorgan compensaciones y beneficios que promueven un ambiente positivo para el desarrollo eficiente de las actividades laborales. Mutualista Pichincha, a través de su Departamento de Talento Humano, gestionó:



Beneficios más valorados por los colaboradores *

- Renovación de póliza de seguros de medicina y vida, sin incremento en el costo para el colaborador y su familia.
- Tasa preferencial en créditos.
- Servicio de alimentación a colaboradores a escala nacional.
- Subsidio de parqueadero.
- Dotación de uniformes a todo el personal.
- Acceso a villas vacacionales.
- Pago anticipado de quincena.
- Celebración de fechas especiales como Día de los Difuntos, Navidad, Fin de Año, entre otras, en todas las agencias de Mutualista Pichincha.

GRI 401-2

En cuanto a los beneficios sociales, Mutualista Pichincha no maneja diferenciación alguna entre colaboradores de jornada completa o medio tiempo. Se respetan todas las disposiciones emanadas por el Código de Trabajo, leyes y normativas vigentes.

* Beneficios en el top of mind de los colaboradores de acuerdo al barómetro del balance vida - trabajo del 2023.

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La gestión de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (USSO) se basa en dos factores fundamentales: la búsqueda de mejores condiciones laborales en el trabajo y el cumplimiento normativo en esa materia. Estos elementos han sido la guía para la misión realizada en 2023. GRI 403-1

En los dos años anteriores, las medidas preventivas para evitar el contagio de covid-19 se focalizaron, en respuesta a la pérdida de potencia de la enfermedad. Un reflejo de esta situación es que en 2023 se registraron 19 casos positivos a escala nacional, mientras que en 2022 fueron 417. Esta situación dio la oportunidad de implementar otras actividades.

El técnico de Seguridad y Salud Ocupacional visitó el 100% de las agencias del país para actualizar los planes de emergencia, capacitar al personal, realizar simulacros y preparar a los brigadistas de cada plaza. En el edificio Matriz se seleccionó y capacitó a 56 brigadistas, de los cuales el 59% son hombres y el 41% mujeres.

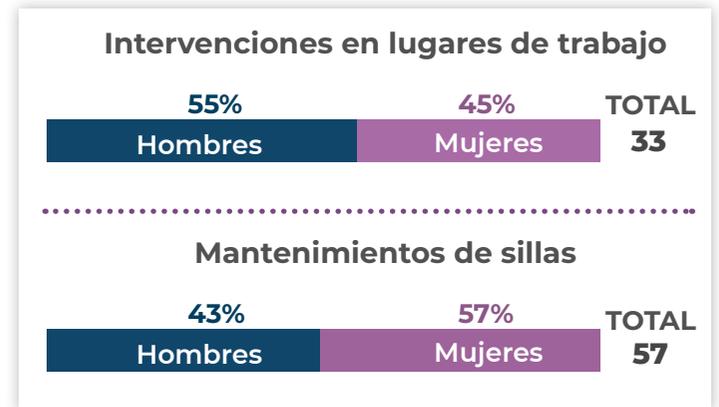
La formación giró en torno a la resolución de casos, para estar preparados ante cualquier eventualidad. Otro aspecto importante fue la creación del perfil de los miembros para los organismos paritarios y su conformación, desarrollada en marzo de 2023. En este proceso intervino: la Asociación de Empleados de Mutualista Pichincha, Talento Humano y la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, realizando votaciones para su elección y representación. La proporción del Comité Central en el edificio Matriz es de siete mujeres y cinco hombres. Este organismo es un aliado importante en la ejecución de actividades, y en la coordinación y seguimiento para la mejora del centro de trabajo. GRI 403-5

Adicionalmente, existen dos subcomités, uno en Ambato y otro en Guayaquil. Su gestión fue fundamental para lograr mejores condiciones laborales en esas plazas. En los puntos donde no existen comités, se designó a un delegado de Seguridad y Salud Ocupacional para esta tarea.



El equipo de la USSO realiza intervenciones técnicas en los lugares de trabajo, derivados y reportados por el médico ocupacional. El total de puestos atendidos fue de 33, el 55% ocupado por hombres y el 45% por mujeres. Esto permitió mejorar el estado en el que se desenvuelven los colaboradores y prevenir riesgos laborales. De allí, la necesidad de mantener actualizada –de forma periódica– la matriz de riesgos. GRI 403-2

Se ejecutaron mantenimientos a las sillas de 51 dependientes, de las cuales el 57% corresponde a mujeres y el 43% a hombres.

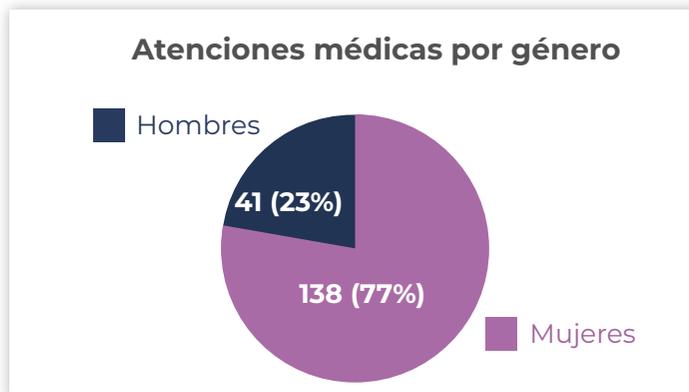


OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

Se presentaron cuatro accidentes de trabajo, los cuales se dividen de la siguiente manera: uno en el edificio Matriz, dos in-itinere* del personal del edificio Matriz y uno in-itinere* en la Agencia Santo Domingo. Durante el período no se reporta ningún colaborador fallecido por lesión o accidente laboral.

GRI 403-9 / GRI 403-10

Las atenciones médicas (morbilidad) por género corresponden:



Nota: el mayor porcentaje de atenciones médicas derivan de lesiones ósteo-musculares y enfermedades respiratorias comunes.

Se impartieron los Programas de Prevención de VIH-sida, Prevención de Salud Sexual y Reproductiva, Prevención Integral del Uso y Consumo de Drogas en los Espacios Laborales y Prevención de Riesgo Psicosocial. De tal manera, que se ha cumplido al 100% con la creación y socialización de estos temas que contribuyen a crear entornos saludables.

Como institución, corresponde destacar la tarea ejecutada por los proveedores externos que prestan sus servicios de manera permanente, garantizando el cumplimiento de la normativa legal vigente.

GRI 403-3 / GRI 403-6

*In-itinere: accidente que sufre un colaborador durante el desplazamiento hacia o desde su lugar de trabajo.

12 PERFIL METODOLÓGICO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



La elaboración de la memoria de sostenibilidad representa, para Mutualista Pichincha, un ejercicio de rendición de cuentas para con sus grupos de interés, relacionados con su gestión en temas económicos, ambientales y sociales.

La Memoria de Sostenibilidad 2023 es el reporte anual número XVII, publicado en el mes de junio de 2024. Se encuentra elaborada conforme a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) 2021, para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. Los datos económicos presentados provienen de los estados financieros de la organización auditados por una firma externa independiente. GRI 2-2 / GRI 2-3

En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del Institute for Social and Ethical Accountability de la última versión de la norma AA1000. Por tanto, contiene los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA 1000 2008 APS.



Para determinar el contenido de esta memoria, se han aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. Este informe incorpora la última actualización de los estándares GRI mediante los cuales se compilan temas básicos, generales y específicos, así como elementos del suplemento sectorial para servicios financieros e indicadores de balance social.

Los contenidos y parámetros de desempeño reportados han sido establecidos mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información, que permite asegurar la correcta aplicación de los seis principios establecidos por el GRI para definir la calidad de un informe de sostenibilidad: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.



La información expuesta en este documento no ha sido verificada en relación con la aplicación de los estándares del GRI. La misma es contrastada externamente y de forma independiente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete Mutualista Pichincha.

La labor de coordinación para la elaboración de la memoria de sostenibilidad 2023 ha recaído en la *Dirección Ejecutiva de Fundación Bien-Estar, encargada de la gestión de responsabilidad social de Mutualista Pichincha y ha sido desarrollada con la colaboración de todas las áreas de la institución, responsables de la preparación e integridad de la información presentada. GRI 2-3

Los temas materiales han sido actualizados por medio de un estudio que utiliza herramientas metodológicas del GRI, así como también se han recogido insumos del diálogo con las partes interesadas. Esta investigación estableció los asuntos más relevantes, tanto por la importancia que tienen para los grupos de interés, como por el impacto en la gestión institucional. La materialidad se ha clasificado en diferentes ámbitos de gestión, que se enumeran a continuación en orden de importancia. GRI 2-4/ GRI 207-3/ GRI 3-1

*Punto de contacto: Natalia Garzón, directora ejecutiva de Fundación Bien-Estar, natalia.garzon@mutualistapichincha.com

GRI 3-2

N°	Ámbito de gestión	Ejes materiales
1	Gobernanza Corporativa, prácticas éticas y de transparencia	Fortalecimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo Fortalecimiento de prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción
2	Desempeño Económico, rentabilidad, estabilidad del Sistema Financiero	Desempeño económico y rentabilidad financiera Maximización de la eficiencia económica mediante un riguroso control del gasto Gestión prudente de riesgos
3	Innovación y oferta de valor sostenible	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social (oferta de vivienda social) Información transparente y asesoramiento justo al cliente Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios Competencia desleal
4	Estrategia Social Inclusiva (educación financiera y apoyo a la comunidad)	Educación financiera y generación de capacidades Financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento Inclusión de comunidades desfavorecidas / Programas de participación de la comunidad
5	Prácticas laborales	Desarrollo profesional, personal y evaluación de colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades
6	Gestión Ambiental	Consumo energético y de agua y buenas prácticas de reducción Generación de desechos Selección de proveedores que cumplan con criterios ambientales Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro

Con la actualización del análisis de materialidad y la alineación con la visión de doble materialidad, se realizó un ejercicio para identificar y ponderar los riesgos reales o potenciales, así como las oportunidades rela-

cionadas con los temas materiales, que pueden ser causados por Mutualista Pichincha a través de su cadena de valor y que, a su vez, pueden generar impactos financieros, reputacionales u operativos. GRI 2-4

Como resultado de este análisis preliminar, se identificaron riesgos ASG asociados con los seis temas materiales. Mediante un ejercicio de evaluación cualitativa de alto nivel se ponderaron los asuntos que, conforme a su experiencia y conocimiento de las operaciones, pudieran significar un riesgo para la organización en función de su probabilidad e impacto.

La Memoria de Sostenibilidad 2023 muestra los primeros avances en el reporte de doble materialidad que arrojan los principales riesgos asociados a los temas materiales, por su posible frecuencia. Ellos son: el cambio climático, la inclusión y educación financiera, la ética y la ciberseguridad. Además, se presentan los ejes de doble materialidad empatados con los ODS.
GRI 2-4

GRI 3-2

Materialidad	
Doble materialidad	Seguridad de la información
	Privacidad y manejo de datos personales
	Educación y capacidades financieras
	Compromiso ético de la gobernanza para las buenas prácticas empresariales
	Desempeño económico y rentabilidad financiera
	Desempeño económico y rentabilidad financiera, estabilidad del sistema financiero
Materialidad financiera (SASB)	Accesibilidad, inclusión financiera, educación financiera e impacto en la comunidad
	Diversidad e inclusión de la fuerza laboral
	Gestión responsable de los recursos naturales
	Compromiso ético y de anticorrupción
Materialidad de impacto	Evaluación ASG de productos crediticios
	Incentivos para la comercialización de productos y servicios financieros
	Información transparente y comunicación asertiva con nuestros clientes
	Efectos de construcción

13 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI SASB

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Contenido general	Información organizacional	GRI 2-1	Detalles organizacionales	13 - 17	
		GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	117	
		GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	117 - 118	
		GRI 2-4	Actualización de la información	118 - 119 - 120	
		GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	13 - 69 - 71 - 72 - 93	
		GRI 2-7	Empleados	102 - 104 - 105	
		GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	94	
		Gobernanza corporativa	Fortalecimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición
GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno			23 - 26	
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno			6	
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos			23 - 26 - 29 - 31	
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos			35	
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad			35	
GRI 2-15	Conflictos de interés			30 - 39 - 40	
GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas			39 - 40	

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Gobernanza corporativa	Fortalecimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	109	
		GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		No contamos con procesos de evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno relacionados específicamente con la supervisión de la gestión de impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.
		GRI 2-19	Políticas de remuneración		La remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos no está vinculada con sus objetivos y desempeño en la gestión de los impactos sobre el medio ambiente y las personas.
		GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		Esta información tiene tratamiento confidencial dentro de nuestra organización por tratarse de información sensible.
		GRI 2-21	Ratio de compensación total anual		Esta información tiene tratamiento confidencial dentro de nuestra organización por tratarse de información sensible.
		GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6 - 8 - 81	
		GRI 2-23	Compromisos y políticas	23 - 39 - 40 - 94 - 108	
		GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	40 - 42	
		GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	90	
		GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	64 - 99	
		GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	40	
		GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	21	
		GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	94	

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Temas Materiales	Contenido sobre los temas materiales	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	118	
		GRI 3-2	Lista de temas materiales	119 - 120	
Desempeño Económico, Rentabilidad, Crecimiento, Riesgos y Estabilidad del Sistema Financiero	Desempeño económico y rentabilidad financiera	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido, maximización de la eficiencia económica, gestión prudente de riesgos	52 -53 -60	
Presencia en el mercado	Presencia en el mercado	GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	103	
Impactos económicos indirectos	Impactos económicos indirectos	GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	8 - 55 -71	
		GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	10	
Prácticas de abastecimiento	Prácticas de abastecimiento	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores	94	
Anticorrupción	Fortalecimiento de prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción	GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	43	
		GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41	
		GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	39	
Competencia desleal	Competencia desleal	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	39	
Fiscalidad	Enfoque fiscal, control y gestión de riesgos	GRI 207-1	Enfoque fiscal	60	
		GRI 207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	53 - 60	
		GRI 207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	118	
Gestión Ambiental Sostenible	Insumos reciclados y utilizados	GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados	78 - 90	

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Gestión Ambiental Sostenible	Energía	GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	90 - 91	
	Agua y efluentes	GRI 303-5	Consumo de agua	91	
	Generación de desechos	GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	90	
		GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	90 - 94	
		GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	94	
Prácticas Laborales	Desarrollo profesional, personal y evaluación de colaboradores	GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	106	
		GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	113	
	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	114	
		GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	115	
		GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	115	
		GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	114	
		GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	115	
		GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	115	
		GRI 403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	115	
	Formación y educación	GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	109	

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Prácticas Laborales	Formación y educación	GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	109	
		GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	110	
Estrategia Social Inclusiva	Comunidades locales	GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	84 - 92	
	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	86 - 92 - 99	
	Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas / operaciones con programas de participación de la comunidad	GRI 413 Comunidades locales -> FS13	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	84	
		GRI 417 Marketing y etiquetado -> FS16	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	86	
Innovación e Integridad Organizacional	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	GRI 417 -> FS7	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	64 - 65 - 66 - 67 - 84 - 96	
	Educación financiera y generación de capacidades	GRI 417-1 -> FS15	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	86 - 87 - 96	
	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	45 - 68	
Derechos Humanos	Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	24 - 31	
		GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	106 - 108	
	Trabajo infantil	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	94	

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Derechos Humanos	Trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	94	
Seguridad de los datos	Bancos comerciales	FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal, número de titulares de cuentas afectados.	45	
		FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar las vulnerabilidades de sus sistemas de información que planteen un riesgo para la seguridad de los datos	45	
		FN-CF-230a.2	Importe de las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas durante el período del informe	68	
Privacidad de los datos	Financiación al consumo	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	45	
		FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	45	
		SV-AD-220a.1	La entidad describirá la naturaleza, el alcance y la aplicación de sus políticas y prácticas relacionadas con la privacidad de la información de los consumidores centrándose específicamente en la forma en que la entidad aborda la recopilación, el uso y la conservación de la información de identificación personal (IIP) de los consumidores y su enfoque de la publicidad basada en el comportamiento	47	
Generación de inclusión y capacidades financieras	Publicidad y marketing	SV-AD-220a.2	La entidad divulgará el porcentaje de sus impresiones publicitarias dirigidas a audiencias personalizadas.	90	

Ámbito de gestión	Tema material	Código	Información a reportar	Página	Omisión
Generación de inclusión y capacidades financieras	Publicidad y marketing	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	86	
Diversidad e inclusión de la fuerza laboral		SV-AD-330a.1	La entidad declarará la representación de los géneros de todos los empleados y la representación de grupo racial/étnico de sus empleados por categoría de empleado.	102 - 104	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Bancos comerciales	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial por sector	55	
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ASG en el análisis crediticio-inversiones	83	
Ética empresarial	Bancos comerciales	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	60	
		FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades+ programas internos de cumplimiento	40 - 43 - 68	
Gestión del riesgo sistémico	Bancos comerciales	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial por categoría: tamaño, actividad, interconexión, sustituibilidad, complejidad, puntuación general	51	
Calidad de servicios y productos vendidos	Comercialización de productos y servicios financieros (incentivos)	FN-CF-270a.1	Solvencia y resultados financieros	64 - 65 - 66 -67	

CRÉDITOS



Desarrollo de contenidos:



**Mutualista
Pichincha**



**Fundación
Bien-Estar**



Coordinación editorial:



**Mutualista
Pichincha**



**Fundación
Bien-Estar**



**Concepto, diseño y
diagramación:**



elements

Francisco Vela



Fotografía:

David Lupera



MEMORIA

DE SOSTENIBILIDAD

20
23



Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño? Construyámoslo