



Mutualista
Pichincha

Memoria

• • • de Sostenibilidad

2024



Mutuallista
Pichincha



Memoria

• • • de Sostenibilidad

2024



CONTENIDO

06

**Mensaje del Presidente
Mensaje del Gerente General**

58

Gestión de riesgos

92

Estrategia de sostenibilidad

10

Perfil institucional

63

Negocios sostenibles

106

**Perfil metodológico de la
Memoria de Sostenibilidad**

20

Buen gobierno

77

**Producción industrial
de vivienda**

42

Talento Humano

84

**Gestión de seguridad de
la información**

56

**Desempeño económico-cifras
relevantes y capital social**

86

**Relacionamiento con
grupos de interés**

Créditos

Desarrollo de contenidos y
coordinación editorial:



Concepto, diseño y diagramación:



ALEJANDRO BARAHONA
DISEÑO EN EVOLUCIÓN

CARLOS SALVADOR
DISEÑO

Fotografía:



mutualistapichincha.com





“Somos constructores de sueños y nuestro compromiso no se mide únicamente en resultados financieros, sino en cuánto mejoramos la vida de las personas”.

Ing. Marcelo López Arjona
Presidente

Mensaje del Presidente

En Mutualista Pichincha estamos convencidos que una institución sólida no se mide solo por sus resultados financieros, sino por el impacto positivo y duradero que genera en la vida de las personas.

El 2024 reafirmó nuestro compromiso con el bienestar social, la equidad, la sostenibilidad y la solidaridad, valores que han guiado nuestra labor por más de seis décadas.

Nuestro trabajo en educación e inclusión financiera permitió capacitar a cerca de 5.450 personas en 113 talleres dirigidos a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. También realizamos la tercera edición del concurso Mejora tu Emprendimiento, que benefició a más de 30 mujeres en situación de vulnerabilidad; cinco de ellas recibieron un capital semilla para fortalecer sus negocios.

Como parte de nuestro compromiso con la vivienda digna, ejecutamos una nueva edición del programa Una Navidad Diferente, que desde hace más de 12 años transforma vidas. En 2024, Freddy, un niño con el 99% de discapacidad, recibió una casa adaptada, mejorando profundamente su calidad de vida y la de su familia.

Con mucho orgullo hemos visto que nuestro trabajo ha sido reconocido por diversas organizaciones, fortaleciendo nuestra credibilidad y destacando el impacto de nuestra gestión. Recibimos, por cuarto año consecutivo, el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable de CERES y CEMEFI. La revista Ekos nos premió por nuestras prácticas de equidad de género, mientras que Primicias e Ypsilom nos otorgaron el primer lugar en el cumplimiento del ODS 8 por Mejora tu Emprendimiento.

Durante la Semana Mundial del Dinero (Global Money Week) obtuvimos el primer lugar del Premio Impacto Digital, otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Asimismo, fuimos reconocidos por IT Ahora y PwC por nuestro proyecto Google Pay & Tokenización de Tarjetas, en la categoría Seguridad de la Información.

A través de Fundación Bien-Estar, impulsamos programas sociales con resultados directos y medibles. Por primera vez, aplicamos la medición del Retorno Social de la Inversión (SROI), alcanzando un 120%, lo que significa que por cada dólar invertido generamos USD 1,20 en valor social y ambiental.

Estos logros nos llenan de gratitud y nos motivan a seguir avanzando con determinación. Son fruto del esfuerzo de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros socios y clientes, y el respaldo de toda la comunidad.

En esta memoria institucional reflejamos el trabajo realizado día a día. Leerla les permitirá conocer más de cerca cómo vivimos nuestro propósito de ser **constructores de sueños**.

Gracias por ser parte de esta historia.





“En 2024 reafirmamos nuestra solidez institucional y capacidad de adaptación en un entorno económico complejo y desafiante”.

Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga

Gerente General

Mensaje del Gerente

En un año marcado por enormes desafíos económicos, políticos y sociales, en Mutualista Pichincha hemos reafirmado que la resiliencia no es solo una virtud sino que es parte de nuestro ADN institucional, así como nuestro compromiso con la sostenibilidad económica, social y ambiental.

La adversa situación que los sectores financiero y de la construcción enfrentaron en el Ecuador de 2024 —con una contracción del PIB sectorial, tasas activas limitadas, mayores niveles de morosidad y un deterioro en la capacidad de pago de las familias—nos puso a prueba como país y como institución; pero, también nos brindó la oportunidad de demostrar lo que somos capaces de hacer cuando trabajamos con compromiso, integridad y visión. Así, logramos sostener nuestro propósito: facilitar el acceso a vivienda digna y servicios financieros de calidad, especialmente para los sectores más necesitados.

Gracias al trabajo en equipo de nuestros más de 420 colaboradores, cerramos el año con avances sólidos en nuestro Plan Estratégico (la línea de curso que nos guía hacia el 2027), alcanzando un 85,3% de cumplimiento. Este progreso fue posible gracias a decisiones valientes, como el reajuste táctico de nuestras prioridades institucionales y la firme apuesta por la innovación y la agilidad.

El reflejo de nuestro compromiso se destaca en hitos como la implementación de FlexiCuenta, una solución de ahorro flexible y rentable, y Pago Directo, que facilita transferencias inmediatas, mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Al ser una institución con un espíritu viviendista, incrementamos en un 23,6% la cartera de vivienda de interés social (VIS) y de interés público (VIP), y realizamos con éxito el séptimo proceso de titularización por USD 44,9 millones.

Si bien los resultados financieros exponen el impacto de un contexto económico complejo, también hablan de nuestra solidez institucional y de un adecuado manejo financiero y administrativo. Cerramos con un crecimiento del 3,6% en nuestros activos y mantuvimos nuestra calificación de riesgo AA.

En este contexto, nuestras memorias de sostenibilidad muestran el claro compromiso que mantenemos con la transparencia, al ser una institución con más de 63 años de historia. Por eso, les invito a leer este documento que ratifica que, hoy más que nunca, estamos convencidos de que cada decisión debe estar al servicio del bienestar de nuestra comunidad.

Gracias por acompañarnos y creer en Mutualista Pichincha. Seguiremos construyendo juntos los sueños de los ecuatorianos.



1. Perfil institucional



Mutualista Pichincha forma parte del sector financiero de la economía popular y solidaria. Tiene 63 años de vida institucional y su objetivo principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la adquisición y construcción de vivienda para sus clientes y socios. GRI 2-1 / GRI 2-6

La institución se rige por lo establecido en el 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 Financiera; el Estatuto Social; y 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



Presencia institucional GRI 2-1

24 oficinas a escala nacional



Regional Sierra:

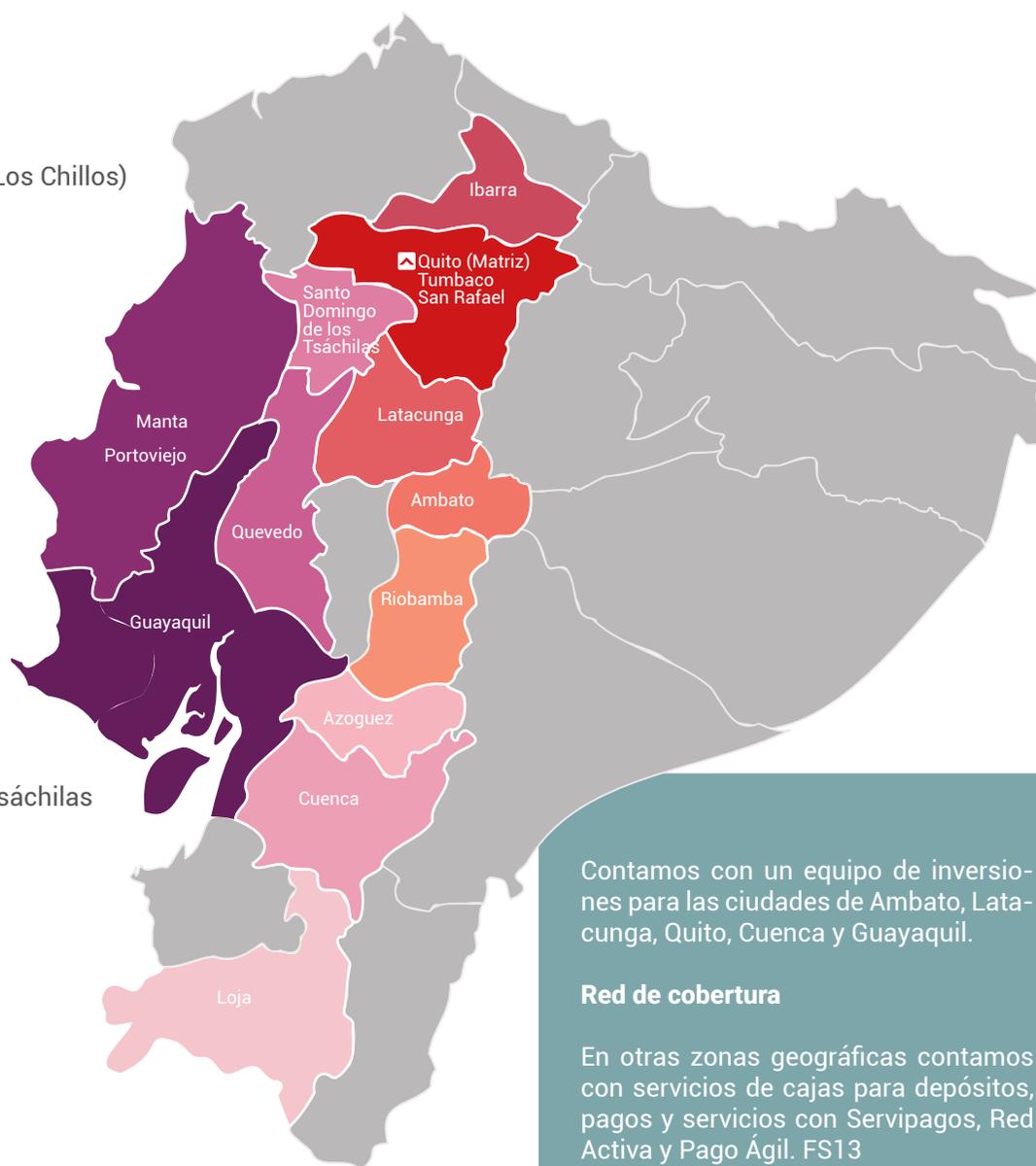
- 8 oficinas en Quito
- 2 oficinas en los valles (Tumbaco y Los Chillos)
- 1 oficina en Ibarra
- 1 oficina en Latacunga
- 1 oficina en Ambato
- 1 oficina en Riobamba



Regional Costa-Austro:

- 2 oficinas en Guayaquil
- 2 oficinas en Manta
- 1 oficina en Portoviejo
- 1 oficina en Quevedo
- 1 oficina en Santo Domingo de los Tsáchilas
- 1 oficina en Cuenca
- 1 oficina en Azogues
- 1 oficina en Loja

34 cajeros automáticos¹ a escala nacional, ubicados en agencias y en cajeros isla.



Contamos con un equipo de inversiones para las ciudades de Ambato, Latacunga, Quito, Cuenca y Guayaquil.

Red de cobertura

En otras zonas geográficas contamos con servicios de cajas para depósitos, pagos y servicios con Servipagos, Red Activa y Pago Ágil. FS13

¹Se realizaron 808.368 transacciones en los cajeros automáticos, incluyendo retiros y consultas.





Segmento de empresas

- Subsegmento constructor: cuenta con un especialista de crédito en Quito. Atención a escala nacional.
- Subsegmento pyme: cuenta con un oficial en Quito y Guayaquil.



Segmento migrante

- Se encarga de administrar el segmento del mismo nombre.



Canales virtuales



Aplicación móvil: aplicativo digital, APP disponible en tiendas Android o iPhone para que el cliente pueda ejecutar transacciones a través de su celular.



Banca en línea: portal web para que el cliente realice transacciones a través de cualquier navegador.



MupiBot: bot de Facebook (Messenger) disponible 24/7 para que el cliente efectúe consultas de saldos, movimientos y apertura de planes de ahorro.



Banca Telefónica: servicio disponible en las agencias El Bosque y San Luis, para ejecutar varias transacciones.



Contact Center: línea de contacto para atención telefónica de clientes y potenciales clientes de Mutualista Pichincha. El cliente debe digitar el número 1700 688 825 para recibir atención y soporte en diferentes servicios.



Ecosistema de clientes

Segmentos	Número de clientes
Empresas	2.678
Constructor	43
Pyme	2.635
Migrante	12.932
Silents	89
Baby boomer	2.150
Generación X	7.926
Millennials	2.353
Centennials	409
Alfa	5
Tradicional	304.997
Silents	8.940
Baby boomer	53.528
Generación X	128.443
Millennials	80.625
Centennials	30.748
Alfa	2.713
Total general	320.607



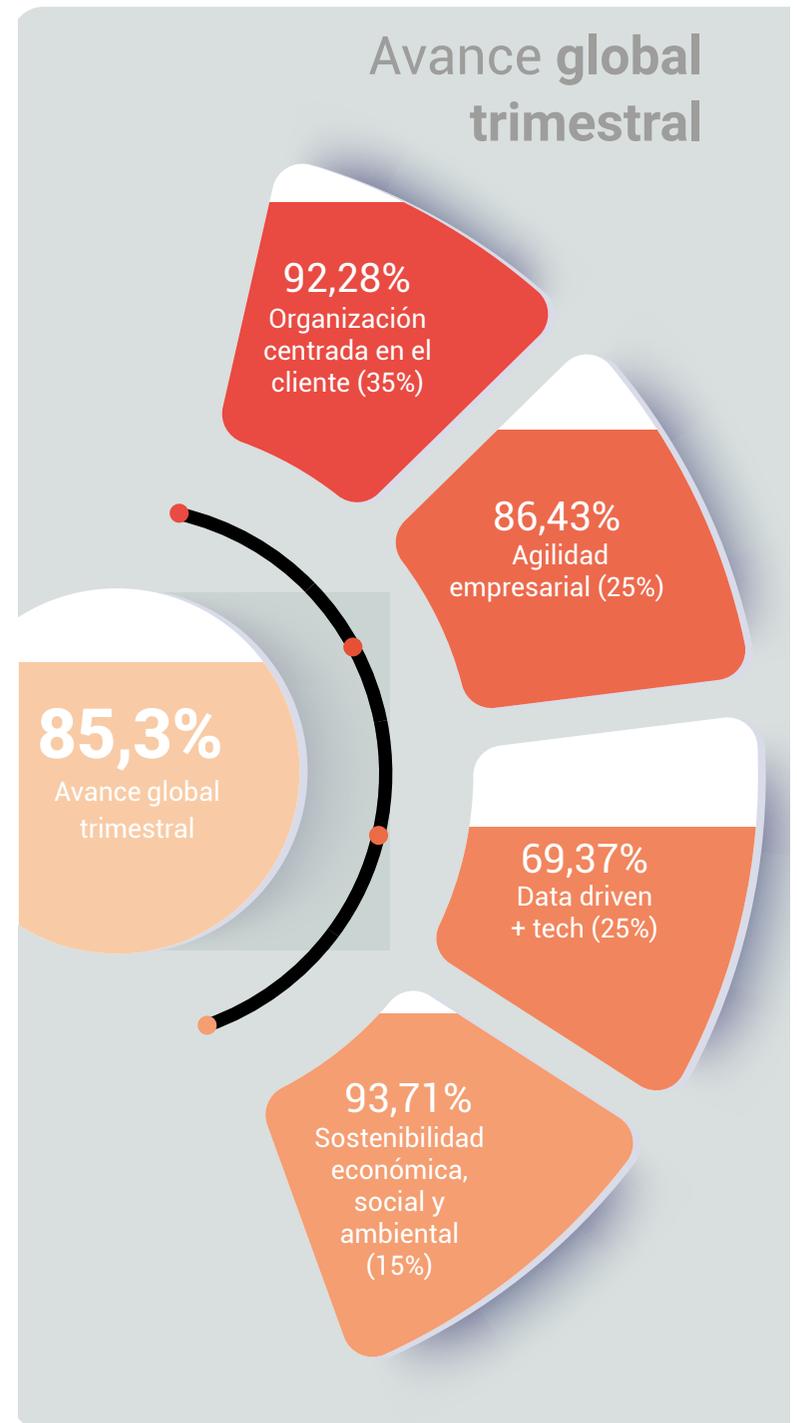
Segmentos generacionales	
Silent Generation (1928 - 1945)	80 – 97 años
Baby Boomers (1946 - 1964)	61 – 79 años
Generación X (1965 - 1980)	45 – 60 años
Millennials-Gen Y (1981 - 1996)	29 – 44 años
Centennials-Gen Z (1997 - 2009)	16 – 28 años
Generación Alfa (2010 - 2024)	0 – 15 años



Plan estratégico

A partir de abril de 2023 y durante el año 2024, ejecutamos nuestro Plan Estratégico Institucional, el cual se enmarca en sus cuatro prioridades estratégicas y ocho objetivos. Frente a las condiciones coyunturales a nivel país, tales como la inestabilidad política y la recesión económica, Mutualista Pichincha realizó una actualización del plan, priorizando la ejecución de acciones tácticas a corto plazo enfocadas en recuperaciones, captaciones y colocaciones.

Bajo este contexto, a finales de 2024, el Plan Estratégico de Mutualista Pichincha registró un avance del 85,3%.



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.

Objetivos estratégicos

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

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 agregación de valor.

Objetivos estratégicos

2.1. Construir el modelo de agilidad empresarial.

2.2. Ser referente en agilidad en el ámbito nacional.

3. Data driven + tech

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

Objetivos estratégicos

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

3.2. Generar rentabilidad y sostenibilidad apalancados en modelos tecnológicos 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 factor de transversalidad de nuestra rentabilidad y sostenibilidad.

Objetivos estratégicos

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

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





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.



ODEMA: Organización de Entidades Mutuales de las Américas.



UNIAPRAVI: Unión Interamericana para la Vivienda.





Reconocimientos 2024

Distintivo Empresa Socialmente Responsable (por cuarta ocasión).
Premio entregado por CERES y CEMEFI.

Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Equidad de Género por el Programa Mejora tu Emprendimiento, en la séptima edición del evento Violeta Summit Guayaquil 2024.

Premio entregado por la Revista EKOS.

Primer lugar en la categoría general: Premio 'Impacto digital' en la Semana Mundial del Dinero 2024.

Premio entregado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Primer lugar por el aporte al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8: trabajo decente y crecimiento económico, con la ejecución del programa Mejora tu Emprendimiento.

Premio entregado por Primicias e Ypsilom.

Reconocimiento a Fundación Bien-Estar como Organización Social de Impacto, en la Cumbre de Sostenibilidad Ecuador 2024.

Premio entregado por EKOS.

Primer lugar en la categoría Proyecto Seguridad de la Información 2024, con el Proyecto Google Pay & Tokenización de Tarjetas.

Premio entregado por IT Ahora y PWC.





2. Buen gobierno

Mutualista Pichincha estructura su sistema de gobernanza sobre principios fundamentales como la transparencia, integridad y responsabilidad. Su gestión se basa en el cumplimiento de normas y en la aplicación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, fortaleciendo la confianza de los socios, clientes y colaboradores. La adopción de estos principios garantiza una administración ética y eficiente, promoviendo la sostenibilidad institucional a largo plazo.

El buen gobierno tiene como propósito principal proteger los intereses de todos los grupos de interés (stakeholders) y de la institución, asegurando la creación de valor y el uso responsable de los recursos. Para ello, la institución se rige bajo directrices establecidas en normativas clave, como el Código de Buen Gobierno, el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el Código de Ética. Estas normas proporcionan un marco de control que permite supervisar la gestión institucional y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. GRI 2-12 / GRI 2-23

La estructura de gobierno de Mutualista Pichincha está liderada por la Junta de Representantes de Socios, seguida por los consejos de Administración y Vigilancia. La elección de autoridades se desarrolla mediante un proceso democrático, donde cada socio tiene derecho a un voto, sin importar el capital aportado. Este proceso se rige bajo el Reglamento de Elecciones, garantizando equidad, transparencia y legalidad. Las autoridades electas asumen su cargo por un período de cuatro años, asegurando estabilidad en la dirección de la institución. GRI 2-10

Según la norma, las instituciones financieras del sector financiero popular y solidario, que superen los 200 socios, tienen que nombrar "representantes de socios", que constituirán la Junta General de Representantes de Socios, en el número que establece el Estatuto Social de cada entidad. A su vez, de acuerdo con la normativa vigente (Estatuto Social y Reglamento de Elecciones) esos representantes son



elegidos por los socios en un proceso eleccionario llevado a cabo y dirigido por una comisión electoral. **GRI 2-10 / GRI 2-27**

Los requisitos que deben cumplir los socios para ser elegidos representantes de socios se encuentran señalados en la 'norma de control para el registro de los representantes a las asambleas o juntas generales y la calificación de idoneidad de los administradores y vocales de los consejos de administración y vigilancia de las entidades del sector financiero popular y solidario', promulgada por la SEPS y en el Reglamento de Elecciones de Mutualista Pichincha.

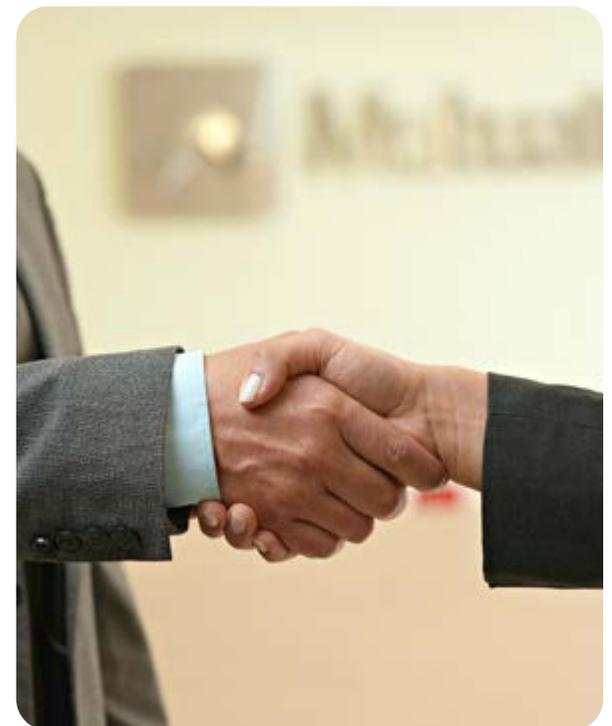
El presidente del Consejo de Administración de Mutualista Pichincha es también presidente de la Junta General de

Representantes de Socios y –consecuentemente– de la institución. Sin embargo, no es ejecutivo de la institución. Cumple con las funciones designadas de acuerdo con el Estatuto Social de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda de Mutualista Pichincha, en su capítulo sexto sobre 'Atribuciones del Presidente'. **GRI 2-11**

Las funciones de la Junta General de Representantes de Socios, de los consejos de Administración y Vigilancia, y de la Gerencia General se encuentran señaladas en el Estatuto Social (art. 15), en el Reglamento Interno de la organización (art. 45) y en el Reglamento de Buen Gobierno (art. 29). **GRI 2-12**

Composición de la Junta General de Representantes de Socios

Región	Nro. de socios		Total
	F	M	
Sierra Norte	16	7	23
Sierra Centro	1	1	2
Austral	0	2	2
Costa Norte	1	0	1
Costa Centro	1	1	2
Total	19	11	30



Consejo de Administración GRI 2-9

El Consejo de Administración (CAD) es el órgano superior de dirección de Mutualista Pichincha. Es responsable de definir la estrategia y fijar las políticas institucionales. Se compone de cinco vocales principales y cinco suplentes, elegidos por cuatro años (2022–2026). En 2024, el CAD mantuvo 49 sesiones, entre ordinarias y extraordinarias, en las que se tomaron 151 resoluciones. GRI 2-10/ GRI 2-12

Miembros principales



Ing. Marcelo
López Arjona
Presidente



Lcdo. Roberto
Gabela Arias



Arq. Mónica
Moreira Ortega



Arq. Roberto
De la Torre Neira



Sr. Pablo
Peña Romero



Srta. Rosa
Zambrano Cobos
Secretaria y vocal suplente

Vocales suplentes

Ing. Diego Punte Moncayo

Ing. Darwin Ramírez Cárdenas

Dr. Virgilio Viñán Quishpi

Dr. David Cobo Barcia

Distribución por género del CAD GRI 405-1²



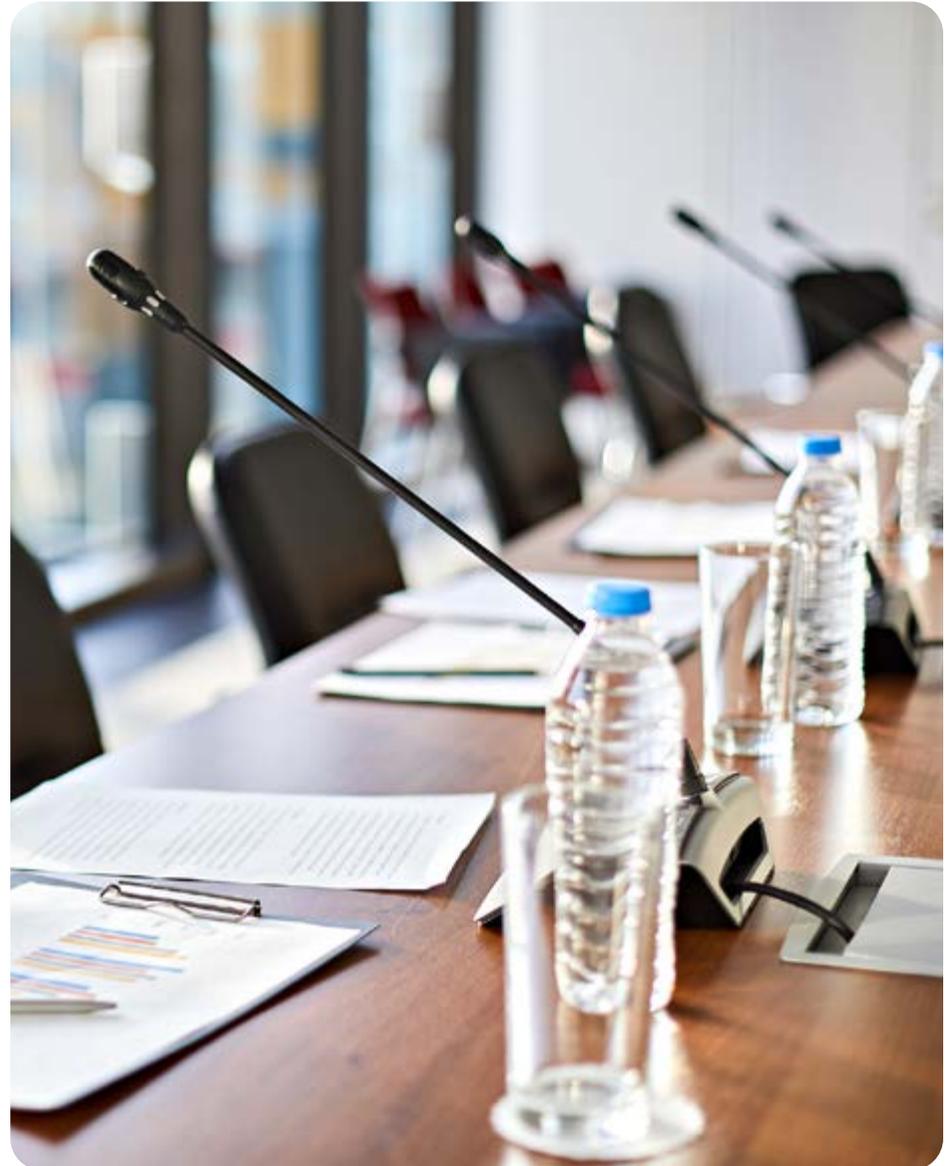
Femenino

20%



Masculino

80%



²El 100% de los consejeros se ubica en un rango de edad mayor de 50 años.



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 2024, el COV mantuvo 43 sesiones, entre ordinarias y extraordinarias. GRI 2-9 / GRI 2-12 / GRI 405-1³

Vocales principales



**Dr. Hernán
Cobo Salinas**
Presidente



**Sr. Diego
Corral Guevara**



**Lcdo. Patricio Boada
Montalvo**

Vocales suplentes



**Dr. César
Enríquez Duque**
Secretario y Vocal suplente

Ing. Jhimy Armijos Tinoco

Comités y comisiones GRI 2-9 / GRI 405-1

Tipo de comité o comisión	Número de integrantes	Cargos	Nro. de sesiones durante el año	Género
Comisión Electoral	1	Representante de la JGRS-miembro principal-Presidente	20	F
	1	Representante de la JGRS-miembro principal		F
	1	Representante de la JGRS-miembro principal		F
	1	Representante de la JGRS-miembro suplente-Secretario		M
Total	4			
Comité de Administración Integral de Riesgos	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración	22	F- F
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Riesgos		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente del Negocio Inmobiliario		M
	1	Gerente Financiero Administrativo		M
	1	Auditor Interno		M
Total	8			



Tipo de comité o comisión	Número de integrantes	Cargos	Nro. de sesiones durante el año	Género
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 del Negocio Inmobiliario		M
	1	Auditor Interno		M
	1	Oficial de Cumplimiento		F
	1	Asesor Jurídico		M
	1	Gerente de Riesgos		M
Total	10			
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 de la Información y Sistemas		M
Total	5			
Comité de Gobierno	2	Representante de la JGRS-miembro 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			



Tipo de comité o comisión	Número de integrantes	Cargos	Nro. de sesiones durante el año	Género
Comité de Seguridad de la Información	1	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	3	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			
Comité de Gestión de Balance Social	2	Vocal o miembro principal del Consejo de Administración	1	F - M
	2	Vocal o miembro suplente del Consejo de Administración		M - M
	1	Responsable de Gestión de Balance Social		M
	1	Gerente General		M
	1	Secretario		F
	1	Director Ejecutivo de Fundación Bien-Estar		F
Total	8			
Comisión Especial Permanente de Educación	1	Representante de la JGRS-miembro principal-Presidente	2	F
	1	Representante de la JGRS-miembro principal		M
	1	Representante de la JGRS-miembro principal-Secretario		M
Total	3			



Tipo de comité o comisión	Número de integrantes	Cargos	Nro. de sesiones durante el año	Género
Comité Especial Permanente de Resolución de Conflictos	1	Representante de la JGRS-miembro principal-Presidente	1	M
	1	Representante de la JGRS-miembro principal		M
	1	Representante de la JGRS-miembro principal-Secretario		M
	1	Representante de la JGRS-miembro suplente		F
Total	4			
Comisión Ejecutiva	1	Presidente del Consejo de Administración	1	M
	1	Vicepresidente del Consejo de Administración		M
	1	Gerente General		M
Total	3			
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	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente del Negocio Inmobiliario		M
Total	7			



Tipo de comité o comisión	Número de integrantes	Cargos	Nro. de sesiones durante el año	Género
Comisión Económica Financiera y Adquisiciones	1	Presidente del Consejo de Administración	9	M
	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración		M - M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente Financiero Administrativo		M
	1	Gerente de Riesgos		M
Total	6			
Comisión Comercial y de Mercadeo	1	Presidente del Consejo de Administración	3	M
	2	Vocal o miembro del Consejo de Administración		M - M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente del Negocio Inmobiliario		M
Total	6			
Comisión de Hábitat y Ambiente	1	Presidente del Consejo de Administración	2	M
	3	Vocal o miembro del Consejo de Administración		F - M - M
	1	Gerente General		M
	1	Gerente de Negocios Financieros		F
	1	Gerente del Negocio Inmobiliario		M
	1	Director Ejecutivo de Fundación Bien-Estar		F
Total	8			



Comisiones en que se reporta la gestión de responsabilidad social y sus objetivos GRI 2-13 / GRI 2-14

1. Comisión Ejecutiva

Analiza y sugiere temas vinculados con la estrategia institucional, así como acciones para el desarrollo e implementación de iniciativas de responsabilidad social, incluyendo el acompañamiento social dentro de la organización. Además, lidera y coordina estrategias para fortalecer la cultura de responsabilidad social, lo que implica la revisión y aprobación de los temas materiales de la entidad. GRI 2-14



2. Comisión de Hábitat y Ambiente

Evalúa y propone acciones relacionadas con la gestión del hábitat y el medioambiente, con el propósito de desarrollar, aplicar y evaluar modelos de sostenibilidad que integren aspectos económicos, ambientales y sociales (SEAS) alineados con los objetivos del negocio.

3. Comité de Balance Social

Fomenta una cultura organizacional basada en la responsabilidad económica, social y ambiental. También propone la aprobación de políticas, procesos y procedimientos en materia de balance social. Asimismo, se encarga de la elaboración, monitoreo y seguimiento del balance social, conforme a los principios de la economía popular y solidaria, y la normativa vigente.



Gerencia General



El Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga es el gerente general de Mutualista Pichincha, nombrado por el Consejo de Administración. Es el responsable de la administración de la institución y, junto a él, los siguientes funcionarios forman parte del equipo gerencial: GRI 2-9



Equipo gerencial



Ximena Aguirre
Gerente de
Negocios Financieros



José Andrade
Auditor Interno



Marcelo Argumedo
Gerente de Riesgos



Jefferson Beltrán
Gerente de Tecnología y de
Sistemas de Información



Esteban Meneses
Gerente del Negocio
Inmobiliario

Equipo gerencial



Nicolás Moya

Gerente de Operaciones



Xavier Larreátegui

Gerente Financiero
Administrativo



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
de Panecons



Álvaro Darquea

Gerente General Uninova



Natalia Garzón

Directora Ejecutiva de
Fundación Bien-Estar

Distribución por género del equipo gerencial



Femenino

30,7%



Masculino

69,3%

La ética, nuestro mejor capital



Mutualista Pichincha fundamenta su accionar en los valores de integridad y transparencia, promoviendo el cumplimiento del Código de Ética por parte de todos los actores vinculados a la institución, incluidos socios, consejeros, colaboradores, contratistas y proveedores. Este compromiso ético evita que la entidad sea utilizada, de forma voluntaria o involuntaria, para actividades ilícitas o para el financiamiento de delitos. La institución refuerza constantemente estos principios para garantizar una gestión alineada con las normativas y mejores prácticas. **GRI 2-23**

Para prevenir y resolver conflictos, Mutualista Pichincha cuenta con mecanismos y procesos que permiten detectar y abordar posibles irregularidades o conflictos de interés de manera ágil y efectiva. La Comisión Especial de Resolución de Conflictos tiene la responsabilidad de recibir, investigar y procesar denuncias, reclamos y disputas que

involucren a los diferentes órganos de gobierno, de administración, de control, de Gerencia General, funcionarios, empleados y socios de la institución. Asimismo, interviene en conflictos de gobernabilidad que puedan surgir dentro de la estructura organizacional.

Las resoluciones de la Comisión se toman por mayoría simple, asegurando un proceso justo y equitativo. Esta instancia es la primera en recibir y gestionar denuncias y reclamos, conforme a lo establecido en el Código de Ética y el Reglamento Interno. Toda persona que se considere afectada debe presentar su denuncia ante esta Comisión, lo que garantiza un canal formal y obligatorio para la resolución de conflictos dentro de la institución. **GRI 2-15**

Durante 2024 no se presentaron conflictos relacionados con temas éticos. **GRI 2-16 / GRI 205-3**



Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo

Mutualista Pichincha y sus subsidiarias priorizan la protección de los intereses y el patrimonio de sus clientes, socios, contrapartes y grupos de interés. Como parte de este compromiso, la institución mantiene una rigurosa cultura de cumplimiento normativo. GRI 2-24

La Unidad y el Comité de Cumplimiento de la organización tienen un rol fundamental en la prevención del lavado de activos y la financiación de delitos como el terrorismo, asegurando la integridad de las operaciones, su correcto funcionamiento y el acatamiento de la normativa vigente. FN-CB-510a.2

Su función principal es garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables, tanto internas como externas. Para ello, implementan diversas iniciativas y programas, con el respaldo del Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y otras instancias institucionales. GRI 2-15 / GRI 2-16 / GRI 2-23 / FN-CB-510a.2

Durante 2024, como parte del plan de trabajo y con el propósito de mejorar el conocimiento sobre cada contraparte (clientes, socios, empleados, proveedores, entre otros), se llevaron a cabo múltiples gestiones y actividades. El progreso de estas acciones fue reportado mensualmente al Comité de Cumplimiento de Mutualista Pichincha y presentado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo encargado de la supervisión. GRI 2-23 / GRI 2-24

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





Capacitación

El objetivo principal fue impartir lineamientos 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.

La ejecución del programa estuvo dirigida a:

1. Personal nuevo que se incorpora a la organización.
- 1.1 64 empleados nuevos fueron capacitados sobre prevención de lavado de activos a través de e-learning, con un porcentaje de conocimiento del 90%.



2. Personal de agencias a escala nacional y focalizadas.

2.1 La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el área de Talento Humano, realizó la capacitación anual dirigida a todo el personal de la institución, proceso que se ejecutó entre agosto y noviembre de 2024. El número de funcionarios que accedió a la formación fue de 404, con un porcentaje de conocimiento alcanzado del 95% del total de empleados. GRI 205-2

2.2 Realización de capacitaciones focalizadas y continuas en función de las necesidades identificadas por las diferentes áreas / agencias, de acuerdo con el siguiente detalle: GRI 205-2

MES	AGENCIA / ÁREA	TEMA
Feb-24	Negocios / Operaciones	Señales de alerta en apertura de cuentas.
May-ago-24	Agencias / Segmento Empresas /Centro de Inversiones	
Jul-24	Negocios / Operaciones	La Red de Control de Delitos Financieros (FinCEN) establece una medida financiera contra el banco iraquí Al-Huda para combatir la financiación del terrorismo.
Jul-24	Negocios / Operaciones	Guía de señales de alerta para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (PLAFDT) en las entidades del sector financiero, popular y solidario.
Ago-24	Área operativa	Acta de arqueo, anexo nro. 2 y 3.
Oct-24	Negocios / Operaciones	FinCEN: impone una medida especial relacionada con la conversión de divisas a bitcoin (PM2BTC).
Oct-24	Negocio Inmobiliario	Marco de trabajo para la debida diligencia de proveedores de inventario inmobiliario.



3. Capacitación a administradores.

3.1 Durante junio, julio, octubre y diciembre de 2024, los miembros de los consejos fueron capacitados, según el siguiente detalle:

MES	CAPACITADO	NÚMERO DE PERSONAS	TEMA	NÚMERO DE HORAS	IMPARTIDA POR
Jun-24	Presidente del Comité de Cumplimiento	1	Funciones y responsabilidades en la prevención de lavado de activos para el presidente del Comité de Cumplimiento.	2	SEPS
Jul-24	Miembros del Consejo de Vigilancia	4	Norma de control para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades del sector financiero popular y solidario (nuevas funciones).	1	Oficial de Cumplimiento
Jul-24	Auditor General	1		1	
Jul-24	Presidente del Consejo de Administración	1	Funciones y responsabilidades en la prevención de lavado de activos para presidentes del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.	2	SEPS
Oct-24	Presidente del Consejo de Administración	6	Norma de control para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades del sector financiero popular y solidario (nuevas funciones).	1	Oficial de Cumplimiento
Oct-24	Miembros del Consejo de Administración	1		1	
Oct-24	Gerente General	1		1	
Dic-24	Presidente del Comité de Cumplimiento	1	Evaluación de la implementación del `Sistema de Prevención de Lavado de Activos´.	4	SEPS
Dic-24	Presidente del Comité de Cumplimiento	1	Fundamentos para la prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos.	6	SEPS

4. Oficiales de cumplimiento, titular, suplente y operativo.

4.1 Los integrantes de la Unidad de Cumplimiento han recibido formación con un total de 135 horas durante 2024, distribuidas de la siguiente manera: Oficial de Cumplimiento Titular (69 horas), Oficial de Cumplimiento Suplente (34 horas) y Oficial Operativo de la Unidad de Cumplimiento (32 horas).





Manual PLAFDT y documento metodológico actualizados

En octubre de 2024, se actualizó el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (PLAFDT). El manual está conformado por la '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', así como también por el Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo. Estos documentos cuentan con la aprobación del Consejo de Administración de Mutualista Pichincha y fueron registrados ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo es el documento que establece las políticas, procedimientos, controles y metodologías que se deben cumplir y aplicar en toda la organización, a fin de mitigar la materialización del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Consecuentemente, protege la reputación y activos de los socios, clientes y otras contrapartes, cumpliendo, además, con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables y vigentes. **GRI 2-24**



Controles internos automáticos y operativos

Se efectuaron controles utilizando herramientas tecnológicas a fin de aplicar las diferentes políticas y procedimientos para el conocimiento de las contrapartes por medio de controles automáticos y operativos.

Se realizaron las revisiones anuales para asegurar la correcta implementación de políticas como 'Conozca a su cliente, empleado, proveedor y mercado', las cuales fueron ejecutadas por las áreas responsables de la organización.

Se cumplió con todos los requerimientos de los organismos de control y otras entidades dentro de los plazos establecidos.

En cuanto a las operaciones sospechosas, Mutualista Pichincha llevó a cabo la identificación y reporte de dichas transacciones, cumpliendo con los plazos y requisitos establecidos por la Unidad de Análisis Financiero y Económico, entidad encargada del control. GRI 205-1



3. Talento Humano

Medición de clima laboral y compromiso

Definiciones





En 2024, la gestión de Talento Humano en Mutualista Pichincha se enfocó en fortalecer la cultura organizacional, promover el bienestar, mejorar el desempeño y compromiso. El lanzamiento del programa Rueda de la Vida puso en práctica ejercicios y actividades que fomentaron un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores. Esto les ayudó a manejar de manera efectiva el estrés.

Como consecuencia de estas buenas prácticas, la medición del clima laboral, que se realiza de manera anual y valora el compromiso y la satisfacción de los empleados

de la institución, tuvo buenos efectos. El resultado del clima laboral fue de 84%, cifra que se incrementó en 1%, en comparación a la medición anterior. De igual manera, el nivel de compromiso de quienes forman parte de la institución se mantuvo en un 86%. Este indicador registrado por los colaboradores de Mutualista Pichincha es uno de los porcentajes más altos en Latinoamérica.

Para 2025, el área de Talento Humano reforzará las acciones relacionadas con el balance vida-trabajo, dando continuación al programa Rueda de la Vida.



Compensaciones y beneficios

El bienestar de los colaboradores es una prioridad en el plan de trabajo de Mutualista Pichincha. Para fomentar un entorno laboral positivo y productivo, se otorgan diversas compensaciones y beneficios. En 2024, el Departamento de Talento Humano gestionó:



Renovación de la póliza de seguros de medicina y vida, sin incremento en el costo para los colaboradores y sus familias.



Subsidio en centros de desarrollo infantil para los hijos de los colaboradores.



Servicio de alimentación para el personal a escala nacional.



Subsidio de parqueadero.



Dotación de uniformes para todos los colaboradores.



Acceso a villas vacacionales.



Apoyo a colaboradores en situación de vulnerabilidad, ya sea por enfermedad o dificultades laborales o personales.



Celebración de fechas especiales, como el Día de los Difuntos, Navidad, Fin de Año, entre otras, a escala nacional.

Además, en términos de beneficios sociales, Mutualista Pichincha mantiene un esquema equitativo, sin distinciones entre colaboradores de jornada completa o medio tiempo. Todas las políticas y beneficios cumplen con las disposiciones del Código de Trabajo y la normativa vigente. GRI 401-2

En este contexto, es importante informar que la institución no tiene trabajadores cubiertos por convenios de negociación colectiva. GRI 2-30



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 2024, se evidenció un decrecimiento de menos del 1% en el número de colaboradores, en contraste con 2023. A su vez, durante este periodo se hicieron varios ajustes a estructuras buscando eficiencia y mejor distribución. GRI 2-7

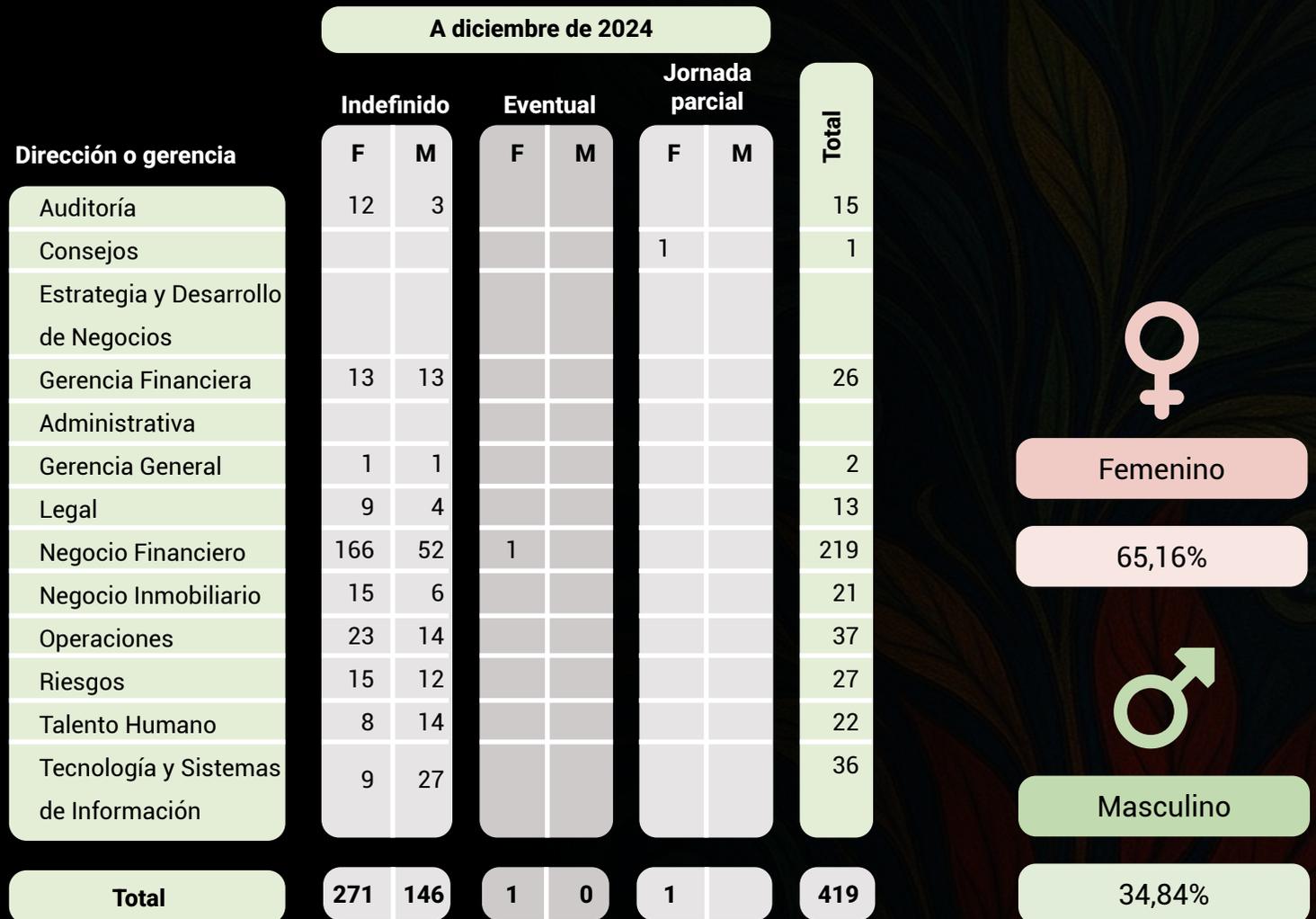


Composición del talento humano por género, áreas y tipo de contrato 2023 SV-AD-330a.1

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

	Femenino	63,12%
	Masculino	36,88%

Composición del talento humano por género, áreas y tipo de contrato 2024⁴ SV-AD-330a.1



⁴Las diferencias relevantes en ciertas áreas, corresponde a la redistribución interna mencionada.



Es pertinente mencionar que dentro de la organización contamos con cinco colaboradores que, a pesar de no ser empleados, su trabajo es remunerado por la institución, como se detalla en el siguiente cuadro. **GRI 2-8**

	F	M	TOTAL
Pasantes universitarios	3		3
Técnico + médico ocupacional	1	1	2
Total	4	1	5

Los altos ejecutivos de la organización desempeñan sus funciones en la oficina matriz. Esta y otras 11 agencias están ubicadas en Quito, por lo cual el 72% de los colaboradores trabaja en esta ciudad. Esto refleja una concentración importante de las operaciones en la región Sierra.

Es importante recalcar que existe una preferencia marcada por el talento local, con una contratación del 100% de profesionales originarios de la misma zona en que opera cada sucursal. **GRI 202-2**





Número total de empleados por región y tipo de contrato GRI 2-7

Tipo de contrato	Costa		Sierra		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Eventual			1		1
Indefinido	43	12	228	134	417
Jornada parcial			1		1
Total general	43	12	230	134	419

	F	M	Total
Baby boomers		5	5
Generación X	70	55	125
Millennials	201	86	287
Generación Z	2		2
Total general	273	146	419

En relación con la distribución generacional del personal, el 68,7% pertenece a la generación millennial; seguida por la generación X, con un 29,8%. El porcentaje restante, correspondiente al 1,5%, está compuesto por colaboradores de las generaciones baby boomer y Z.

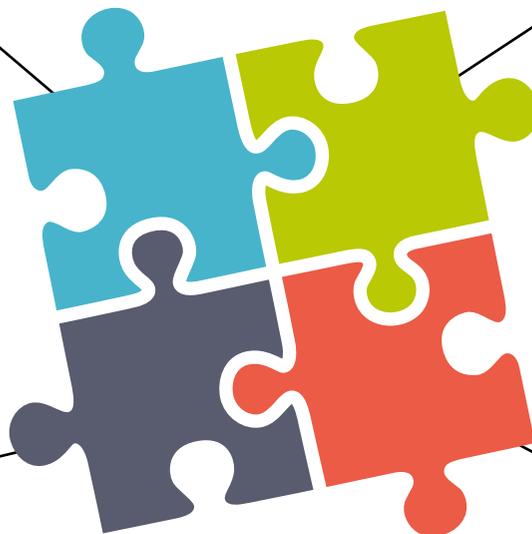


Selección GRI 401-1

En 2024, se cerraron 111 procesos de selección. A continuación, algunos datos:

El 68% de los procesos se cerraron con mujeres y el 32% con hombres.

El 80% de los colaboradores contratados fueron entrevistados tanto por hombres, como por mujeres. Esto demuestra que existe equidad de género no solo en los candidatos, sino también en quienes los seleccionan, con el fin de eliminar sesgos al momento de la contratación.



El 60% de los procesos de selección se cubrieron con personas de la generación Z, seguido por el 36% de millennials y el 4% restante pertenecen a otras generaciones.

El 29% de los procesos de selección fueron cubiertos con personal interno. El mecanismo de 'encargo de puesto' se ratifica como una herramienta de desarrollo profesional. Este año se lo ha ejecutado con 19 colaboradores, seis más que en 2023.

El propósito de los procesos de selección realizados en Mutualista Pichincha es ofrecer empleo digno y saludable a quienes desean formar parte de la institución. Para ello, se asegura la transparencia, garantizando la ausencia de sesgos relacionados con género, etnia o edad. Además, Mutualista Pichincha está firmemente comprometida con el cumplimiento del ODS 5: Igualdad de género. En línea con este

compromiso, mantiene una política salarial que responde al interés institucional de atraer y retener al mejor talento, asegurando una remuneración justa y equitativa, conforme a las funciones y responsabilidades asignadas. En este contexto, no se hacen distinciones salariales basadas en el género de los colaboradores y se rechaza cualquier forma de discriminación, acoso o violencia laboral. **GRI 2-19 / GRI 2-20 / GRI 2-23**

Índice de rotación GRI 401-1

En 2024, el índice de rotación de colaboradores fue del 1,57%, manteniéndose en un rango similar al de años anteriores. El indicador de rotación presentado sigue siendo competitivo y apropiado frente al giro de negocio, considerando la realidad organizacional y el entorno existente.

Año	2021	2022	2023	2024
Índice de rotación	1,62%	1,88%	1,50%	1,57%

El 59% de la rotación de 2024 corresponde a mujeres, mientras que el 41% a hombres⁵.

Formación a colaboradores

En 2024, se ejecutaron alrededor de 86 programas de formación y capacitación enfocados en reforzar las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores. GRI 2-17/ GRI 404-2

La formación continua se dirigió a cuatro puntos importantes:

- Escuela de negocios.
- Management 3.0.
- Contabilidad y tributación financiera.
- Optimización y análisis financiero.

Talento Humano es el área encargada de proporcionar el acompañamiento y coordinación de cada programa normativo, formativo y de entrenamiento. GRI 2-18

A diciembre de 2024, el 99% de los colaboradores fue capacitado y cada uno recibió un promedio de 50 horas de formación a lo largo del año. GRI 404-1



⁵El Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres es del 10,33% GRI 405-2 / GRI 2-21



Categorías de personal capacitado	F	M	Total
Asistentes	52	125	177
Auxiliares	13	1	14
Coordinadores y supervisores	10	11	21
Directores y gerentes nacionales Comité Ejecutivo	8	3	11
Especialistas	13	35	48
Gerentes	8	5	13
Jefes	18	21	39
Oficiales y analistas	55	117	172
Total general	177	318	495

Evaluación de colaboradores GRI 404-3

La evaluación de colaboradores es un proceso fundamental para el desarrollo y crecimiento tanto de los empleados, como de la organización. A través de este sistema, buscamos identificar las fortalezas y áreas de mejora, promoviendo un ambiente de trabajo donde el aprendizaje y la mejora continua sean parte de la cultura institucional.

En Mutualista Pichincha, este proceso consiste en llevar a cabo evaluaciones periódicas, gestionadas por el área de Talento Humano, conforme a los objetivos y es-

trategias de medición establecidos. A través de la herramienta Mandü (Visma), los mandos medios y gerentes de la institución realizan evaluaciones trimestrales y anuales del personal. Se valoran dos aspectos clave para el desarrollo de la institución: los objetivos individuales y corporativos, así como los valores institucionales. Este proceso es ágil e intuitivo y se complementa con la retroalimentación de los resultados a todo el personal, brindando la oportunidad de identificar efectivamente las áreas de mejora.



Categorías de personal evaluado	F	M	Total
Asistentes	102	38	140
Auxiliares	1	12	13
Coordinadores y supervisores	9	9	18
Directores y gerentes nacionales Comité Ejecutivo	2	7	9
Especialistas	32	9	41
Gerentes	4	7	11
Jefes	20	16	36
Oficiales y analistas	103	48	151
Total general	273	146	419

Gestión de seguridad y salud ocupacional GRI 403-3

La gestión de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) se enfocó en dos ejes clave en 2024: la mejora de las condiciones laborales y el cumplimiento de la normativa en la materia. A lo largo del año, estos fundamentos guiaron las diferentes actividades e iniciativas realizadas.

GRI 403-1

En los últimos dos años, las medidas preventivas contra el contagio de covid-19 se ajustaron en función de la disminución de la gravedad de la enfermedad. El total de casos positivos de covid-19 en 2024 fueron 10. En comparación a 2023, período en el que se detectaron 19, hay una disminución que evidencia la efectividad de las iniciativas implementadas por parte de la Unidad de Salud Ocupacional. Mediante el trabajo en conjunto del equipo de la SSO, se realizaron intervenciones técnicas en los puestos de trabajo, derivados y reportados por el médico ocupacional, como parte del proceso de vigilancia en salud. **GRI 403-2**

- En 2024, se intervino en 35 puestos de trabajo, generando una mejora en las condiciones laborales.
- Se efectuaron las mediciones de higiene industrial, en puestos de trabajo estratégicos de la organización:

Mediciones	Puestos de trabajo	M	F
Iluminación	Negocio Inmobiliario Contabilidad Consola de seguridad Cuadros y compensación	5	8
Calidad de aire	Custodia de valores Bóveda	2	2
Control térmico	Oficial operativo Mandato	0	2
Control acústico	Contabilidad	0	2





A su vez, se realizó una capacitación al personal de mantenimiento, mensajería y custodia de valores en ergonomía laboral. Esto aporta directamente en la prevención de enfermedades profesionales a causa de levantamiento, transporte de cargas, movimientos repetitivos y posturas forzadas. **GRI 403-5**

Por otro lado, este año se llevó a cabo la capacitación y entrega de equipos de protección personal (EPP) para la correcta manipulación de materiales químicos, con la participación del personal de las villas de Tonsupa. El contenido socializado previene riesgos de intoxicación, manejo, transporte, almacenamiento y acciones de respuesta ante emergencias durante y después del uso de elementos tóxicos identificados.

En el Edificio Matriz se desarrolló un simulacro de conato de incendio, con 217 personas evacuadas, de las cuales 96 fueron hombres y 121 mujeres. La ejecución de este procedimiento se cumplió en seis minutos con 58 segundos, confirmando que los protocolos y capacitaciones permanentes contribuyen a dar una respuesta a tiempo. De la misma manera, para fortalecer el protocolo de evacuación

se creó un video explicativo, el cual permite socializar esta información entre visitantes y colaboradores.

El personal de las agencias Manta Centro, Portoviejo y Mall del Pacífico recibieron una capacitación como brigadistas, en la que se impartió el conocimiento necesario para atender una emergencia y salvaguardar la integridad de los clientes.

Entre las actividades orientadas a la promoción de la salud en Mutualista Pichincha, se emprendió la campaña de vacunación contra la influenza, logrando la participación de 182 colaboradores. Mediante esta iniciativa se previene el contagio de enfermedades respiratorias, reduciendo el índice de morbilidad y ausentismo. **GRI 403-6**

Al igual que el anterior año, se concluyó con la socialización y fortalecimiento de los programas normativos, como: 'Salud reproductiva', 'Prevención de riesgos psicosociales' y 'Prevención integral del uso y consumo de alcohol, tabaco u otras drogas'. Dentro de este último, se certificaron a las 24 agencias regionales y locales como espacios 100% libre de humo.



Información relevante

Se presentaron 10 accidentes de trabajo que han sido investigados y cerrados favorablemente. De ellos, tres involucraron a hombres y siete a mujeres. Durante el último período no se reportó ningún colaborador fallecido por lesión o accidente laboral. **GRI 403-9**

Atenciones médicas (morbilidad) por género: **GRI 403-10**



Hombre: total 79, con un porcentaje del 39,5%.

Mujer: total 121, con un porcentaje del 60,5%.



4. Desempeño económico-cifras relevantes y capital social GRI 201-1

Capital social	2023	2024
Certificados de aportación	8'185.200	8'332.200
Reservas	48'591.838	48'679.889
Número de clientes	314.131	320.817
Número de libretas de ahorro y certificados a plazo	338.359	346.170
Cifras	2023	2024
Ingresos	97'805.827	95'721.396
Egresos	97'702.523	95'699.915
	2023	2024
Activos	841'229.653	871'660.359
Pasivos	784'745.617	814'836.293
Patrimonio	56'484.036	56'824.066
Utilidad neta	103.304	21.481

Valor económico generado (ingresos) GRI 201-1

	2023 USD	2024 USD
Intereses de créditos	57'815.983	49'729.755
Intereses de inversiones	17'378.512	24'230.586
Intereses de ahorros en bancos	1'309.064	1'276.570
Servicios cooperativos	10'526.347	9'219.941
Ingresos no operacionales	10'775.922	11'264.543

Valor económico distribuido (gastos)

	2023	2024
Pago a inversionistas y ahorristas	40'587.192	46'615.459
Pago a acreedores	1'714.566	1'450.605
Pago a proveedores. <small>GRI 204-1</small>	4'759.609	4'671.547
Administración pública (pago de impuestos)	6'951.469	6'962.951
Pago a colaboradores	11'516.853	10'748.329
Operación del negocio	32'172.834	25'251.024
Comunidad y medioambiente	0	0
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (UTILIDADES)	103.304	21.481

Rentabilidad	2023	2024
ROE	0,18%	0,04%
ROA	0,01%	0,00%
Morosidad de cartera	8,34%	8,97%
Índice de patrimonio técnico	10,37%	10,42%

Cumplimiento de presupuesto

GRI 201-1

Debido a la situación económica del país, a la reducción de la capacidad de pago de las personas y a su nivel de sobreendeudamiento, se observó un deterioro tanto en la cartera ya generada, como en los perfiles de potenciales clientes de crédito. La ejecución financiera mostró un cumplimiento superior al 99% en los activos, a pesar de las condiciones adversas antes descritas.



5. Gestión de riesgos GRI 201-1 / GRI 207-2

En el contexto de una gestión responsable de riesgos, Mutualista Pichincha mantiene un enfoque orientado a cumplir tanto con la normativa vigente, como con los objetivos institucionales. De esta manera, promueve en sus actividades y en sus colaboradores la aplicación de estándares éticos y de sostenibilidad, no solo en el ámbito financiero, sino también social, reconociendo que una gestión responsable beneficia a la organización, a la comunidad y al entorno. **GRI 207-1**

Calificación de riesgos

A partir de 2024, la institución cuenta con dos calificaciones de riesgos. Las firmas seleccionadas fueron Pacific Credit Rating (PCR) y Class International Rating (CLASS). Estas entidades adjudicaron a Mutualista Pichincha la calificación "AA", con tendencia estable debido a factores como: solidez financiera, consolidación de su posicionamiento en el sistema mutual, implementación de estrategias para la recuperación de cartera, nuevos modelos de scoring crediticio y un adecuado manejo de sus indicadores de liquidez. **FN-CB-510a.1 / FN-CB-550a.1**

Riesgo de crédito

Mutualista Pichincha considera el riesgo de crédito como uno de los más relevantes, ya que su principal activo productivo es la cartera de crédito. Para gestionarlo, ha implementado políticas y procesos alineados con buenas prácticas y la normativa vigente. Estas medidas incluyen perfiles de riesgo, límites por zona y tipo de cliente, mo-

delos de score crediticio, monitoreo continuo de la cartera, estrategias de recuperación y modelos de estrés. Todo esto busca controlar el riesgo, proteger el patrimonio y mantener un crecimiento sostenible.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado surge debido a variaciones en factores como tasas de interés y precios de instrumentos financieros, lo que puede impactar al valor de los activos y pasivos de la mutualista. Para mitigar la exposición a este riesgo, la institución ha implementado metodologías de valoración, definición de límites normativos y un correcto monitoreo y evaluación de los factores de mercado, con el objetivo de asegurar una administración eficiente a este tipo de riesgo.

Riesgo de liquidez

Para gestionar el riesgo de liquidez se han adoptado medidas de control y análisis que aseguran la capacidad de la institución para afrontar sus obligaciones financieras y conservar su estabilidad. Con el fin de reducir este riesgo, se han implementado mecanismos de seguimiento y prevención que permiten anticipar y manejar posibles desequilibrios en la liquidez.

Al cierre de diciembre 2024, los indicadores de liquidez estructural presentan niveles del 21,60% en la primera línea y 13,00% para la segunda línea.



Riesgo operativo

GRI207-2 / SV-AD-220a.1

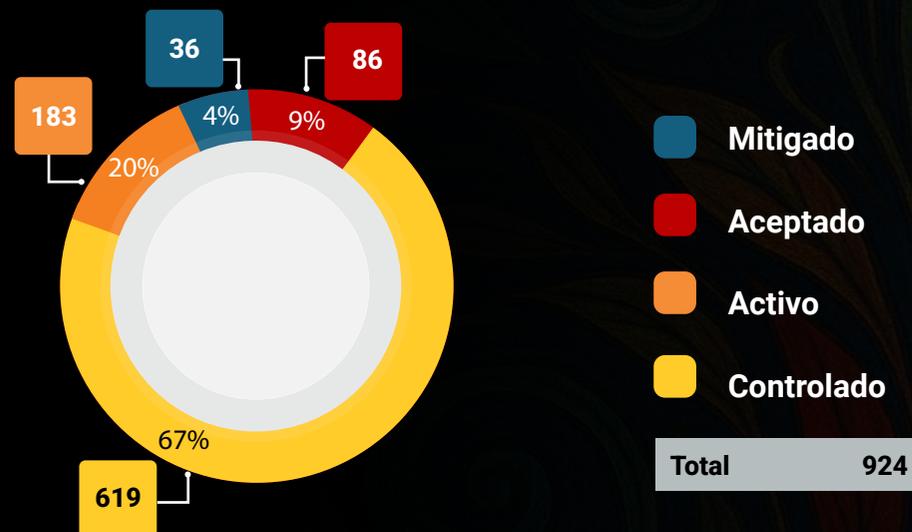
Mutualista Pichincha mantiene una administración de riesgo operativo basado en modelos de gestión activos, que permite identificar, medir, priorizar, controlar / mitigar, monitorear y comunicar los riesgos operativos de manera efectiva.

Durante el período 2024, se fortaleció la ejecución del ciclo de gestión, lo que da como resultado que de 196 riesgos identificados el 100% cuenta con planes de ac-

ción, controles y mitigantes. En complemento, y con el objeto de generar una cultura de riesgo operativo en la institución, se realizaron procesos de capacitación a los colaboradores.

Riesgo legal

Los niveles de riesgo legal de la institución están dentro de los parámetros de alerta establecidos. Todos los riesgos detectados tienen un plan de acción asignado, con un responsable específico, y su avance es seguido de manera constante por la Unidad de Riesgos.





Panorama de los negocios financiero e inmobiliario GRI 203-2



En 2024 la situación económica y política interna, junto con la volatilidad de las tasas de interés internacionales, influyeron en el desempeño del sector financiero nacional. En septiembre de este año, el PIB sectorial registró una disminución del 2,2%. Las tasas pasivas alcanzaron niveles elevados, con rendimientos superiores al 5,5% en cuentas de ahorro y una tasa pasiva referencial que evidenció importantes fluctuaciones. El año comenzó con una tasa referencial del 7,74%, alcanzó su punto más alto en julio con 8,45% y cerró en diciembre con 7,46%, reflejando una marcada volatilidad a lo largo del año.

Esto generó crecimientos anuales en los depósitos a la vista y a plazo del 12,51% y del 12,19%, respectivamente, en el sistema financiero privado y popular y solidario. Por otro lado, las tasas activas permanecieron restringidas con un techo máximo fijado, lo cual redujo los márgenes de intermediación financiera y dificultó el acceso al crédito.

Es así como el crecimiento del saldo de créditos en el sistema financiero nacional fue solo del 5,21%; es decir, disminuyó en un 45,23% frente a la tasa de variación del 2023. El segmento crediticio con mayor crecimiento fue el productivo con un 9,83%, mientras que el de consumo fue del 5,92% y el de vivienda de apenas el 1,57%.

El entorno crediticio fue adverso para la recuperación económica, registrando un incremento en la tasa de morosidad. Según datos publicados por los organismos de control, el índice de morosidad del sistema financiero nacional aumentó del 4,41% al 4,57%, en el cual el microcrédito fue el segmento más afectado. El deterioro de los portafolios crediticios, originado en las condiciones coyunturales, representó un desafío adicional para las instituciones financieras.

La actividad en la construcción de viviendas también se vio afectada por una demanda que no logra recuperarse, debido a una sensación de inseguridad e inestabilidad, la cual limita la toma de decisiones a largo plazo. Es así, que la oferta de crédito disminuyó, tanto para el constructor como para el comprador final.

En resumen, el sector financiero y de la construcción en Ecuador enfrentaron un entorno complejo a lo largo de 2024. Sin embargo, en Mutualista Pichincha convertimos los desafíos en oportunidades para crecer juntos. A través de la innovación, la agilidad y la eficiencia de todos quienes conformamos la institución se reafirma el compromiso de fomentar servicios financieros de calidad y generar soluciones habitacionales en beneficio de las familias ecuatorianas.



6. Negocios sostenibles



Productos destacados de 2024 FS7 / FS16



Pago Directo: este servicio permite transferencias inmediatas entre instituciones financieras.

Plan de recompensas 'Más millas': posibilita ganar millas por cada dólar gastado, que pueden canjearse por productos, descuentos o boletos de avión.

Negocio financiero

Ante un entorno económico y social desafiante en 2024, la gestión del equipo del Negocio Financiero se enfocó en priorizar la recuperación de cartera, seguido de la gestión de captaciones y, en tercer lugar, la colocación de crédito.

Para fortalecer la oferta de productos y servicios financieros que brinda Mutualista Pichincha, se implementaron soluciones innovadoras orientadas a mejorar la experiencia del cliente y optimizar la gestión financiera.

Billetera móvil de Google Pay (Mastercard G-Pay): tokenización de tarjetas de crédito y débito, ofreciendo una opción fácil y segura para realizar compras desde dispositivos móviles Android, sin la necesidad de utilizar la tarjeta física. **GRI 203-1**

Principales ventajas:

1. Pagos instantáneos.
2. Disponible en miles de comercios.
3. Protección contra fraudes y robos.

FlexiCuenta: ¡Alta rentabilidad, total flexibilidad! es una cuenta de ahorros que ofrece condiciones flexibles. Permite disponibilidad inmediata de los fondos, genera altos intereses sobre el saldo y facilita la gestión financiera a través de canales digitales. Es una alternativa segura y eficiente para el manejo de recursos personales.

Planes de ahorro para niños y adolescentes: fomentan hábitos financieros responsables desde edades tempranas. El ahorro se realiza de forma segura, genera intereses y se acumula automáticamente mediante débitos desde la cuenta de los padres.



Para seguir adelante con nuestra estrategia de sostenibilidad ambiental, están a disposición de nuestros clientes:

Tarjetas de crédito biodegradables: son tarjetas ecológicas fabricadas con materiales que se descomponen naturalmente, reduciendo su impacto ambiental. GRI 301-2



Firma electrónica para escrituras de compra-venta e hipoteca de inmuebles: Mutualista Pichincha fue la primera institución financiera en ofrecer este servicio, lo que ha permitido reducir el consumo de papel y minimizar el impacto ambiental, al aminorar los traslados de los clientes, disminuyendo así las emisiones de CO2. Además, este servicio brinda mayor seguridad y tranquilidad, especialmente a nuestros clientes migrantes.

Crédito de vivienda



Se continuó con la colocación de créditos hipotecarios VIS (vivienda de interés social) y VIP (vivienda de interés público), conocidos como Crédito Hipotecario 5-25-5, los cuales son fundamentales para el desarrollo económico y social de Ecuador. Estos créditos se otorgan bajo condiciones preferenciales para la compra de la primera vivienda, con precios vigentes de hasta USD 81.880 para viviendas VIS y USD 105.340 para viviendas VIP, durante el 2024. Este financiamiento se aplica con una entrada del 5%, a un plazo que varía entre 20 y 25 años, y con una tasa de interés nominal del 4,88%, lo cual permite que las familias de ingresos económicos limitados accedan a viviendas adecuadas, promoviendo la inclusión social y contribuyendo a reducir el déficit habitacional.

Crédito hipotecario preferencial 5-25-5

A continuación, un ejemplo de aplicación de este crédito:



Vivienda de Interés Social (VIS)



Valor de la vivienda:
USD 70.000



Entrada 5%:
USD 3.500*



Plazo:
25 años



Monto a financiar:
USD 66.500*



Cuota:
USD 384,27*



Vivienda de Interés Público (VIP)



Valor de la vivienda:
USD 100.000



Entrada 5%:
USD 5.000*



Plazo:
25 años



Monto a financiar:
USD 95.000*



Cuota:
USD 548,96*

*Estos valores son referenciales y pueden variar según el costo del bien. La infografía muestra un ejemplo del producto al 2024.



El crédito 'En mi Terreno, mi Casa' financia la construcción de viviendas de interés social en el terreno del cliente, utilizando los sistemas constructivos Casa Lista y Hormi2, gestionados por Panecons. Ofrece condiciones de pago con plazos y tasas preferenciales y no necesita entrada.

La originación total de la cartera de crédito en 2024, incluyendo la compra de derechos de facturas, fue de USD 232,18 millones. Lo cual representó una reducción del 16,44%, con respecto al 2023. Esta reducción obedeció, principalmente, a dos aspectos. En primer lugar, el endurecimiento de los parámetros de colocación, con el fin de generar una cartera más saludable y la consideración de la nueva situación económica y la realidad de los clientes.

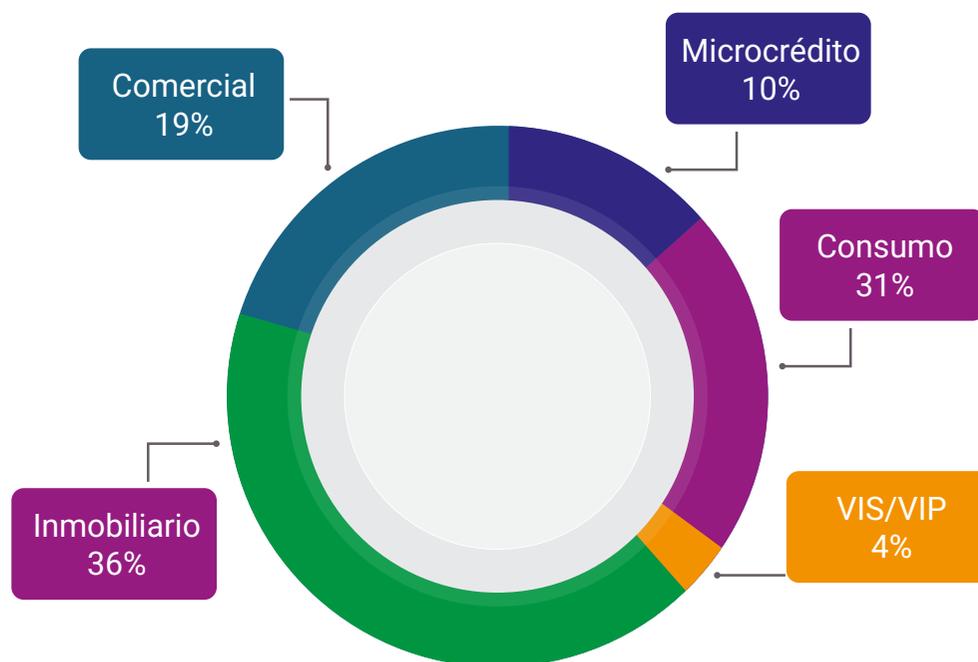
El segundo aspecto es que el segmento de vivienda generó

una baja rentabilidad debido al estrecho margen entre la tasa activa y las tasas pasivas, lo que ralentizó su colocación.

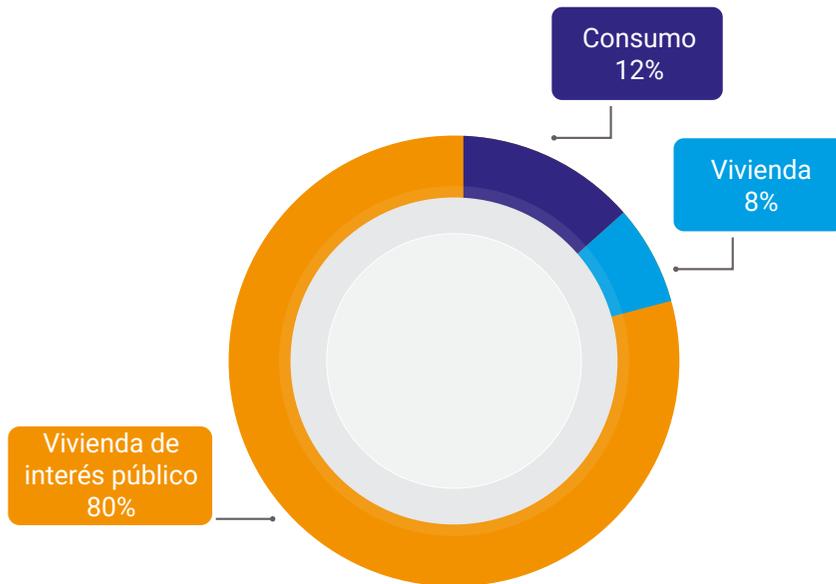
El portafolio de productos incluye la originación directa de créditos de consumo y tarjetas de crédito Mastercard. A la par, se mantuvieron compras de cartera a empresas de servicios auxiliares del sistema financiero popular y solidario, especialmente Uninova, que genera y administra microcréditos, consumo automotriz y crédito productivo.

Es importante destacar que la originación de cartera de vivienda VIP y VIS, en 2024, alcanzó un monto de USD 53,9 millones, lo que representa un aumento del 23,67%, respecto al año anterior. Este volumen de cartera generado permitió que se llevara a cabo el séptimo proceso de titularización de cartera VIS y VIP, por un valor de USD 44,9 millones, en diciembre de 2024.

Participación de cartera bruta FN-CB-410a.1



Participación en cartera administrada



El índice de morosidad de la cartera aumentó del 8,50%—en 2023— al 9,1% —en 2024—. Este incremento responde, en parte, a la disminución del tamaño de la cartera con relación al año anterior, lo que amplificó el impacto relativo de los créditos en mora. Además, durante el año se evidenció un deterioro significativo en la capacidad de pago de los clientes, como resultado del incremento de la inseguridad, las extorsiones o ‘vacunas’ (que afectaron especialmente a los pequeños negocios), la pérdida de empleo y la escasez de recursos provocada por los retrasos en los pagos a proveedores por parte del Gobierno.

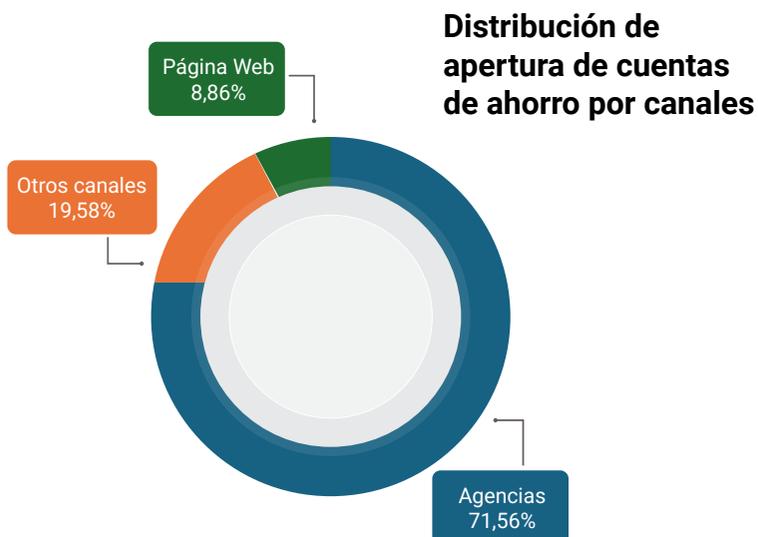
En los productos del pasivo, la institución registró un aumento del 3,75% en sus depósitos totales, respecto al 2023. En los depósitos a plazo, se evidencia un incremento del 5,50%, al pasar de USD 510,56 millones, en 2023, a USD 538,66 millones, en 2024. Los depósitos de ahorro a la vista disminuyeron en 0,16%, al pasar de USD 228,49 millones, en 2023, a USD 228,12 millones, en 2024.

Depósitos



Gestión del canal

- Se abrieron 11.056 cuentas de ahorros en 2024, a través de los siguientes canales:

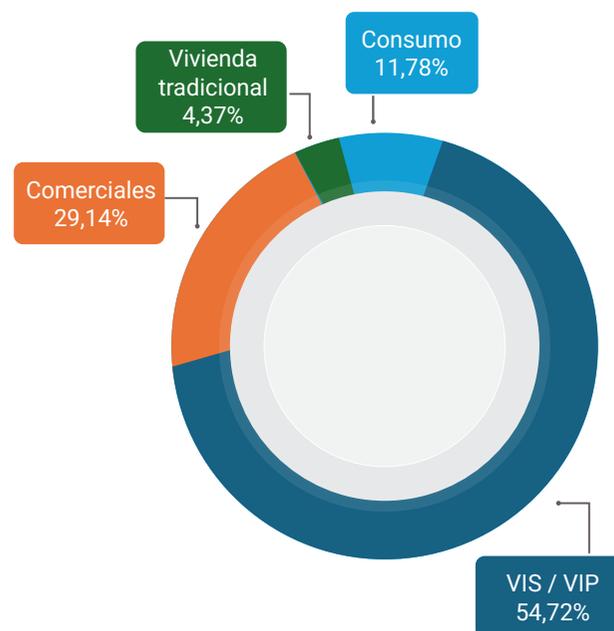


- Se renovó, en promedio anual, el 82,25% de los certificados de inversión a plazo y se incrementó el saldo en 5,57%, con relación a 2023.
- Se tramitaron 4.748 solicitudes de créditos de consumo, vivienda, VIP / VIS y productivo.
- 3.514 solicitudes de crédito (74% del total) fueron aprobadas y se hicieron desembolsos a 3.452, por un monto total de USD 98,5 millones.

- 732 créditos para vivienda de interés público (VIP), por un valor de USD 53,9 millones.
- 69 créditos de vivienda tradicional, por USD 4,3 millones.
- 2.582 créditos de consumo, por USD 11,6 millones.
- 69 créditos comerciales, por USD 28,7 millones (incluye renovaciones).

Durante 2024, impulsamos el pago de servicios en los diferentes canales. Al momento, los canales virtuales se han constituido en los que mayor transaccionalidad reciben. A su vez, seguimos manteniendo el servicio de cajas a través de Servipagos, Pago Ágil y Red Activa, para ofrecer un mayor número de puntos de atención a los clientes.

Porcentaje de monto desembolsado



CRM - Customer Relationship Management GRI 203-1

En 2024, se implementó la herramienta Sistema de Gestión de Relaciones con Clientes o CRM, por sus siglas en inglés. Esta permite, al equipo comercial y a toda la organización, visualizar de manera integrada la relación que tienen los clientes con la institución. Posibilita a los ejecutivos comerciales la ejecución de campañas específicas y a las áreas operativas gestionar y monitorear reclamos de manera eficiente.

El grupo encargado de la gestión del proyecto se encuentra supervisando de manera constante las demandas, tanto institucionales como comerciales, con el objetivo de introducir mejoras y ofrecer a los usuarios una experiencia más eficiente, entregando información precisa y creando interacciones satisfactorias para los clientes. **GRI 2-26**

Los supervisores cuentan con un dashboard implementado para el monitoreo y control de gestión de ventas. Para el 2025, se planea gestionar los presupuestos y la metodología comercial a través de esta herramienta, además de incorporar diversas funcionalidades basadas en información confiable.

El CRM cuenta con un módulo de marketing a través del cual se monitorea la ejecución de campañas de comunicación y venta cruzada permanente con el uso de inteligencia artificial, cuyo objetivo es mantener una relación centrada en el cliente, identificándolo desde un enfoque estratégico y personalizado.



Experiencia del cliente

En un entorno financiero cada vez más competitivo, la experiencia del cliente se ha convertido en un factor clave para la diferenciación y fidelización. La estrategia de ser una organización centrada en el cliente ha llevado a Mutualista Pichincha a ser una institución comprometida con la mejora continua de sus servicios, por lo cual realiza un monitoreo constante de sus indicadores de atención en agencias.

Al cierre de 2024, se obtuvieron los siguientes indicadores en agencias, a escala nacional, donde se midió la transaccionalidad y el servicio que recibieron los clientes con respecto a los siguientes indicadores: NPS (promotores netos / recomendaciones), ISC (satisfacción del cliente), CES (esfuerzo para conseguir servicio) y FCR (resolución en el primer contacto).



Nota: en CES, mientras más bajo mejor.



Para evaluar de manera más integral la percepción de los clientes, se ha implementado la medición del índice de satisfacción del cliente (PXI), una herramienta que permite comparar el desempeño de la institución con otras entidades del sector financiero, lo que faculta implementar estrategias de mejora continuas.

Además de la satisfacción general, el indicador PXI evalúa otros parámetros clave que impactan directamente en la experiencia del cliente como: efectividad (57 vs. 65 del sector), facilidad (57 vs. 63) y emoción (51 vs. 58).

El NPS relacional se encuentra en 49 puntos frente a los 54 puntos que tiene el promedio de la industria en dicho informe. Trabajamos permanentemente en aspectos como la cultura de nuestros colaboradores, la escucha a nuestros clientes a través de la Voz del Cliente (VOC) y la mejora de la experiencia, siempre orientándonos a ser una organización centrada en el cliente. **GRI 2-26**

En 2024 se consolidó el proceso de la Voz del Cliente (Voice of the Client), realizando encuestas mensuales a 2.000 usuarios de los distintos canales y productos de la mutualista. Este programa se ha convertido en una valiosa fuente de escucha activa y directa, permitiendo priorizar acciones y desarrollar soluciones alineadas con las verdaderas necesidades de nuestros socios y clientes. **GRI 2-26**

A su vez, como parte de la estrategia de la experiencia del cliente, se llevó a cabo el rediseño de los mapas de viaje del cliente (customer journey maps) para el Negocio Inmobiliario, inversiones y crédito hipotecario, con el objetivo de identificar tanto los aspectos positivos, como los puntos de fricción en la experiencia de nuestros clientes y, con ello, implementar acciones de mejora. **GRI 2-26**



Gestión de reclamos

GRI 418-1 / FN-CF-230a.2

Durante el 2024, se migró el registro de los reclamos de la herramienta Ultimius a CRM, lo cual permitió mantener bajo la misma plataforma toda la interacción que tiene el cliente con la institución.

En este año se registraron 3.482 reclamos por parte de los usuarios de los servicios financieros de Mutualista Pichincha. Del total:

97,19%

reclamos fueron resueltos dentro del plazo establecido, según los acuerdos de nivel de servicio (ANS) vigentes en la institución.

1,49%

reclamos fueron resueltos fuera del tiempo estipulado.

0,66%

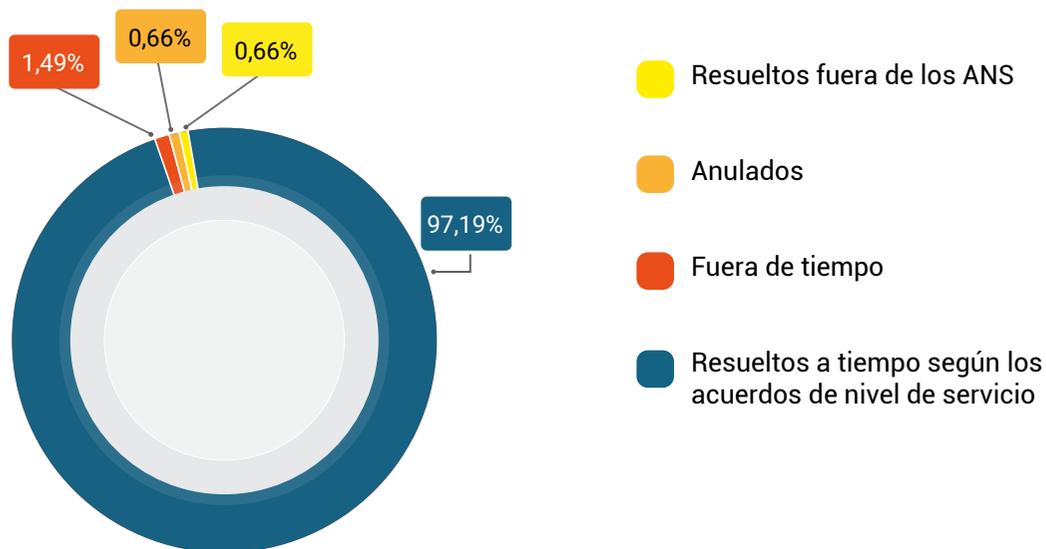
reclamos fueron anulados por diversas causas justificadas.

0,66%

reclamos fueron gestionados fuera del marco de los ANS.



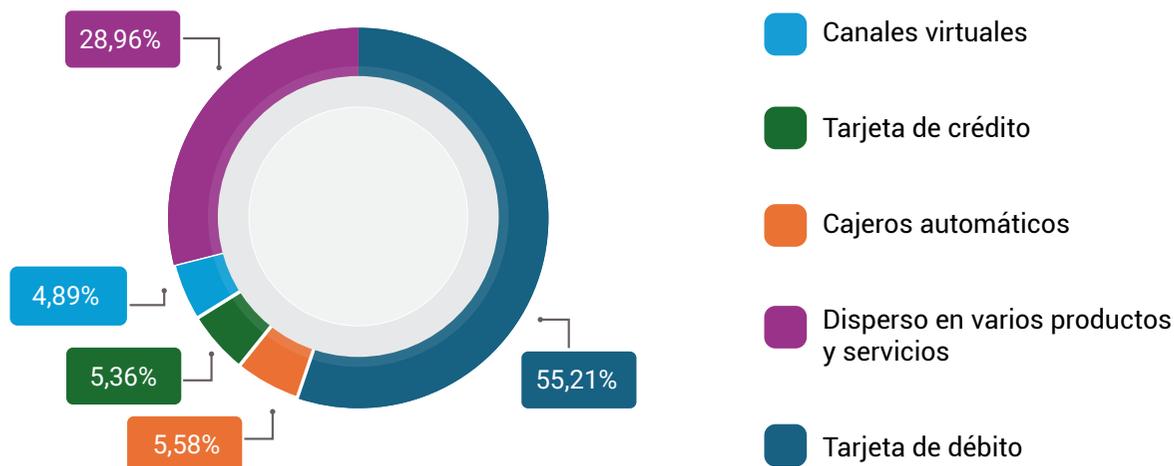
Distribución de reclamos



La tarjeta de débito es el producto que registra el mayor número de reclamos, con el 55,21%; seguido de los cajeros automáticos, con el 5,58%; la tarjeta de crédito, con el 5,36%; los canales virtuales, con el 4,89%; el porcentaje restante está disperso en varios productos y servicios.

Los canales de recepción de reclamos más utilizados son el contact center, donde se registra el 45,29%, mientras que la diferencia se distribuye en las diferentes agencias a escala nacional. **GRI 2-25 / GRI 2-26**

Distribución de reclamos por producto financiero



Negocio inmobiliario GRI 2-6

Mutualista Pichincha mantiene su compromiso con el desarrollo de proyectos inmobiliarios de calidad, priorizando soluciones habitacionales para los segmentos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP). A su vez, como parte de su estrategia de diversificación, ha ampliado su participación al segmento de vivienda medio alto, desempeñándose en funciones que van desde la promoción y gestión de proyectos hasta la comercialización. Entre ellos:



Harú del Mar, ubicado en Manta, en la urbanización Ciudad del Mar, es un edificio de seis unidades habitacionales de segmento alto, que incluye amenities de primer nivel. Su fase de comercialización arrancó en julio de 2024, con tres unidades reservadas en el año. El proyecto cuenta con licencia de construcción y, a diciembre de 2024, tiene el 50% de unidades reservadas.

Villa Campannori, ubicado en Pomasqui, en el sector de Marietta de Veintimilla, es un conjunto habitacional de 14 unidades de vivienda del segmento VIS. Su comercialización partió en octubre de 2024, con dos unidades reservadas en el año. El proyecto cuenta con licencia de construcción y registro del MIDUVI (VIS). A diciembre de 2024, tiene el 14% de unidades reservadas.



Livana, ubicado en el norte de Quito, en el sector de Monteserrín, es un edificio de 18 unidades habitacionales que incluye comodidades y áreas comunes premium. Cuenta con la certificación de construcción sostenible **EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies, por sus siglas en inglés)**. Esta avala los importantes ahorros en consumo de energía, agua y materiales de construcción con una menor huella ambiental, posicionándolo como uno de los proyectos inmobiliarios socialmente responsables en Ecuador. Ello refleja el compromiso de Mutualista Pichincha por promover viviendas accesibles, eficientes y alineadas a estándares internacionales de sostenibilidad. **GRI 301-2**

La etapa de construcción comenzó en agosto de 2024 y se espera que concluya en 2025. El proyecto cuenta con su respectiva licencia de construcción. A diciembre de 2024, tiene el 84% de unidades prometidas en venta.





Santiago City (V fase), ubicado en Guayaquil, en el km 19,5, vía a Daule, ha logrado avances significativos en los últimos años. En 2024 se concluyó la construcción de 128 viviendas, que conforman la cuarta fase, con lo cual se cumplió con la ejecución del 100% del proyecto (509 unidades). Durante el 2024, se transfirieron y entregaron 54 viviendas y se generaron USD 3,4 millones en nuevas reservas.

Altos del Pacífico continúa su desarrollo. Se inició la edificación de 28 viviendas, correspondientes a la cuarta fase del proyecto, de las cuales se ha prometido en venta un 89%. Adicionalmente, empezó la comercialización de la quinta fase del proyecto, a la que corresponden 18 unidades en su primera etapa. De ellas, están reservadas el 11%.



En **Bosques de Amaru**, ubicado en el sur de Quito, sector de Quitumbe, continúa la comercialización de las últimas unidades de la primera fase. A la fecha, está reservado el 83% de la oferta.

Durante 2024, se aplicaron estrategias comerciales y de gestión enfocadas en reducir el inventario disponible de los proyectos en fase de cierre. Esto permitió completar la liquidación del fideicomiso Eón y agilizar la venta de otros inmuebles como: El Belén (primera etapa), con la reserva de 22 unidades; Amazonas Parc, con tres unidades; y, Las Ramblas II etapa, con tres unidades.

En 2024, se avanzó con el análisis de nuevos proyectos caracterizados por ser pequeños y de rápida rotación. Asimismo, se gestionó el estudio y desarrollo de anteproyectos en terrenos propios de Mutualista Pichincha.

Gestión comercial de vivienda

Según datos de la encuesta mensual de APIVE, a noviembre de 2024, el sector inmobiliario presenta una disminución del 8,8% en su desempeño anual, en relación con el mismo periodo de 2023, evidenciando un entorno de menor dinamismo en el mercado. Entre las mayores dificultades que ha identificado el sector durante los últimos meses, se encuentran los bajos niveles de capacidad crediticia de los posibles compradores, siendo este un efecto tardío del confinamiento y un efecto actual de la participación decreciente del Estado, con inexistente inversión pública. En la economía los factores políticos, económicos y de seguridad parecen haber desmotivado la decisión de acceder a una vivienda, al punto que las cifras de reservas netas en los 11 meses de 2024 evidencian una disminución de -42,4%, en comparación con el mismo periodo de 2023.

En 2024, Mutualista Pichincha gestionó reservas inmobiliarias por USD 18,01 millones, en 247 unidades. Esto representa una disminución del 33% frente al año anterior. A pesar de esta caída, el resultado supera el desempeño general del mercado inmobiliario, que registró una contracción del 42,4%, según el informe de APIVE, a noviembre de 2024. Este resultado fue posible gracias a estrategias de comercialización y marketing adaptadas al contexto actual, así como a acciones específicas dirigidas al canal del mercado migrante, que generaron reservas por USD 4,2 millones, equivalentes al 23% del total anual.

A continuación, se muestra la gestión comercial por plaza, montos y unidades realizada en 2024:



Gestión comercial		
Ciudad	Nro. de unidades	USD
Cuenca	31	3'091.000,00
Guayaquil	66	3'487.857,70
Jaramijó	1	82.900,00
Latacunga	2	81.604,00
Loja	3	237.000,00
Manta	37	3'256.310,05
Mejía	22	429.953,28
Playas	4	381.600,00
Quito	80	6'801.847,10
Riobamba	1	160.000,00
Total	247	18'010.072,13





En cuanto a precios, las reservas de viviendas con un valor superior a USD 100.000 registraron una disminución del 27%, en comparación con las de 2023. Para las viviendas en el rango de USD 70.000 a USD 100.000, la caída fue del 36%; mientras que las reservas en el rango de USD 40.000 a USD 70.000 se redujeron en un 30%, en relación con el año pasado.

En 2024, se evidenció una caída del 34,92% en los desis-

timientos de reservas previas en relación con el 2023, lo cual probablemente se deba a la situación económica, la inestabilidad política y los problemas de inseguridad que atraviesa el país. Quito fue donde se registró el mayor número de desistimientos.

El origen de las unidades de vivienda reservadas en 2024 se detalla en el siguiente cuadro: GRI 2-6

Origen de unidades de vivienda en 2024

Tipo de proyecto	Nro. de unidades	USD
Fideicomisos propios y en asociación.	130	7'167.965,38
Proyectos de terceros.	80	6'852.726,19
Corretajes individuales.	18	1'744.500,00
Proyectos propios.	18	2'199.880,56
Bienes adquiridos.	1	45.000,00
Total	247	18'010.072,13



7. Producción industrial de vivienda GRI 2-6



Panecons, sistemas constructivos responsables

Esta subsidiaria de Mutualista Pichincha, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas, ofrece soluciones constructivas sismorresistentes e industrializadas, diseñadas para enfrentar la alta actividad sísmica del país de manera segura y eficiente.

Cuenta con un equipo calificado y comprometido, capaz de desarrollar soluciones seguras, eficientes, sostenibles y de rápida ejecución, adaptadas a las necesidades de cada cliente.



Hormi2

Es un sistema constructivo industrializado compuesto por paneles de EPS (poliestireno expandido) ondulados, reforzados con mallas de acero galvanizado de alta resistencia, electrosoldadas y unidas entre sí. Estos paneles, recubiertos con microhormigón, forman un conjunto de paredes portantes capaces de brindar estabilidad estructural en las construcciones. Este sistema forma parte de la Norma Ecuatoriana de la Construcción (NEC), específicamente en el capítulo que regula las viviendas de hasta dos pisos y con luces de hasta cinco metros.



Ventajas

- ✓ Sismorresistente.
- ✓ Propiedades térmicas que favorecen el ahorro energético.
- ✓ Propiedades acústicas que garantizan un ambiente cómodo y bien aislado entre los espacios.
- ✓ Gran versatilidad arquitectónica, permitiendo una amplia libertad en el diseño.
- ✓ Excepcional seguridad y capacidad de resistencia a impactos de alta intensidad.
- ✓ Reducción de costos de cimentación gracias a su peso ligero.
- ✓ Facilidad de aplicación en el proceso de construcción, lo que se traduce en ahorro de tiempo y reducción de costos indirectos en el presupuesto.



Casa Lista

Modelo constructivo prefabricado, compuesto por un conjunto de paneles de hormigón portantes y perfiles de acero liviano galvanizado, que ha sido aprobado y homologado tanto a escala nacional como internacional, con certificaciones que garantizan su idoneidad estructural. Se caracteriza por su capacidad sismo-resistente, validada por instituciones como la Escuela Politécnica Nacional, la Universidad de Ingenierías de Lima y el Instituto Peruano-Japonés.

Ventajas

- ✓ Sistema industrializado.
- ✓ Personalizable según las necesidades específicas.
- ✓ Capaz de adaptar su tamaño según los requerimientos del cliente.
- ✓ Fácilmente desmontable y reutilizable.
- ✓ Versátil y aplicable para una amplia variedad de edificaciones: viviendas, departamentos, escuelas, colegios, hoteles, clínicas, hospitales, albergues, entre otros.



Gestión 2024

A lo largo de este periodo, Panecons ofreció conferencias y talleres en distintas provincias del país.

Ferias y visitas técnicas

- Visitas técnicas a clientes en Cuenca, Azuay. Pruebas CEMIX, casas modelo sistema mixto con Hormi2.
- Visita técnica a Centro de Innovación. Pruebas HOLCIM mortero para Hormi2.
- Expo Construcción Quito 2024.
- Foro Urbano Nacional.
- III Encuentro Nacional Cámara de la Construcción de Cuenca, Construcción Sostenible.
- Participación de Hormi2 en la construcción de vivienda sostenible para la Cumbre de Sostenibilidad 2025 (Ekos).
- Visitas técnicas a clientes en Montecristi, Manabí.
- Visitas técnicas a clientes en Santa Marianita, Manabí.
- Visitas técnicas a clientes en Manta, Manabí. Casas con el sistema Hormi2.
- Visita técnica a vivienda en el Tornero, Samborombón, Guayas. Diseño bioclimático en construcción, arquitecto Ricardo Rodríguez.

Charlas y capacitaciones

- Academia de la Construcción, lanzamiento de la II Edición UCSG Facultad de Arquitectura-Etinar 2025.
- Capacitación en obra, camal Daule. Grupo Concretus.
- Capacitación técnica a equipo de Dulcosta.
- Capacitación en obra, Aires del Este, Guayaquil. Grupo Concretus 2025.
- Capacitación en planta.
- Capacitación en la Universidad Central de Quito.
- Capacitación en la Universidad Estatal de Guayaquil.
- Ciclo de conferencias CICO 2024.
- Desayuno con Constructores Ambato, Tungurahua.
- Capacitación sobre el bono de la vivienda para los equipos de ventas del MIDUVI, Cotopaxi.
- Ecuador Green Building Week-CEES, panel Materiales Sostenibles.



Proyectos

Manabí y Santa Elena

- Residencias.
- Manahospital, segunda torre, Portoviejo.
- Altos del Pacífico.
- Oliva Bay, Olón.
- Proyecto cliente Jadelab (proyecto Camarón).

Guayas

- Residencias.
- Ciudad Santiago.
- McDonald's, Salitre.
- Tuti Casa Laguna.
- Club House, Aires del Este.
- Bodegas Centro Deprati.
- Residencia Martínez, Urbanor.
- Centro de docencia UNEMI, Milagro.
- Solca-Guayaquil.



Pichincha y Cotopaxi

- Casa Santa Cruz.
- McDonald's, Eloy Alfaro.
- Jardín Botánico.
- Casa de donación en Mulalillo, Cotopaxi.
- Proyecto Monolítica, Ruta Viva, Quito.
- Terminación de la casa modelo en Tanicuchi. MIDUVI, Cotopaxi.

Más allá de ofrecer productos de alta calidad, Panecons acompaña a sus clientes en cada etapa del proceso constructivo, brindando asesoría personalizada desde el inicio hasta la entrega final del proyecto. De esta manera, garantiza obras bien ejecutadas, seguras y listas para el disfrute del usuario final. Este enfoque integral refleja el compromiso del equipo con la excelencia en el servicio y la construcción.



Impacto ambiental

Panecons cuenta con el licenciamiento ambiental necesario para su funcionamiento, el cual es sometido a revisión y auditorías ambientales cada tres años. La auditoría más reciente se realizó en 2024, asegurando el cumplimiento de las regulaciones correspondientes. El GAD provincial se encarga de monitorear el impacto ambiental que genera la planta de producción en su zona de influencia.

Es importante recalcar que la planta de producción de Panecons no genera efluentes industriales. Las emisiones de CO2 son controladas, ya que dispone de un caldero con quemador de gas para evitar contaminación en la zona, que además es monitoreado cada seis meses. No produce

desechos sólidos de EPS (poliestireno expandido), debido a que internamente los recicla (la cantidad reciclada en 2024 fue de 5.987 kg). También crea una pequeña cantidad de chatarra, la cual es gestionada adecuadamente para su reutilización. **GRI 301-2**

Gracias a su capacidad de aislamiento térmico, el sistema constructivo Hormi2 reduce considerablemente la necesidad de utilizar sistemas de aire acondicionado o calefacción, según las condiciones climáticas. Esto resulta en importantes ahorros energéticos, tanto en la fase de construcción como a lo largo de la vida útil de la vivienda.



Panecons ejecuta 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. Para garantizar la seguridad y salud de sus empleados directos e indirectos, Panecons cumple con las normativas legales correspondientes. Con ese propósito, cuenta con el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad 2024-2026, cuya política dispone lo siguiente:

“Panecons 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”.

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.

Se controla que los proveedores y contratistas cumplan con las normas establecidas en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, las cuales deben ser acatadas en todos los casos.



8. Gestión de la seguridad de la información FN-CB-230a.2

La Unidad de Seguridad de la Información de Mutualista Pichincha ha trabajado de manera constante para garantizar la protección de los activos de información de la institución, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Durante 2024, se implementaron diversas estrategias y acciones para fortalecer la seguridad de la información, alineadas con normativas nacionales e internacionales y los objetivos estratégicos institucionales.

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 inte-

gridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de la información. **FN-CB-230a.2**

Respecto al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente, se han cumplido los plazos para implementar controles en el tratamiento de datos personales, tomando en cuenta que dicha ley garantiza que ningún tipo de información de nuestros clientes o socios sea utilizada con propósitos secundarios por la institución.

Además, se evaluó a 18 proveedores con el objetivo de asegurar el cumplimiento con las normativas de seguridad y protección de datos vigente, con un énfasis en proveedores de servicios en la nube y procesamiento de datos. **FN-CF-220a.1 / FN-CF-220a.2**

En 2024, se propuso el Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2024-2027, para cuyo cumplimiento se ejecutaron las siguientes actividades durante ese año:



Gestión de riesgos de seguridad de la información

No se registraron incidentes significativos de seguridad de la información. Se realizó un ejercicio de ethical hacking, identificando diversas vulnerabilidades en redes y equipos críticos. Se llevaron a cabo nueve talleres con áreas internas y proveedores para abordar y remediar las vulnerabilidades, priorizando las más sensibles. **GRI 418-1 / FN-CB-230a.1**



Identificación de activos de información

Para la evaluación de activos, se incluyeron nuevas áreas estratégicas como las de canales digitales y tecnología financiera, en las cuales se verificaron a 215 activos de información. Además, se brindó soporte en la definición del tipo de acceso a internet para cada colaborador dentro de la organización, creando tres perfiles. Cada uno tiene permisos distintos, dependiendo del rol o necesidad del usuario. Es decir, no todos pueden entrar a los mismos sitios o usar los mismos servicios en internet.





Monitoreo y control de seguridad

Se revisaron y ajustaron 510 perfiles de usuarios en los sistemas de la institución, asegurando que los permisos sean acordes con los roles y responsabilidades de cada colaborador.



Campañas de capacitación y concienciación SV-AD-220a.1

Se llevó a cabo una charla de concienciación en ciberseguridad para los empleados de Mutualista Pichincha, con un porcentaje de aprobación del 99,19% de los participantes. Las principales actividades realizadas fueron:

1. Ejercicios de ataques controlados con vectores Smishing y Phishing.
2. Buen uso de sus credenciales y usuarios transaccionales, a través de piezas gráficas en los portales y redes sociales de la institución.

3. Se realizó el proceso de inducción al personal que ingresó a prestar sus servicios a la institución.

La Unidad de Seguridad de la Información de Mutualista Pichincha fortalece significativamente la protección de los activos de información, alineando sus acciones con estándares internacionales y objetivos institucionales. A través de una gestión integral de riesgos, control de accesos, evaluación de proveedores y campañas de concienciación, se avanzó en la implementación del Plan Estratégico de Seguridad 2024-2027. Estas acciones reflejan el compromiso de la institución con la seguridad, la privacidad de los datos personales y la prevención de amenazas cibernéticas.



9. Relacionamiento con grupos de interés

Cadena de suministro

La eficiencia de nuestra cadena de suministro es fundamental para asegurar la calidad en el servicio que ofrecemos. El área Administrativa establece criterios para la selección de proveedores, asegurando el cumplimiento normativo y evaluando la mejor relación costo-beneficio.

Con el apoyo de una empresa externa, se califica a los proveedores según su actividad económica, solidez financiera, capacidad operativa y gestión comercial. Este proceso

fomenta la transparencia, la mejora continua y las relaciones sostenibles.

Al cierre de 2024, 110 proveedores fueron calificados, con una distribución del 84% en Quito, 15% en otras ciudades y 1% en el extranjero. Todos superaron exitosamente la evaluación en responsabilidad social empresarial (RSE), reafirmando nuestro compromiso con un abastecimiento responsable y sostenible. GRI 2-8 / GRI 204-1 / GRI 308-1 / GRI 308-2

Proveedores calificados

Proveedores Quito	92
Proveedores otras ciudades del país	17
Proveedores que residen en el extranjero	1
Total de proveedores calificados	110



Nuestros grupos de interés GRI 2-29

En 2024, Mutualista Pichincha, comprometida con sus grupos de interés, centró sus esfuerzos en mantener una comunicación constante y adecuada con ellos. En ese sentido, implementó las siguientes iniciativas:



Socios

Actividades

- La Junta General Ordinaria de Representantes de Socios se constituye como la máxima autoridad de Mutualista Pichincha. Durante esta asamblea se tomaron decisiones clave para el desarrollo de las acciones institucionales de 2024.
- Por noveno año, se ejecutó el programa Black Premier, el cual tiene como objetivo reconocer la confianza y fidelidad de nuestros socios.
- Con el objetivo de mantener informados a nuestros socios, se produce el Boletín de Socios Mutualista Pichincha, publicación bimensual que se distribuye a través de mailing y que constituye uno de los canales más importantes de comunicación con este público de interés.
- Brindar información relacionada con la coyuntura de nuestro país es de gran importancia, por eso se desarrolló el desayuno-conversatorio con socios en el que se expusieron las perspectivas económicas y políticas de Ecuador para el 2025.



Canales de comunicación

- Eventos.
- Cenas.
- Mailing.
- WhatsApp.
- Relacionamento directo.



Cientes

Actividades

- Durante 2024, implementamos diversas campañas para promover el ahorro, impulsar el uso de productos financieros y fortalecer nuestra relación con los clientes. Uno de los ejes principales del año fue FlexiCuenta, cuya difusión se mantuvo activa de forma continua, incentivando el ahorro de manera flexible y con una alta rentabilidad.
- Con el objetivo de fomentar una cultura de ahorro responsable en niños y jóvenes, desarrollamos campañas estacionales dirigidas a estos segmentos, como las presentadas en el Día del Niño y Navidad, promoviendo productos diseñados para inculcar este hábito en las nuevas generaciones.
- A lo largo del año, también impulsamos el uso de la billetera digital Google Pay y la solicitud de tarjetas de débito y crédito ecoamigables (biodegradables), reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la innovación digital. A través de estas iniciativas, buscamos ofrecer a nuestros clientes opciones de pago más seguras y responsables con el ambiente.

- Adicionalmente, lanzamos una campaña para promover el uso de Pago Directo, un servicio que permite realizar transacciones digitales de manera rápida y segura, facilitando la experiencia financiera de nuestros clientes.
- Una de las iniciativas más importantes del año fue el Tour Inmobiliario de APIVE, una actividad en la que colaboradores de distintas industrias recibieron información sobre proyectos inmobiliarios y opciones de financiamiento para la compra de vivienda.

El recorrido abarcó varias zonas de la provincia de Guayas, incluyendo Durán, Pascuales y Guayaquil (centro, Urdesa y Aeropuerto José Joaquín de Olmedo); así como de la provincia de Pichincha, con visitas a Alóag y diferentes sectores de Quito (Santa Lucía Alta, Carcelén Industrial y La Carolina).

Durante el tour, se visitaron empresas como Adelca del Litoral, Indusur, Cervecería Nacional, Tiendas Industriales Asociadas (TIA), Superdeporte, Difare, Supermercados Santa María, Fibran y Medeport.

Con esta diligencia se logró atender a 73 personas interesadas en hacer realidad el sueño de tener su propia vivienda.



Canales

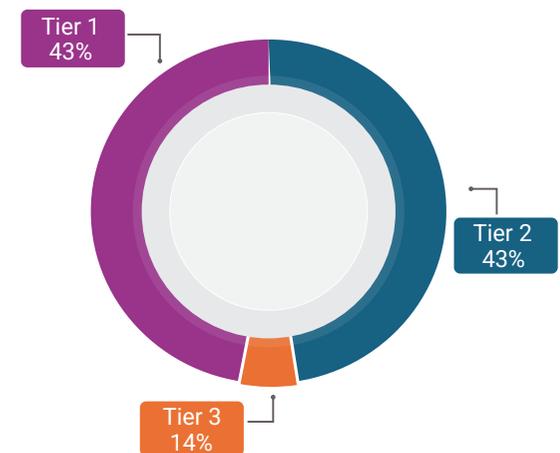
- Vía pública.
- Eventos.
- Activación de agencias.
- Campañas de experiencia.

Medios de comunicación

Actividades

- Mutualista Pichincha cree en la importancia de mantener una comunicación abierta y transparente con los medios. Gracias a este diálogo constante, fortalecemos nuestra relación con ellos y aseguramos que nuestros socios, clientes y la comunidad en general reciban información valiosa sobre nuestra labor.
- Como parte de este compromiso, realizamos reuniones con nueve periodistas, estableciendo lazos de confianza para generar contenidos que impacten positivamente a la ciudadanía. A través de estos espacios, hemos difundido información clave sobre vivienda, construcción sostenible, educación financiera y convivencia pacífica, entre otros temas relevantes.
- Nuestra gestión en medios ha permitido fortalecer el posicionamiento de la institución y su reputación, alcanzando a más de un millón de personas. Esto se tradujo en un valor de free press superior a USD 300.000, con el 100% de las publicaciones positivas sobre la institución y sus acciones. Además, nuestra presencia en medios se distribuyó estratégicamente en Tier 1 (43%), Tier 2 (43%) y Tier 3 (14%).

Distribución de publicaciones por tipo de medio



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

* Tier corresponde a la clasificación de los medios de comunicación según su alcance, influencia y audiencia.



Comunidad

Actividades



- Durante 13 años consecutivos, la campaña Una Navidad Diferente ha cambiado vidas. En 2024, a través de esta iniciativa, Mutualista Pichincha hizo posible que Freddy Moposita, un niño de 5 años, con una discapacidad del 99%, tenga una casa propia, digna y adaptada a sus necesidades, que le permite una mejor calidad de vida junto a sus padres y hermano. Freddy, quien vive en la parroquia Cusubamba, en Salcedo (Cotopaxi), ahora cuenta con un hogar seguro.
- Además, trabajamos en la difusión de iniciativas que reflejan nuestro compromiso con la comunidad. A través de los medios de comunicación, compartimos con nuestros públicos acciones de responsabilidad social, como la 'Certificación en Finanzas Plateadas' (educación financiera para adultos mayores), la Semana Mundial del Dinero y el premio Mejora Tu Emprendimiento. También
- dimos a conocer los reconocimientos que respaldan nuestro impacto, como el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por CERES; el premio a las Mejores Prácticas de Equidad de Género, de Grupo Ekos; y, el primer lugar en 'Hablemos de Cambio', por contribuir al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, otorgado por Primicias e YPSILOM, entre otros.
- Mutualista Pichincha participó en las jornadas 'Volver a habitar la ciudad vaciada', una iniciativa de La Mariscal, que busca revitalizar este icónico barrio de Quito, donde también se encuentra nuestro edificio Matriz. Como parte de este encuentro, nuestro gerente general, Juan Carlos Alarcón Chiriboga, presentó la propuesta 'CityLiving by Mutualista Pichincha' durante el conversatorio 'Oportunidades del barrio La Mariscal como potencial suelo para vivienda'.

Esta iniciativa inspirada en experiencias exitosas de otros países, demuestra cómo es posible aprovechar la infraestructura existente para recuperar barrios y darles una nueva vida, impulsando el desarrollo urbano y la calidad de vida en la zona. Acciones que se pueden realizar con el trabajo conjunto de las empresas privadas y de las instituciones públicas.



Canales

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

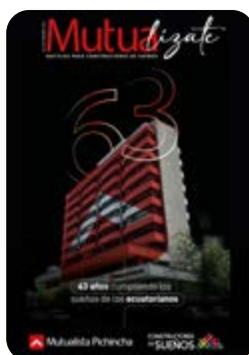
Colaboradores

Actividades

- La campaña Rueda de la Vida se convirtió en una herramienta clave para mejorar el bienestar de nuestros colaboradores. A través de ella, compartimos información útil y práctica para que cada persona aplique este concepto en su día a día, logrando un equilibrio entre su vida personal y profesional. Además, generamos materiales y consejos fáciles de implementar, enfocados en la salud, las relaciones familiares, el bienestar financiero y otros aspectos fundamentales.
- Para mantener a nuestros colaboradores informados sobre las

acciones y logros de la institución, publicamos la revista interna *Mutualízate*, que ha evolucionado en diseño y formato para hacerla más atractiva y fácil de leer. Con 12 ediciones al año y un alcance superior al 90% de nuestro público objetivo, la mayoría accede a ella desde sus computadoras y equipos móviles.

- Además, iniciativas como 'Mutualízate te premia' y la 'Trivia Mutualízate virtual', que se juega en equipos, han sido un gran incentivo para la lectura y comprensión de los contenidos de la revista. Gracias a estas actividades, más del 60% de nuestros colaboradores participan activamente y se mantienen informados de manera dinámica y entretenida.



Canales

- Mailing.
- WhatsApp.
- Afiches.
- Habladores.
- Monitores.



10. Estrategia de sostenibilidad GRI 2-22



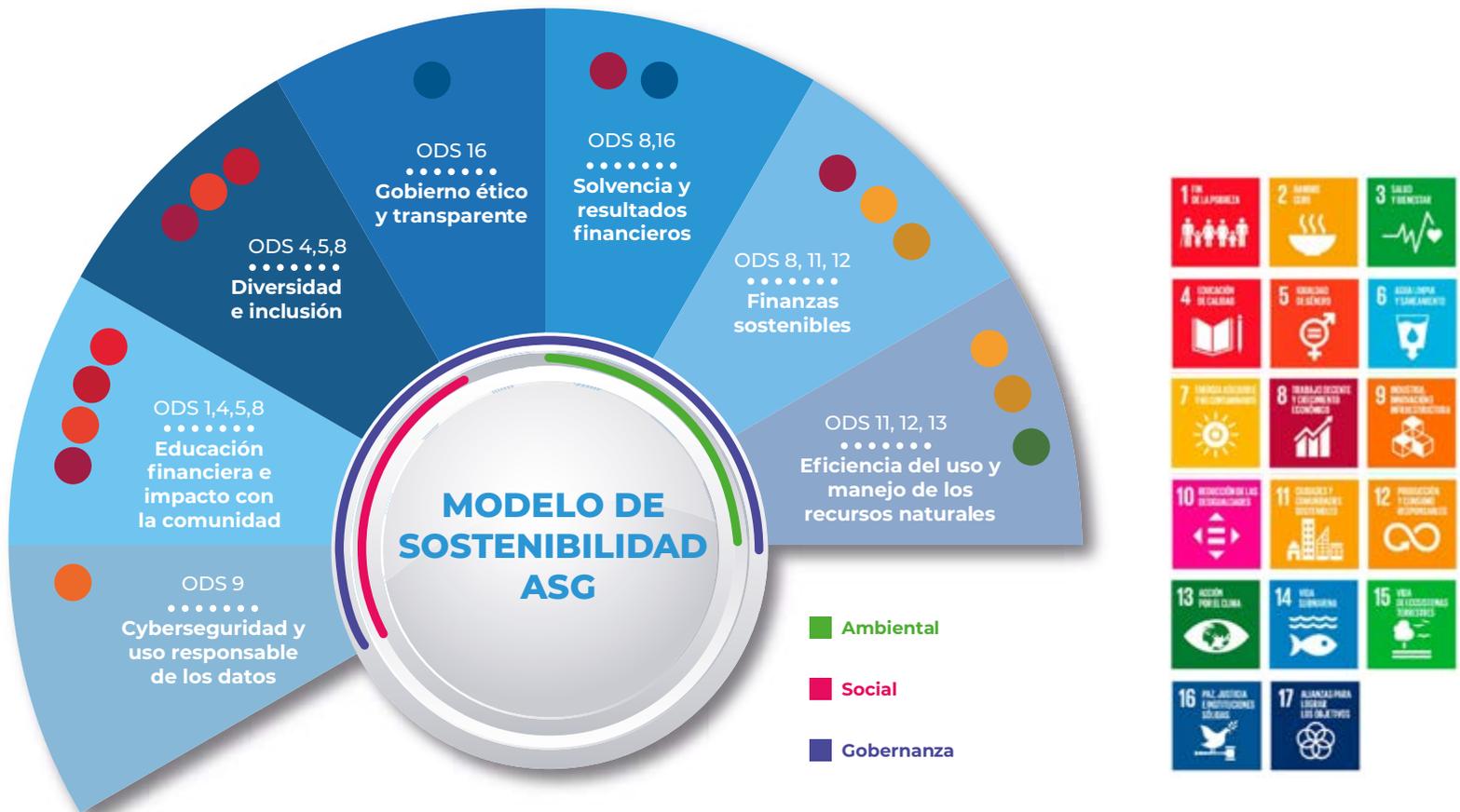
En 2024, Mutualista Pichincha avanzó significativamente en la consolidación de su modelo de sostenibilidad basado en principios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), implementando iniciativas orientadas a mitigar riesgos corporativos y fortalecer la gestión empresarial.

Como parte de su compromiso con una gestión ética y responsable, por cuarto año consecutivo, la institución fue reconocida como Empresa Socialmente Responsable por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad

Social y Sostenibilidad (CERES) y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

La estrategia de sostenibilidad de Mutualista Pichincha se enfoca en contribuir activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando tres que están estrechamente alineados con el núcleo de su negocio: el ODS 5 (Igualdad de género), el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).





Además, la entidad promueve los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, que abarcan temas fundamentales como derechos humanos, trabajo digno, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Por segundo año consecutivo, realizamos el ejercicio de doble materialidad, el cual es clave para evaluar la relevancia del entorno social y ambiental y cómo estos impactan en la sostenibilidad financiera de la organización.

En 2024 se puso en marcha el modelo de sostenibilidad

ASG (avance del 0,25%). Este modelo promueve una gestión responsable, transparente y alineada con los desafíos globales actuales. FN-CB-410a.2

Este enfoque permite integrar buenas prácticas que fortalecen la confianza de los grupos de interés, mejorando la identificación y gestión de riesgos. Además, posiciona a la institución como un actor comprometido con el desarrollo social, el cuidado del medioambiente y la ética corporativa, generando valor a largo plazo para la institución y la sociedad.



Medición del retorno social de la inversión (SROI)

Mutualista Pichincha, a través de Fundación Bien-Estar, brazo ejecutor de su política social y responsable de la gestión de responsabilidad social, trabaja por generar un impacto en la comunidad por medio de sus programas. Mediante sus iniciativas, la organización genera un impacto positivo en distintos grupos de interés, incluyendo colaboradores, clientes y la comunidad en general.

Como parte del compromiso de Mutualista Pichincha y Fundación Bien-Estar por impulsar una gestión social responsable y basada en evidencia, en años recientes, se ha trabajado en fortalecer la medición de los impactos generados por sus programas sociales. En este marco, y con el objetivo de contar con información objetiva que facilite la

toma de decisiones estratégicas en materia de inversión social, en 2024 Fundación Bien-Estar realizó la medición del retorno social de la inversión (SROI). Esta herramienta permite evaluar el valor social, económico y ambiental de los proyectos en función de los recursos invertidos, cuantificando su impacto a través de un valor monetario. De este modo, la organización puede dimensionar de manera integral el retorno de sus inversiones, no solo desde una perspectiva financiera, sino también en términos de bienestar social y desarrollo sostenible.

El resultado obtenido fue de 120%, esto implica que los valores invertidos generan un retorno social que se multiplica por 1,2 en sus beneficiarios y en Mutualista Pichincha.



Impacto con la comunidad GRI 413-1

Donaciones

- **Una Navidad Diferente**

Uno de los pilares que define el compromiso de Mutualista Pichincha es el trabajo con la comunidad. A través de la campaña Una Navidad Diferente, cada año un niño o niña con discapacidad y su familia reciben una vivienda con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Esta iniciativa representa mucho más que una entrega simbólica: es una muestra tangible del impacto que podemos generar cuando unimos esfuerzos por una causa.

Freddy Moposita, un niño de la comunidad de Cobos Grande, en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, fue el beneficiario número 63. Como gesto adicional para complementar la entrega de la vivienda, se organizó una recolección de víveres, electrodomésticos, artículos de limpieza y otros enseres esenciales. Esta acción fue posible gracias al compromiso y la solidaridad de nuestros trabajadores, quienes, con gran entusiasmo y generosidad, se unieron voluntariamente para llenar de calidez y bienestar el nuevo hogar de la familia beneficiaria.



Mira el video





- **Equipos tecnológicos, muebles y enseres**

Durante 2024, con el propósito de apoyar a organizaciones sociales y educativas, y fortalecer el impacto en la comunidad, Mutualista Pichincha entregó 32 computadoras y 224 muebles. Estos recursos ahora contribuyen activamente a mejorar la infraestructura y dotación tecnológica de estas organizaciones, permitiéndoles optimizar su operatividad. Es así como facilitan un entorno más eficiente para su personal y beneficiarios, impulsando su capacidad de brindar servicios de calidad. Además, apoyan al bienestar de las comunidades al impulsar el desarrollo educativo y social.

En Mutualista Pichincha, nuestras iniciativas con la comunidad reflejan un sólido compromiso con el bienestar social y el desarrollo equitativo, fortaleciendo la solidaridad y generando un impacto positivo en quienes más lo necesitan. Estas acciones contribuyen a un futuro inclusivo y lleno de oportunidades para todos.

Programa de Educación Financiera FS14

Mutualista Pichincha pone a disposición de sus clientes y público en general su programa de educación financiera, con el objetivo promover un uso adecuado de sus productos y servicios financieros, y fortalecer la relación de confianza con sus grupos de interés, aportando al desarrollo económico y social.

Este programa brinda conceptos, herramientas y reflexiones acerca de cómo tomar mejores decisiones sobre ahorro y deuda e inversión, con el objetivo de cumplir metas financieras de forma práctica y fácil. En 2024, el programa atendió a un total 5.441 usuarios y se dictaron 113 talleres de capacitación, que equivalen a 142 horas dedicadas a educar y mejorar las capacidades, conocimientos y actitudes financieras de los usuarios.



- **Cuadro de personas capacitadas en educación financiera por grupo etario en 2024** FN-CB-240a.4

CATEGORÍA	GRUPO	2024
Grupos de la población	4 a 6 años	461
	7 a 11 años	943
	12 a 17 años	2.826
	18 a 29 años	373
	30 a 65 años	452
	Mayores a 65 años	9
	Subtotal grupos de la población	5.064
Subgrupos de la población	Clientes	364
	Clientes Finanzas Plateadas	13
	Subtotal subgrupos de la población	377
	Total público alcanzado	5.441
	Meta 2024	3.640
	Porcentaje alcanzado	149%

Mutualista Pichincha fue parte de la Semana Mundial del Dinero 2024 (Global Money Week), campaña promovida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual tiene el objetivo de capacitar en educación financiera a niños, niñas y adolescentes. En esta semana, se realizaron 79 talleres, capacitando a un total de 4.116 niños, niñas y adolescentes de diferentes instituciones educativas. Estos resultados se lograron con el apoyo de voluntarios de múltiples áreas de Mutualista Pichincha, quienes fueron preparados para dictar las temáticas propuestas.

[Conoce Sobre la Semana Mundial del Dinero](#) 





Se llevó a cabo la tercera edición del Concurso 'Mejora Tu Emprendimiento', iniciativa dirigida a mujeres emprendedoras en situación de vulnerabilidad. Durante este evento se brindó una formación integral en empoderamiento, marketing digital y tributación. Este programa tuvo una duración de 20 horas de capacitación, con el objetivo de consolidar sus ideas y planes de negocio, contribuyendo a mejorar su situación económica y social. En esta tercera edición participaron 35 mujeres, quienes pudieron construir de manera exitosa una pro-

puesta de plan de negocio. Al final de este programa se premió a las cinco mejores propuestas de negocio con la entrega de un capital semilla. [Mira el video](#) 

Gracias a los resultados obtenidos en beneficio de las mujeres emprendedoras, Mutualista Pichincha alcanzó el primer lugar al Aporte al Cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, que se refiere a trabajo decente y crecimiento económico, reconocimiento entregado por Primicias e Ypsilom.





En un contexto en el que la población adulta mayor enfrenta desafíos particulares en la gestión de sus finanzas y el acceso seguro a servicios digitales, el programa 'Finanzas Plateadas' se ha convertido en un enfoque clave para promover su bienestar económico y prevenir situaciones de vulnerabilidad.

En ese sentido, una de las iniciativas relevantes de este programa fue la ejecución de la primera Certificación en Fi-

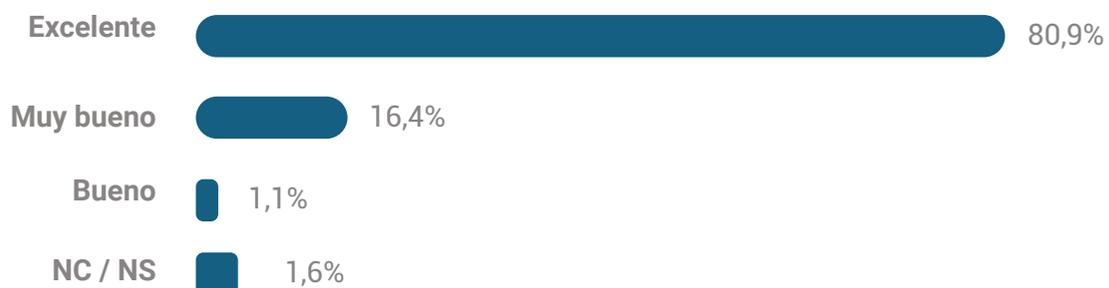
nanzas Plateadas, que tiene como objetivo fortalecer las capacidades financieras, actualizar sus conocimientos en banca electrónica, ahorro y sobreendeudamiento, así como también prevenir estafas.

En esta primera edición, participaron 25 clientes de Mutualista Pichincha, quienes recibieron seis horas de capacitación especializada.



Evaluación del programa de Educación Financiera

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 97,3%. Apenas el 1,1% de los capacitados califica al programa como bueno.

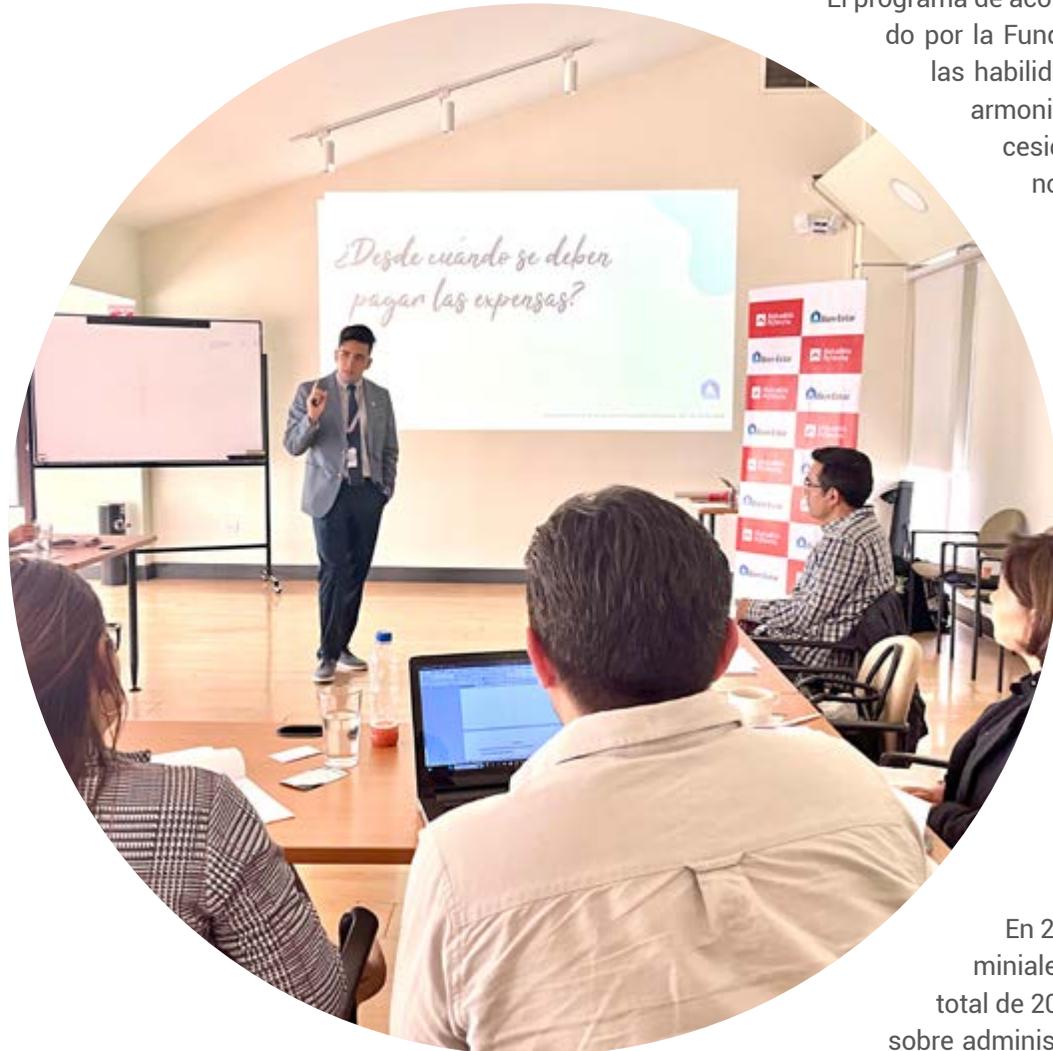


Mejores Vecinos

El programa de acompañamiento social Mejores Vecinos, desarrollado por la Fundación Bien-Estar, tiene como objetivo fortalecer las habilidades necesarias para promover una convivencia armoniosa entre vecinos. Esta iniciativa surge de la necesidad de abordar los desafíos derivados del desconocimiento de normativas y buenas prácticas de convivencia, que puede generar conflictos y afectar la calidad de vida en los condominios.

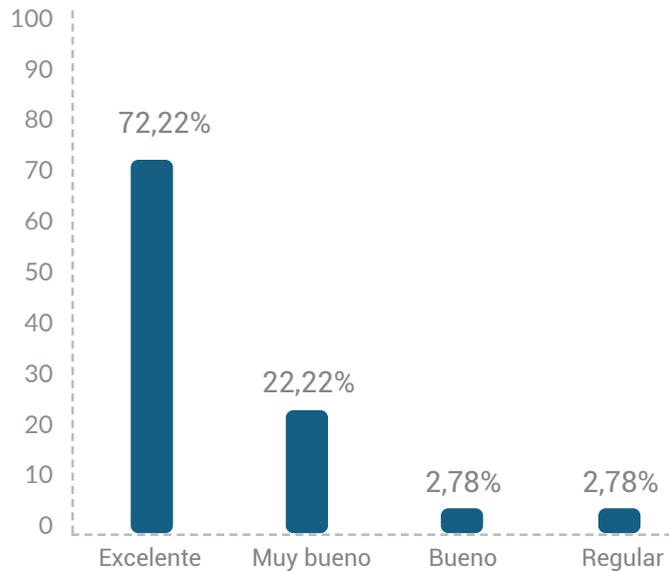
Para responder a esta problemática, el programa ofrece herramientas y capacitaciones en modalidades virtual y presencial, orientadas a mejorar la vida en comunidad. A través de la difusión de conocimientos sobre derechos y obligaciones en el ámbito condominial, la correcta aplicación de la Ley de Propiedad Horizontal y la implementación de modelos organizativos eficientes, Mejores Vecinos busca fortalecer las relaciones vecinales, capacitar a administradores y directivas, concienciar a los copropietarios y fomentar entornos más colaborativos y armoniosos dentro del Régimen de Propiedad Horizontal.

En 2024, Mejores Vecinos realizó 53 asesorías condominiales presenciales, virtuales y en sitio, atendiendo un total de 20 condominios. A su vez, convocó a cuatro cursos sobre administración de condominios, capacitando un total de 44 usuarios.

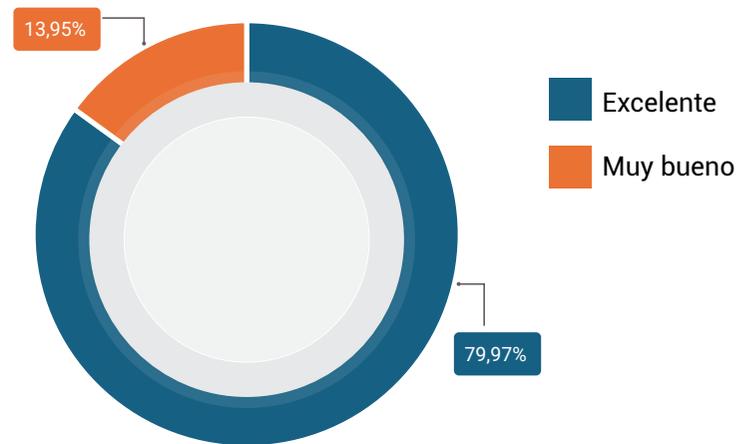


Este programa ha recibido excelentes calificaciones por parte de sus usuarios.

Evaluación programa Mejores Vecinos (2024)



Calificación asesorías condominiales (2024)



Equidad de género



La equidad de género es fundamental para el desarrollo integral y sostenible, tanto de las organizaciones como de la sociedad en general. En este marco, Mutualista Pichincha en 2024 reafirmó su compromiso con la creación de entornos laborales inclusivos, donde se asegure la igualdad de oportunidades, el trato justo y la participación equitativa de mujeres y hombres en todos los niveles. Este enfoque responde no solo a principios de justicia y derechos humanos, sino también a una visión estratégica orientada a fortalecer la sostenibilidad, la eficiencia y la cohesión institucional.

La estrategia institucional estuvo centrada en el fortalecimiento de los procesos de capacitación y sensibilización en perspectiva de género con los colaboradores. Se puso

énfasis en el contenido de nuestras siete cápsulas informativas denominadas 'Vitaminas de equidad de género', las cuales fueron implementadas como requerimiento del plan de carrera que deben completar nuestros colaboradores en la herramienta E-Sapiens.

En la misma herramienta se incorporó el módulo de 'Prevención de la discriminación, acoso y violencia contra la mujer en entornos laborales', el cual ha sido realizado y completado por el 100% de nuestros colaboradores.

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



Ambiente

El compromiso con el ambiente es parte de la estrategia de sostenibilidad y un componente esencial del modelo de negocio. Mutualista Pichincha reconoce que los impactos ambientales no solo afectan los ecosistemas, sino que también tienen consecuencias económicas y sociales directas. Por ello, cada una de sus acciones contribuye a la construcción de un futuro sostenible, resiliente y en armonía con el planeta.

Como labor clave para fortalecer la gestión ambiental de la organización, se trabajó en la actualización de la Política Ambiental Institucional. Este documento, de gran relevancia, establece los lineamientos y compromisos que guiarán

las acciones de la empresa para promover una operación sostenible y contribuir activamente a la mitigación del cambio climático.

Conscientes de que la transformación hacia la sostenibilidad ambiental inicia al interior de la organización, se fortaleció la formación ambiental de nuestros colaboradores mediante la difusión de cuatro cápsulas educativas, diseñadas para sensibilizar sobre temas ambientales relevantes para el negocio. Estas se difundieron a través de canales internos y forman parte de nuestro esfuerzo por consolidar una cultura organizacional comprometida con la protección del entorno. Los temas que se abordaron fueron:



Mira el video 





Mira los videos 

1. **¿Qué es la huella de carbono?**

2. **Disminución de almacenamiento en servidores.**

3. **Impresión sostenible.**

4. **Reciclaje de residuos electrónicos.**

En 2024 se realizó la medición de la huella de carbono institucional, por segundo año consecutivo, cumpliendo con la normativa y estándares internacionales del GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol-Protocolo de Gases de Efecto Invernadero). El resultado de esta medición fue de 174,17 toneladas de CO². Para esta medición se consideró el edificio matriz y, como en años anteriores, en 2024 se reafirmó que el área de mejora en la que debemos trabajar como institución es el consumo eléctrico, el cual representa el 96% de nuestra huella de carbono. **GRI 302-1**

La medición de la huella de carbono ha impulsado diferentes acciones en las operaciones de Mutualista Pichincha. Estas tienen un impacto positivo en el medioambiente y facilitan la participación y concienciación de nuestros colaboradores.

Para promover el cuidado de la naturaleza se llevó a cabo una jornada de reforestación en el Parque Bicentenario. Esta actividad contó con el apoyo de 30 voluntarios, quienes junto a sus familias sembraron 200 árboles nativos, entre ellos: alisos, arrayanes y cholanes. Cada árbol absorbe entre 10 y 50 kg de CO₂ al año, cantidad que aumenta a medida que el árbol crece.



Conscientes del desafío que representa la generación de residuos electrónicos y del hecho de que cerca del 80% de estos no son gestionados adecuadamente a nivel global, en Mutualista Pichincha desarrollamos acciones orientadas a una gestión responsable. Como parte de este enfoque, se realizó una visita técnica, junto a colaboradores estratégicos, a nuestro proveedor autorizado: Vertmonde, con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre el manejo adecuado de estos residuos. Adicionalmente, se impulsó una campaña institucional de recolección de E-waste, que permitió recuperar 487 kg de residuos electrónicos y evitar la emisión estimada de 679 kg de CO² a la atmósfera. **GRI 301-2 / GRI 306-1**

También, a través de acciones complementarias, se gestionó la destrucción de 90 kg de residuos peligrosos con el proveedor Incinerox y el proceso de reciclaje de 4.086 kg de papel, que fue destinado como materia prima para la elaboración de papel higiénico, ejecutado por Graham. **GRI 306-1 / GRI 308-1**

Variaciones en consumo de recursos

Criterio	2023	2024
Luz	589.817,70 kWh	591.947,78 kWh
Agua	4.887 m ³	5.475 m ³
GLP	804,70 kg	891,30 kg

GRI 302-1

GRI 303-5

GRI 302-1



11. Perfil metodológico de la Memoria de Sostenibilidad

En 2024, se publica la XVIII edición de la Memoria de Sostenibilidad de Mutualista Pichincha, ejercicio clave de rendición de cuentas que permite informar a los grupos de interés sobre la gestión realizada en los aspectos económicos, ambientales y sociales que comprenden el negocio. Está elaborada de acuerdo con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) 2021, cubriendo el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. Adicionalmente, incorpora la referencia a los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para el sector de servicios financieros, fortaleciendo así la divulgación de información relevante en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), bajo criterios internacionales de sostenibilidad empresarial. Los datos económicos incluidos provienen de los estados financieros auditados por una firma externa independiente, garantizando su precisión y transparencia. **GRI 2-2 / GRI 2-3**

Para definir el contenido de este documento, se han aplicado los cuatro principios fundamentales del GRI: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. Además, el informe integra la actualización más reciente de los estándares GRI, incluyendo elementos del suplemento sectorial para servicios financieros e indicadores de balance social. Gracias a un proceso interno riguroso, se garantiza la aplicación de los seis principios clave del GRI para la calidad del reporte: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

La información no financiera presentada en la memoria sigue las directrices del Institute for Social and Ethical Accountability, conforme a la norma AA1000 en su versión más reciente. Esto implica la aplicación de los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta, asegurando que el informe refleje de manera integral el impacto y compromiso de la organización con la sostenibilidad.

La elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2024 estuvo liderada por la Dirección Ejecutiva de Fundación Bien-Estar, unidad responsable de la gestión de responsabilidad social de Mutualista Pichincha. Este proceso se desarrolló con la colaboración de todas las áreas de la institución, que contribuyeron activamente en la preparación y garantía de la integridad de la información presentada. **GRI 2-3**

Los temas materiales incluidos en esta memoria fueron actualizados a través de un estudio que empleó metodologías del Global Reporting Initiative (GRI), tomando también en consideración insumos provenientes de diferentes interacciones y diálogos con todos los grupos de interés. Este análisis permitió identificar los temas más relevantes para la Mutualista Pichincha, tanto por su impacto en la gestión institucional como por su importancia para las partes interesadas. Como resultado, la materialidad fue clasificada en distintos ámbitos de gestión, los cuales se detallan a continuación en orden de prioridad. **GRI 2-4 / GRI 207-3 / GRI 3-1**



En 2024, Mutualista Pichincha llevó a cabo una actualización de su análisis de materialidad, alineado con la visión de doble materialidad, con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos y oportunidades asociados a los temas materiales más relevantes para la organización. Este análisis permitió priorizar los riesgos ASG en función de su probabilidad de ocurrencia e impacto, brindando así una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. **GRI 2-4**

Es así que se identificaron temas clave como el cambio climático, la inclusión y educación financiera, la ética organizacional y la ciberseguridad, los cuales fueron evaluados cualitativamente por su impacto potencial en la institución. La memoria 2024 refleja estos hallazgos, destacando su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y subraya el compromiso de la organización con una gestión responsable, sostenible y alineada con los desafíos globales. **GRI 2-4**

Ejes materiales GRI 3-2

Fortalecimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Fortalecimiento de prácticas éticas, de transparencia y anticorrupción.

Desempeño económico y rentabilidad financiera.

Maximización de la eficiencia económica mediante un riguroso control del gasto.

Gestión prudente de riesgos.

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.

Educación financiera y generación de capacidades.

Financiamiento responsable y prevención del sobreendeudamiento.

Inclusión de comunidades desfavorecidas / programas de participación de la comunidad.

Desarrollo profesional, personal y evaluación de colaboradores.

Diversidad e igualdad de oportunidades.

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.



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.

Índice GRI - SASB

GRI Standard	Indicador	Página
GRI 2-1	Detalles organizacionales.	10 - 12
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	106
GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	106
GRI 2-4	Actualización de la información.	106-107
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	10-73-76-77
GRI 2-7	Empleados.	45-49
GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados.	48-86
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición.	22-25
GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	20-21
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	21
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	20-21-22-24
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	30
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	30
GRI 2-15	Conflictos de interés.	35-36
GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	35-36
GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	51
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	51
GRI 2-19	Políticas de remuneración.	50
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración.	50



GRI Standard	Indicador	Página
GRI 2-21	Ratio de compensación total anual.	51
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	92
GRI 2-23	Compromisos y políticas.	20-35-36-50
GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	36-40
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	72
GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	69-70-71-72
GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	21
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones.	17
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	87
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva.	44
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	106
GRI 3-2	Lista de temas materiales.	107
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido, maximización de la eficiencia económica, gestión prudente de riesgos.	56-57-58
GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	48
GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	63-69
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	61
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	57-86
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	41
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	38
GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	35
GRI 207-1	Enfoque fiscal.	58

GRI Standard	Indicador	Página
GRI 207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	58
GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados.	64-73-82-105
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	105
GRI 303-5	Consumo de agua.	105
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	105
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	86-105
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	86
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	51
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	44
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	53
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	53
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo.	53
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	54
GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores.	54
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral.	55
GRI 403-10	Las dolencias y enfermedades laborales.	55
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	51
GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	51
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	52
GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	95



GRI Standard	Indicador	Página
Comunidades locales -> FS13	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	12
FS16	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	63
FS14	Identificación y atención a necesidades comunitarias.	96
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	71-84
GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	23-24-25
GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	51

SASB Standard	Indicador	Página
FS7	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	63
FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal, número de titulares de cuentas afectados.	84
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.	84
FN-CF-230a.2	Importe de las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas durante el período del informe.	71
FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	84
FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	84
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.	59-85
FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	97
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.	46-47



SASB Standard	Indicador	Página
FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial por sector.	66
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ASG en el análisis crediticio-inversiones.	93
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.	58
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades+programas internos de cumplimiento.	36
FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial por categoría: tamaño, actividad, interconexión, sustituibilidad, complejidad, puntuación general.	58





Mutualista
Pichincha



Memoria

• • • de Sostenibilidad

2024



Mutalista
Pichincha



Memoria
• • • de Sostenibilidad
2024