



**Mutuallista Pichincha**  
¿Tienes un sueño? Construyámoslo

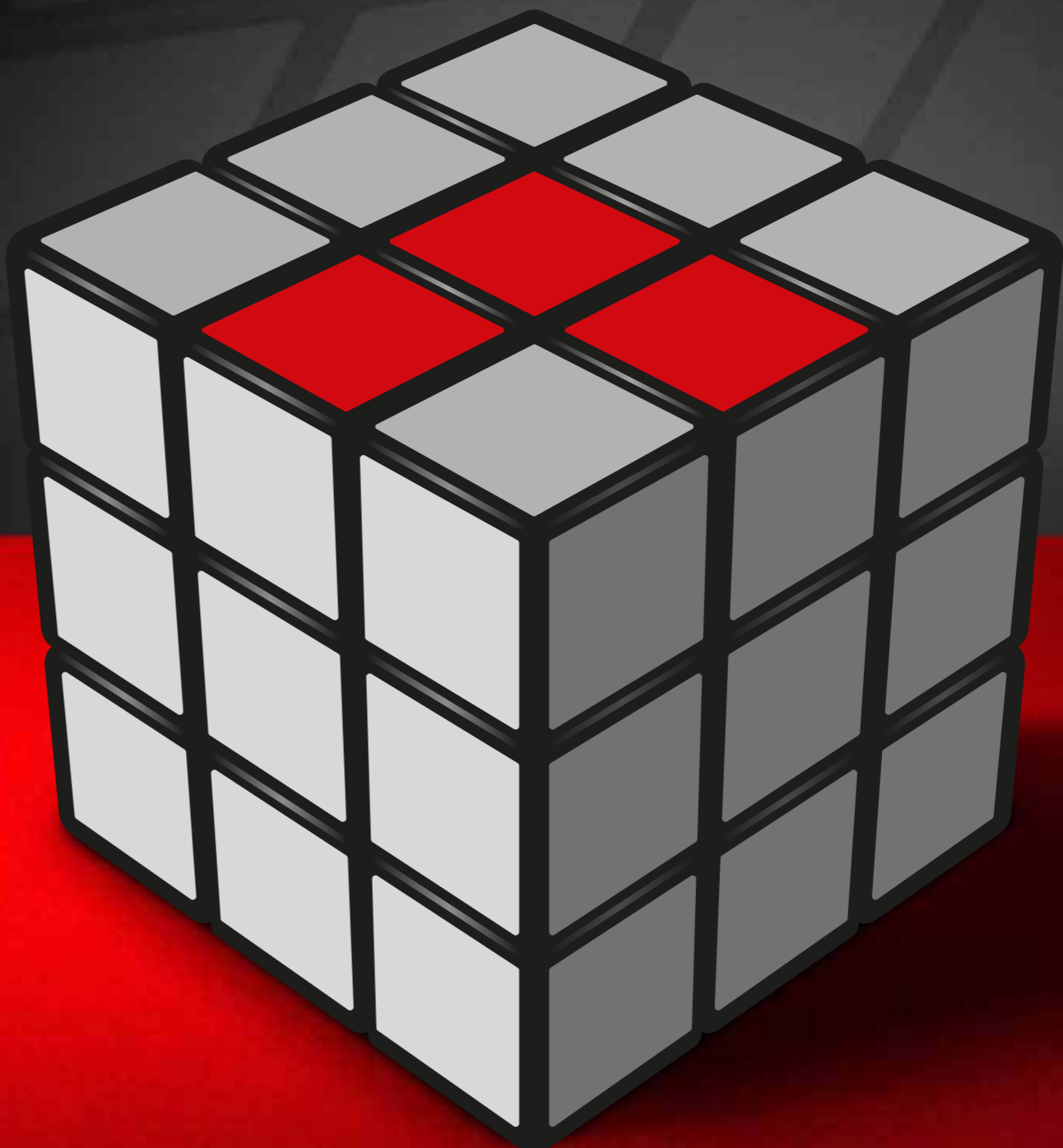
**Memoria de  
sostenibilidad**

**2020**

---

**Decisiones  
acertadas**

---



# Índice

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
2020



Mensaje del Presidente

**Pág. 3**

Mensaje del Gerente General

**Pág. 4**



59 años  
de Institución

**Pág. 5**



Nuestros negocios

**Pág. 20**



Relación con nuestros  
grupos de interés

**Pág. 43**



Talento humano  
comprometido

**Pág. 49**



Desempeño  
social

**Pág. 58**



Metodología  
y Materialidad

**Pág. 67**



Índice  
metodológico

**Pág. 73**



# Mensaje del Presidente

Ing. Marcelo López Arjona



El 2020 pasará a la historia por haberse convertido en un año sin precedentes para Mutualista Pichincha. La resiliencia y capacidad de respuesta fueron elementos clave para superar una serie de obstáculos en un ambiente de confinamiento causado por la pandemia del COVID-19.

Además de una imprevista y abrumadora afectación a escala global de los sistemas de salud, la pandemia tuvo efectos negativos inmediatos en la economía. El sector financiero del país tuvo que enfrentarse al complejo reto de mantener abiertas sus operaciones y atención al público en un ambiente de incertidumbre y restricciones adoptadas para frenar la propagación del virus. A su vez, el sector inmobiliario enfrentó una suspensión total de las actividades de construcción ante lo cual fue necesario reducir al máximo sus gastos operativos y replantear estrategias para poder responder a escenarios futuros.

Ante esta realidad, Mutualista Pichincha no dejó de trabajar un solo día. Mientras su atención a clientes y socios satisfacía sus requerimientos, paralelamente se diseñaban y ponían en marcha nuevos procesos que faciliten la transición hacia la virtualidad. Asimismo, en el área inmobiliaria, la institución fue parte de los planes piloto de reactivación de la construcción con la adopción de los protocolos y medidas de bioseguridad definidas por las autoridades.

Pese a un pronóstico desalentador, el trabajo en equipo, así como las oportunas y acertadas decisiones tomadas por los órganos de administración, permitieron que Mutualista Pichincha obtenga resultados satisfactorios y que prepare el camino para un mejor desempeño en el 2021.

Como cada año, la memoria de sostenibilidad tiene como fin presentar a nuestros grupos de interés los resultados del trabajo de Mutualista Pichincha. La edición 2020 no es la excepción, sin embargo, tiene un significado especial pues está dedicada a todos nuestros colaboradores que, pese a los riesgos y limitaciones, trabajaron sin descanso durante los momentos más crudos del confinamiento. Asimismo, como una manifestación de solidaridad y empatía, dedicamos nuestros logros institucionales a los colaboradores, socios y clientes de Mutualista Pichincha que perdieron a un ser querido en la batalla contra el COVID-19.

Para finalizar, los invito a leer la presente Memoria de Sostenibilidad 2020, la cual evidencia importantes resultados que hacen de Mutualista Pichincha una institución merecedora de su confianza.





# Mensaje del Gerente General

Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga



El año 2020 fue totalmente atípico. La Administración enfrentó un desafío muy importante al gestionar posibles escenarios y sus impactos a inicios de año, anticipándonos así a la llegada de la pandemia al Ecuador, permitiéndonos reaccionar oportunamente para proteger a nuestros colaboradores y clientes, sin descuidar los intereses de nuestros 5.857 socios.

Entre las principales estrategias implementadas se destaca el desarrollo de un Plan Táctico para el año 2020 derivado del Plan Estratégico 2020-2022, que se concentró en 4 ejes de acción: Gestión de Prioridades Institucionales, Gestión de Procesos, Talento Humano y Gestión Comercial; mediante el cual nos enfocamos en la sostenibilidad de Mutualista Pichincha. Gracias a las acciones ejecutadas, alcanzamos un cumplimiento del 86.21% en la estrategia, habiendo obtenido utilidad en un año tan complicado como este.

Por otro lado, supimos reconocer oportunamente, que nuestra prioridad con los socios y clientes yacía en la administración de la cartera, era necesario dar apoyo a las personas que, por los efectos de la pandemia, no podían cancelar las cuotas de sus créditos y reprogramarlos en caso de ser necesario. En esa línea, para garantizar la sostenibilidad financiera nos enfocamos en dar una solución estructural e integral a nuestros clientes de crédito, cuidar de la liquidez y crear nuevos modelos de calificación crediticia. Todo esto sin descuidar la creación de nuevos productos y servicios.

Sin duda, mantener cercanía y calidez con el cliente generando mensajes empáticos, oportunos y solidarios, fue un factor clave al momento de apoyar a las familias ecuatorianas.

Para nuestros colaboradores, mi más profundo agradecimiento. Frente al enorme reto que significó trabajar durante la pandemia, en especial los meses de confinamiento, la Institución no dejó de atender al público; nuestro personal estuvo presto a trabajar de forma presencial y en jornadas extendidas. En su honor, nos dedicamos a cuidar de su salud, economía familiar, formación y protección física.

Haciendo una retrospectiva del año 2020, la emergencia sanitaria, lejos de detenernos, nos impulsó para acelerar el desarrollo de productos y servicios digitales con importantes avances tecnológicos que han aportado facilidades para que los clientes accedan a Mutualista Pichincha desde cualquier lugar del mundo, a través de sus computadores o dispositivos móviles.

Los invito a leer este documento que expone los resultados y actividades más relevantes desarrolladas en el 2020, destacando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que forman parte de nuestra estrategia institucional.





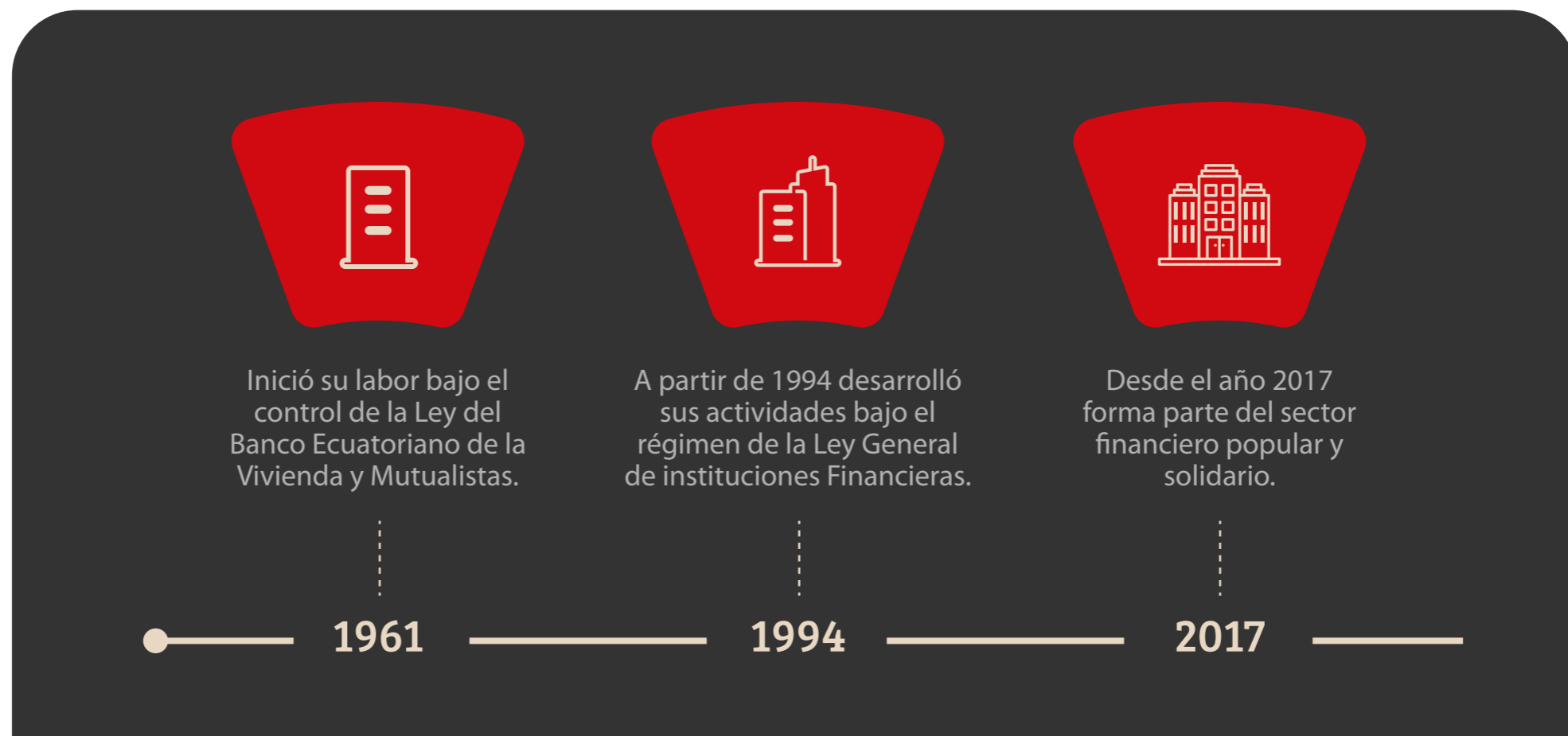
# 59 años de Institución





## La primera Mutualista del Ecuador

Basados en los principios de solidaridad y servicio a la comunidad, el 01 de noviembre de 1961 abrió sus puertas, en Ecuador, la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Pichincha” (Mutualista Pichincha), convirtiéndose desde entonces en la primera y más importante institución financiera en su categoría. Fue creada con el objetivo de promover el ahorro y el crédito para la vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus clientes y socios.



En noviembre del 2020 Mutualista Pichincha cumplió 59 años de vida institucional. Esta trayectoria de casi seis décadas le ha servido para posicionarse dentro del mercado nacional como una entidad financiera líder en el desarrollo de proyectos y soluciones de vivienda en el Ecuador.





# Nuestra Historia



El 01 de noviembre Mutualista Pichincha, abrió su primera agencia, en la calle Mejía y García Moreno. A partir de esa fecha inició su misión de promover el ahorro para compra de vivienda.

Otorgamos el primer crédito hipotecario.

Construimos el primer proyecto de vivienda en la ciudad de Quito.

La construcción de viviendas de interés social demuestra nuestro firme compromiso para cumplir los sueños de todos los ecuatorianos.

El sistema constructivo sismorresistente modular en hormigón -Casa Lista- llega a Ecuador como una tecnología apropiada para proveer de vivienda a diversos segmentos poblacionales.



Se crea la Fundación Bien - Estar, brazo social de Mutualista Pichincha.

Se instala la planta industrial del sistema constructivo Hormi2; liviano sismorresistente de hormigón armado, una solución versátil en el desarrollo de proyectos inmobiliarios.

Empezamos a utilizar la metodología de reporte del GRI para nuestras Memorias de Sostenibilidad.

Nos convertimos en signatarios del Pacto Global a nivel mundial.

Firmamos un convenio con la Vicepresidencia de la República para donar 50 casas, una por cada año de vida institucional, para familias de cuyo seno exista una persona con discapacidad severa.



La Asamblea Nacional aprobó reformar la Ley de Instituciones Financieras para que las mutualistas puedan abrir el capital a terceros, mediante la venta de Certificados de Aportación de Capital.

Lanzamos el SEA; primera herramienta técnica ecuatoriana para evaluación de buenas prácticas de diseño y construcción sustentable de vivienda.

Compramos los activos y pasivos de nuestra subsidiaria UNIFINSA S.A. y la transformamos de sociedad financiera a compañía de servicios auxiliares, ahora UNINOVA S. A.

Firmamos un compromiso con Pacto Global - Red Ecuador para liderar por 2 años el ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Nos convertimos en un importante actor del financiamiento para la compra de viviendas de interés social y público, habiendo colocado más de \$88.9 millones en los últimos 5 años.







## Marco Legal

Mutualista Pichincha es una entidad que forma parte del Sector Financiero Popular y Solidario que tiene como objeto social principal la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus Clientes y Socios.

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



## Estrategia institucional

### Misión

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

### Propósito

Vivienda y hábitat adecuados, y bienestar familiar para todos.



### Valores

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







# Plan Estratégico 2020 – 2022 y Plan Táctico 2020

El Plan Estratégico 2020-2022 de Mutualista Pichincha recoge y consolida, de manera estructurada, las estrategias que apalancan el logro de su misión y propósito. Se compone de cuatro ejes de acción:

<p><b>1.</b> <b>Gestión de Prioridades Institucionales</b></p> <p>Aborda temas esenciales para la organización, tales como: rentabilización de activos financieros e inmobiliarios improductivos; optimización de la estructura financiera de la Institución y sus subsidiarias; gestión para lograr cambios normativos que apoyen a nuestro negocio; entre otros.</p>	<p><b>2.</b> <b>Gestión de Procesos</b></p> <p>Contempla estrategias que buscan que los procesos de la organización sean ágiles y eficientes, apoyando así al incremento de los negocios, al cumplimiento de la normativa vigente y favoreciendo la implementación de productos y servicios innovadores e integrados.</p>	<p><b>3.</b> <b>Talento Humano</b></p> <p>Tiene por objetivo el alineamiento de todos nuestros colaboradores con el marco filosófico institucional, a través de una gestión integral del cambio adaptada a la cultura y objetivos de Mutualista Pichincha.</p>	<p><b>4.</b> <b>Gestión Comercial</b></p> <p>Se enfoca en la gestión de nuestros cuatro pilares de acción para que la oferta de valor a los clientes se caracterice por la integración de los negocios. Adicionalmente, la estrategia incluye metas de fortalecimiento patrimonial.</p>
--	---	--	---

Estos ejes estratégicos agrupan a un total de diecisiete proyectos plasmados en un Mapa de Estrategia y Táctica (MET).

Frente a la emergencia sanitaria causada por la propagación del COVID 19, Mutualista Pichincha realizó un análisis de los impactos económicos de la pandemia y diseñó estrategias coyunturales para la operación general de la institución y sus negocios. Estas estrategias se consolidaron en un Plan Táctico específico para el año 2020, alcanzando un cumplimiento del 86.21% frente a las metas planteadas.

Si bien la ejecución del Plan Táctico constituyó el foco de atención institucional durante el año 2020, el Plan Estratégico 2020-2022 continuó y continúa ejecutándose. Se han logrado concluir varios de los proyectos estratégicos, mientras que otros han sido ajustados para adecuarse a la nueva realidad. El avance del Plan Estratégico fue medido trimestralmente y, a diciembre del 2020, se registró un 83.15% de cumplimiento.





## Alianzas

En el ámbito gremial, Mutualista Pichincha continúa desplegando una activa participación en la Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador (ANME) y en organizaciones gremiales del sector de la construcción y la vivienda, tales como la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador (APIVE).



Integra el grupo de las seis instituciones más grandes del sector financiero de la economía popular y solidaria, mantiene permanentes reuniones con el organismo de control con el objetivo de fortalecer al sistema y a sus organizaciones.

A nivel internacional, es miembro del Directorio de la Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI) y continúa siendo miembro de la Organización de Entidades Mutuales de las Américas (ODEMA), organización con estado consultivo en el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas que además, está afiliada a la Unión Mundial de la Mutualidad, entidad con sede en Bruselas. Esta participación permite compartir experiencias y conocer de primera mano las mejores prácticas globales en temas de mutualismo y vivienda.



## Capital social

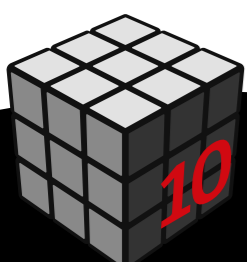
Según lo establece el Estatuto Social de Mutualista Pichincha, son socios las personas naturales y jurídicas que mantengan certificados de aportación en la institución.



Durante el año 2020 la emisión de certificados de aportación registró movimientos tanto en el mercado primario, como en el secundario. Como resultado, en este período se realizaron 119 negociaciones de mercado primario que significaron la colocación de 141 nuevos Certificados de Aportación (CDA).

Por otra parte, en términos de mercado secundario se produjeron movimientos entre los tenedores y los nuevos interesados por intermedio de la Casa de Valores. Bajo esta modalidad se realizaron 1.226 negociaciones que representaron 2.374 CDA.

La progresiva consecución de resultados favorables y el fortalecimiento de la imagen institucional como una entidad de inversión segura, son los principales factores que influyen en la decisión del público para adquirir certificados de aportación y pertenecer a la Institución.



En cuanto al número de socios, se inició el año 2020 con 4.595 y al término del ejercicio económico se cerró con 5.857 socios. Como resultado, el monto total de capital a través de CDA registrados en el patrimonio de Mutualista Pichincha asciende a USD 7,3 millones.

## Distribución de socios por género y por regiones



### Región Austral

188 47,72% | 206 52,28%

Total: 394 6,73%

### Región Costa Norte

313 48,68% | 330 51,32%

Total: 643 10,98%

### Región Costa Central

472 47,97% | 511 51,93% | 1 PERSONAS JURÍDICAS 0,10%

Total: 984 16,80%

### Región Sierra Norte

1704 53,32% | 1486 46,50% | 6 PERSONAS JURÍDICAS 0,19%

Total: 3196 54,57%

### Región Sierra Centro

316 49,38% | 324 50,63%

Total: 640 10,93%

Crecimiento de socios Mutualista Pichincha

2019 >

4.595

2020 >

5.857

CRECIMIENTO

22%

30 representantes de socios







## Organización y gobierno

Dentro de la estructura de gobierno, el Consejo de Administración (CAD) es el órgano superior de dirección de Mutualista Pichincha y responsable de definir la estrategia y fijar políticas institucionales; mientras que el Consejo de Vigilancia (COV), es el órgano de control interno de las actividades económicas de Mutualista Pichincha, que, sin injerencia en la administración, actúa respondiendo a la Junta de Representantes de Socios. Ambos cuerpos colegiados, así como las comisiones del CAD y la Gerencia General, se rigen por el Reglamento Orgánico Funcional de la Institución.

### Consejo de administración (CAD)



5 hombres



2 mujeres

En un ambiente de apoyo a la alta gerencia y de armonía con el COV, el CAD ha desplegado su gestión procurando el alineamiento de la Institución hacia la estrategia definida para alcanzar su propósito y misión.

El CAD se encuentra conformado por las siguientes personas: ingeniero **Marcelo López Arjona**, licenciado **Roberto Gabela Arias**, arquitecta **Mónica Moreira Ortega**, señorita **Rosa Zambrano Cobos**, señor **Marcelo Holguín Albornoz**, señor **Pablo Peña Romero** y arquitecto **Roberto de la Torre Neira**. En el año 2020 renunció a su cargo la señora ingeniera Cristina Arteaga Varea. Durante este ejercicio económico el CAD mantuvo 42 sesiones y tomó 100 resoluciones, dentro del ámbito de sus funciones, para garantizar la buena marcha institucional.



Ing. Marcelo López  
Presidente



Roberto Gabela



Mónica Moreira



Rosa Zambrano



Pablo Peña



Roberto de la Torre



## Consejo de vigilancia



El COV está conformado por:

- Doctor Hernán Cobo Salinas
- Licenciado Patricio Boada Montalvo
- Señor Diego Corral Guevara
- Doctor César Enriquez Duque
- Arquitecta Leonor Dolores Sánchez Romero
- Arquitecta Olga del Pilar Woolfson Touma



**Doctor Hernán Cobo Salinas**  
Presidente



**Patricio Boada**



**Diego Corral**



**César Enriquez**



## Comisiones y Comités





## Equipo gerencial

El Gerente General y responsable de la Administración de la organización de Mutualista Pichincha es el Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga, nombrado por el Consejo de Administración. Junto con él forman el equipo gerencial los siguientes funcionarios:



**Ing. Juan Carlos Alarcón**  
Gerente General



**Patricio Maldonado**  
Director de Estrategia y  
Desarrollo de Negocios



**Diego Proaño**  
Gerente de Operaciones  
y Control Interno



**Ximena Aguirre**  
Gerente del  
Negocio Financiero



**Jefferson Beltrán**  
Gerente de Tecnología y  
Sistemas de Información



**Dayana Hernández**  
Gerente del  
Negocio Inmobiliario



**José Luis Vivero**  
Gerente de Negocios  
Comercial Canales



**Carlos Soria**  
Gerente Legal



**Xavier Larreátegui**  
Gerente Financiero



**Lorena Pazmiño**  
Gerente de  
Talento Humano



**Nicolás Moya**  
Gerente  
de Riesgos



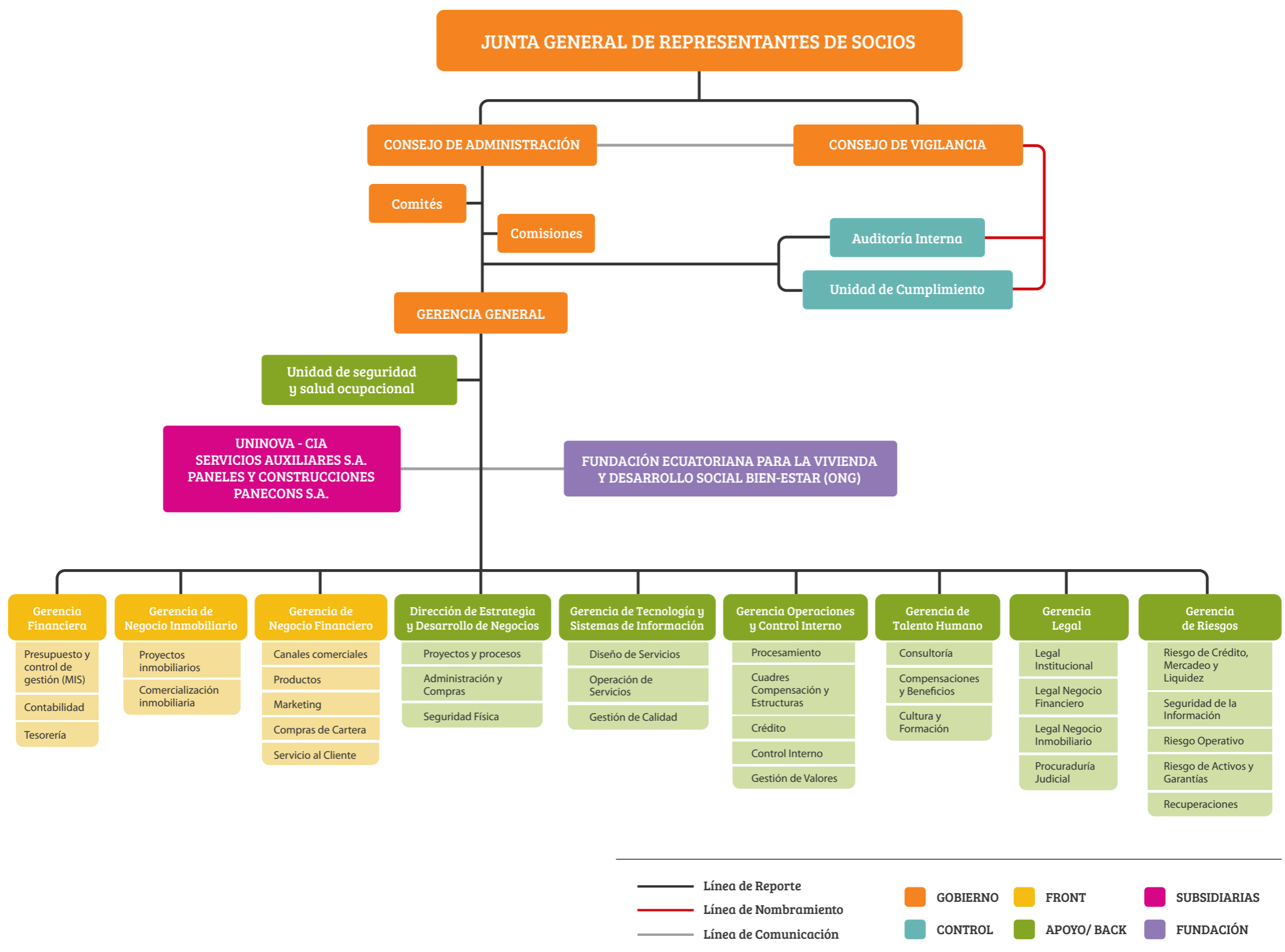
**José Andrade**  
Auditor Interno



## Representantes de subsidiarias y Fundación Bien-Estar



## Organigrama institucional



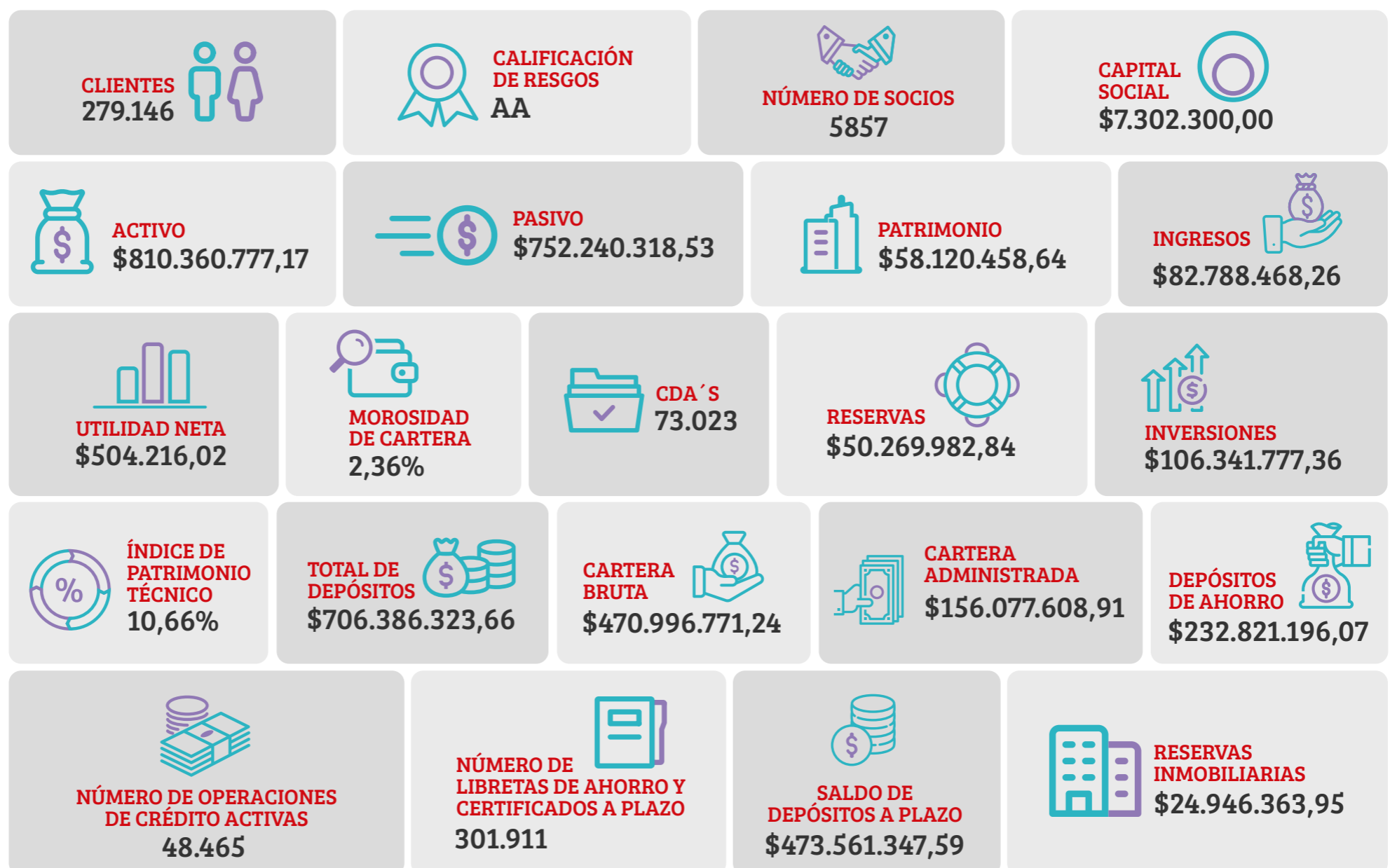
Fecha actualización: 01 FEBRERO 2020



## Ubicaciones, agencias y servicios



## Cifras Mutualista Pichincha al 31 de diciembre de 2020



Estados financieros auditados por KPMG del Ecuador Cía. Ltda







## Ética y transparencia

El modelo de negocio de Mutualista Pichincha se fundamenta en la integridad y transparencia de su accionar. Para contribuir al cumplimiento de esta consigna, sus socios, autoridades (consejeros), funcionarios y empleados se rigen al Código de Ética de la institución, a la vez que practican la vivencia de valores en el desempeño de sus funciones.



La organización observa, cumple y promueve el acatamiento de normas prácticas de sana competencia. La interacción de Mutualista Pichincha con su competencia se encuentra dentro de un marco de respeto y rechaza cualquier acción y práctica de competencia desleal.

## Prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo

En el año 2020, a pesar de las circunstancias vividas por la crisis sanitaria, la labor de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo no ha sido interrumpida. Por el contrario, se ha reafirmado y seguimos comprometidos con la lucha anticorrupción, no solo con el cumplimiento de la normativa vigente, sino en apego a las buenas prácticas corporativas.

Mutualista Pichincha y sus subsidiarias ejercen permanentemente el control preventivo en cada uno de los procesos de la Institución para mitigar los riesgos y evitar que estos puedan alterar el normal funcionamiento de los negocios.

En este sentido, siendo el personal de Mutualista Pichincha el principal aliado en el proceso, la Unidad de Cumplimiento capacitó vía *e-learning* sobre la cultura de Prevención de Lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

## Conflicto de intereses

Para prevenir posibles conflictos de interés y prácticas inescrupulosas, Mutualista Pichincha cuenta con el Código de Ética, el Reglamento Administrativo Interno y el Manual de Prevención de Lavado de Activos. Estas políticas tienen como finalidad establecer mecanismos que permiten prevenir de forma efectiva los conflictos de interés que pudieran surgir entre Mutualista Pichincha, los socios, los clientes, los colaboradores y/o proveedores.

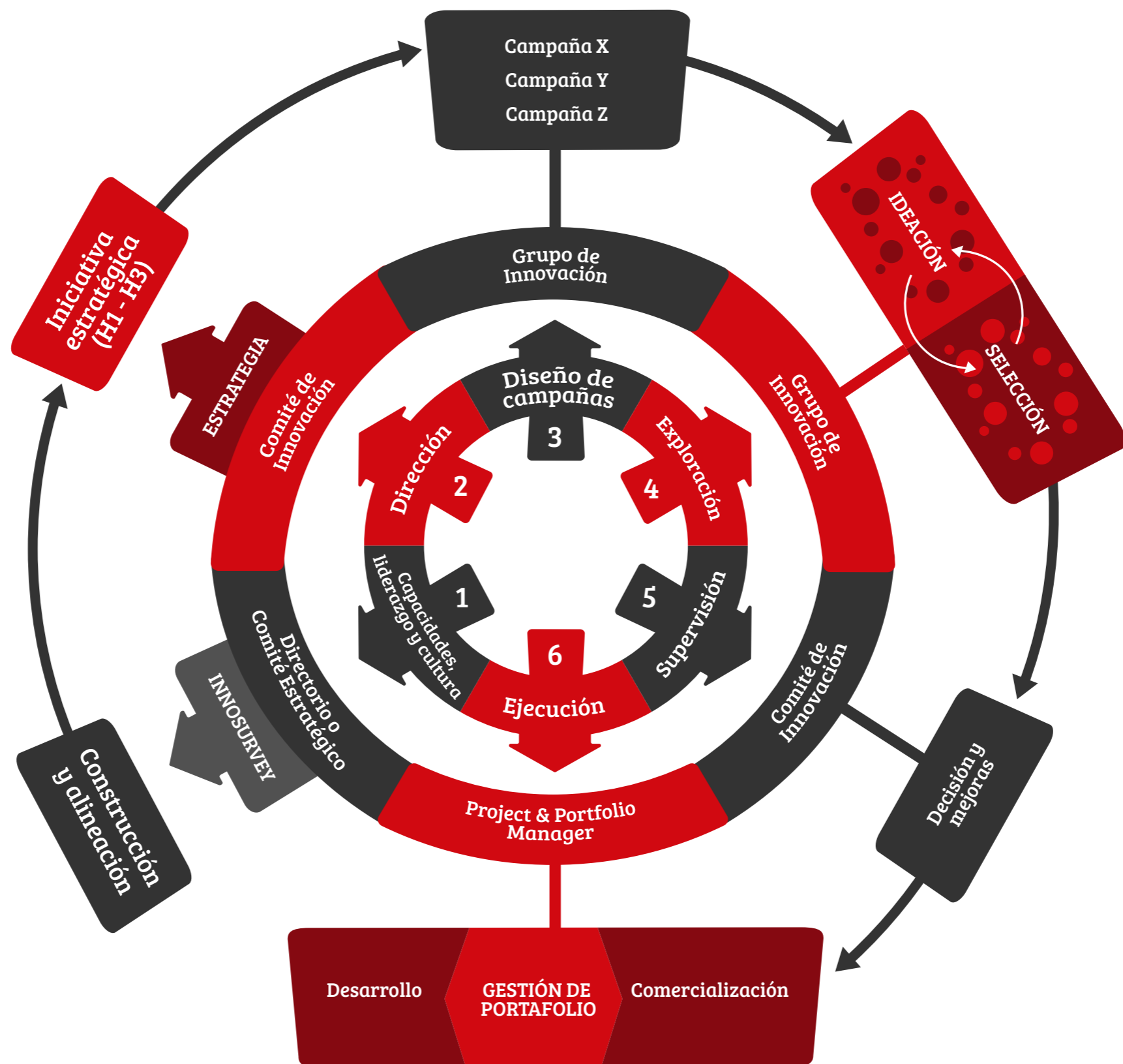




# Innovación

Conscientes de que hoy en día, el éxito de las organizaciones se basa en la implantación de procesos continuos y empáticos de exploración de necesidades, que den paso a la generación de ideas, para validar su valor agregado y viabilidad y finalmente ejecutarlas de forma rápida y eficiente, la estrategia de Mutualista Pichincha considera a la innovación como un eje fundamental para apalancar su sostenibilidad.

En este sentido, en continuidad con la ejecución del proyecto de gestión de la innovación, liderado por miembros del equipo gerencial, contamos con una metodología integral y estructurada para todo el proceso de innovación, y adicionalmente, se han conformado varios grupos multidisciplinarios encargados de lograr objetivos específicos aplicando para ello los principios de agilidad en su gestión.







# Nuestros negocios



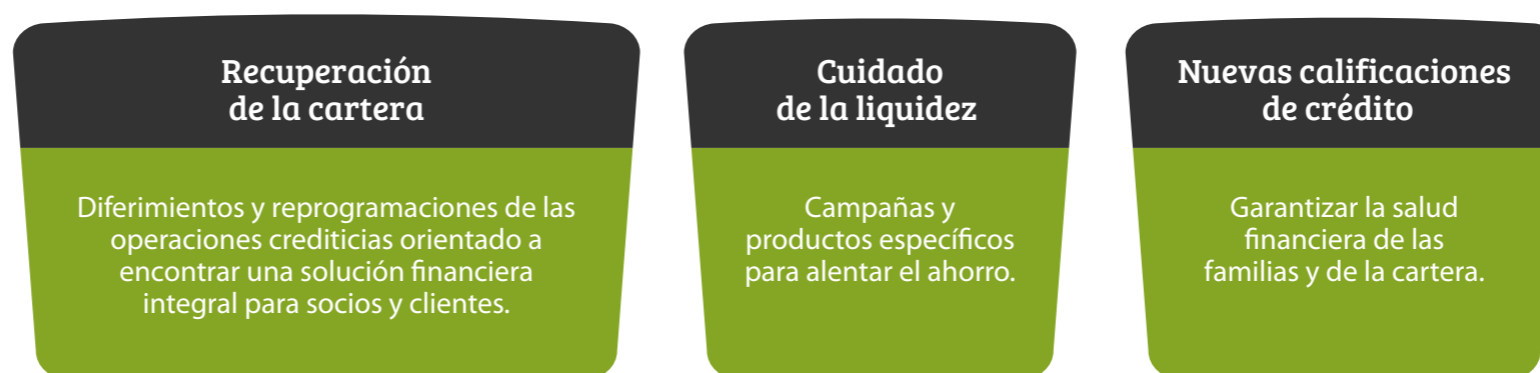


## Negocio financiero y canales

Las difíciles circunstancias económicas y sociales originadas por la pandemia de COVID- 19 pusieron a prueba la capacidad de generar tácticas y estrategias para atender las nuevas necesidades y preferencias de nuestros clientes y socios. Sin embargo, la emergencia sanitaria, lejos de detenernos, nos impulsó para acelerar el desarrollo de productos y servicios digitales y virtuales con importantes avances tecnológicos, que han aportado facilidades para que los clientes accedan a Mutualista Pichincha desde sus hogares o desde cualquier lugar del mundo, a través de sus computadores o dispositivos móviles.



Para garantizar la sostenibilidad financiera nos enfocamos en:



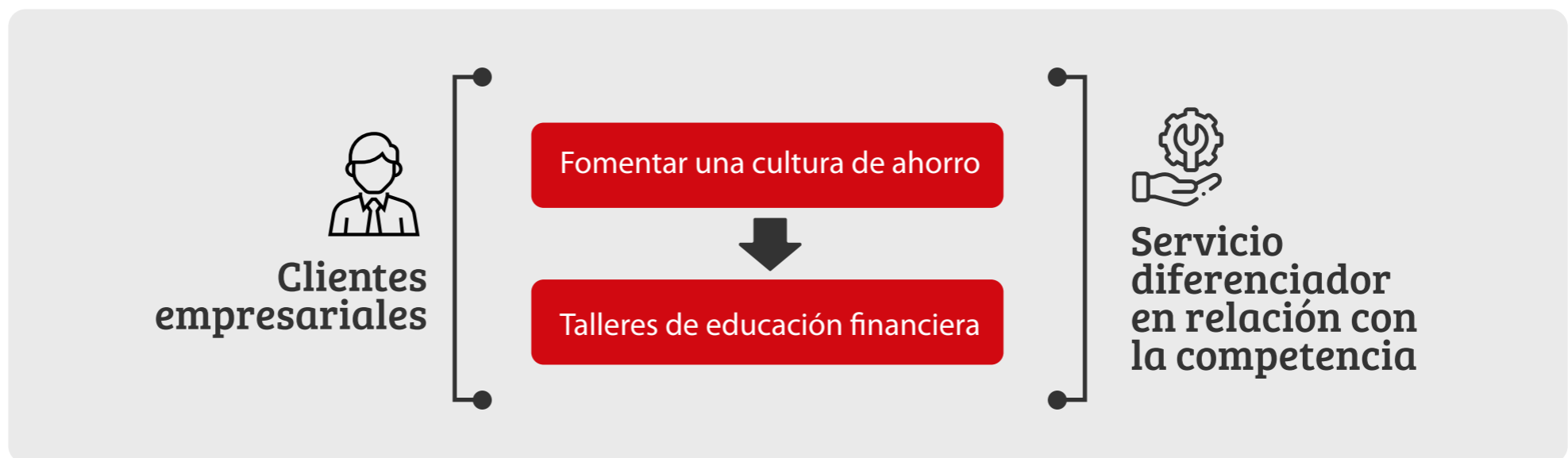
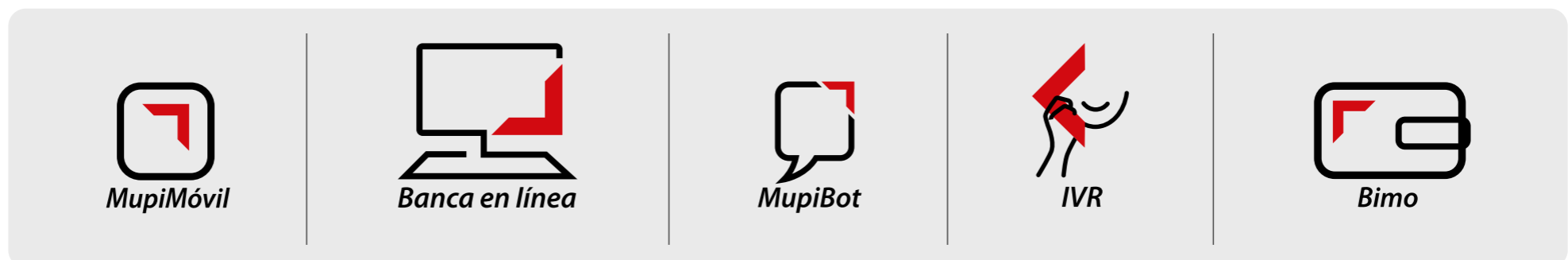
En el eje de comunicación interna y externa se hizo un énfasis especial en mantener:





La información a la comunidad se orientó hacia las soluciones para clientes con problemas en el pago de sus créditos, a la educación en el uso de los canales digitales y consejos para el cuidado de la salud.

Se desarrollaron videos tutoriales de todas las herramientas disponibles para las distintas transacciones financieras:



Adicionalmente, con el objetivo de generar oportunidades de negocio que contribuyeran con la rentabilidad de la Institución, se generaron campañas de promoción de productos a través de canales digitales y medios tradicionales para los distintos segmentos.

En el ámbito del desarrollo de nuevas líneas de negocio y productos se destacaron las siguientes:


<p><b>Nueva cuenta Yunik</b></p>	<p>Promueve el ahorro en niños y adolescentes con una oferta de valor que considera sus intereses y preferencias.</p>
<p><b>Créditos para la compra directa de productos en el punto de venta</b></p>	<p>En la cadena de ferreterías Disensa. 40 franquiciados capacitados para potenciar ventas a través del crédito a sus compradores.</p>
<p><b>Financiamiento de los seguros asociados al crédito mediante una prima única</b></p>	<p>El cliente puede escoger la forma de pago de sus seguros, así como las coberturas disponibles.</p>



Mejoras en el producto de crédito automotriz Sobre Ruedas	Amplia oferta de marcas automotrices y concesionarios. Metodología de calificación crediticia diferenciadora y servicio personalizado. Mutualista Pichincha se encuentra entre las primeras opciones de financiamiento en el mercado en este producto.
Centro de Negocios Virtual	Atención de inversiones en certificados de depósito desde la comodidad del hogar u oficina de nuestros clientes.
Mejoramiento de los servicios y canales digitales	Oferta de servicios a través de distintos canales como banca en línea, app móvil y cajeros automáticos para facilidad de acceso y transaccionalidad en época de COVID-19.

En la línea de atención al cliente externo y equipo comercial se implementaron las siguientes estrategias:

Crédito a domicilio.	Modelo de entrega de crédito de consumo en el hogar del cliente.
Lealtad con los buenos clientes	Oferta de retanqueo de crédito, incremento de cupos en tarjeta de crédito y premios por cumplimiento de objetivos en el ahorro.
Impulso en el uso de BIMO	Campañas publicitarias y <i>webinars</i> con charlas educativas para pequeños negocios.
“Humanización” de la experiencia digital	Si bien la nueva situación impulsó el uso de canales digitales, los clientes no quieren perder el contacto con un ejecutivo comercial.
Capacitación a equipo comercial y a ejecutivos del call center	Incremento y mejora de habilidades para los asesores a clientes.



Fuimos activos originadores en la colocación de créditos hipotecarios a través del programa de vivienda **Casa Para Todos**

4,88% de interés, tasa nominal

Entrada del 5%

Financiamiento hasta 25 años plazo

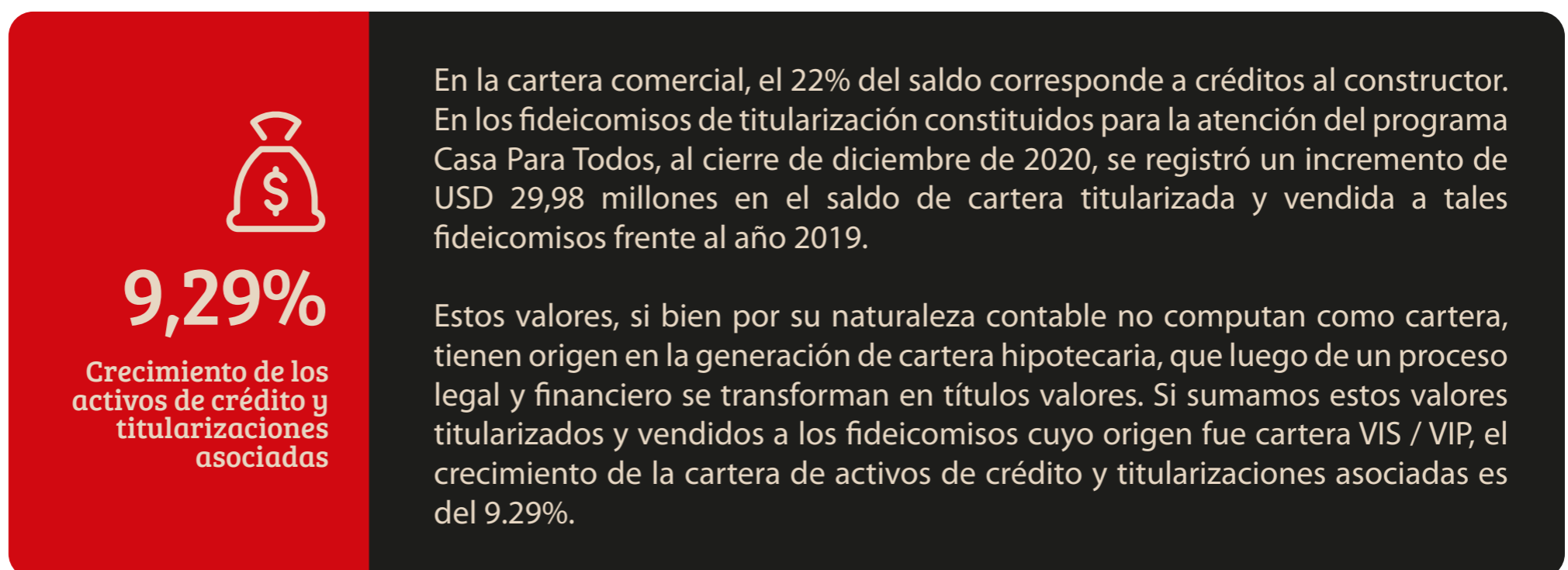


Se consolidó el producto Crédito VIS Construcción que permite financiar, en las condiciones preferentes ya detalladas, la construcción sobre terreno propio del cliente con sistemas constructivos de nuestra subsidiaria Panecons. Estos productos ayudan a dinamizar la industria inmobiliaria y a generar fuentes de empleo, pues, permiten ampliar la base de clientes que pueden acceder a una vivienda propia.

El saldo de los activos crediticios de Mutualista Pichincha al cierre del ejercicio del año 2020 es:



El portafolio tiene la siguiente composición por producto:



## Generación de crédito



Durante el año 2020 se concretó el diferimiento de pago de operaciones de crédito de acuerdo con los términos establecidos en las disposiciones por las autoridades. La aplicación de esta solución permitió aliviar el flujo de pago de los clientes que temporalmente vieron reducidos sus ingresos por los efectos del confinamiento. Adicionalmente, se generaron soluciones empáticas de reprogramación que incluyen ampliación de plazo y nuevas formas de amortización de las deudas para ajustarnos a la nueva realidad económica de los clientes.

En el contexto del diferimiento de crédito, debido a la flexibilización de la normativa de calificación de cartera y gracias a la exitosa gestión de recuperación desplegada por nuestro equipo especializado, en conjunto con los oficiales comerciales y gestores externos, Mutualista Pichincha registró al cierre del año un decremento en el índice de mora de las operaciones de crédito.

**Índice global de morosidad 2020: 2,36%** (Porcentaje menor al 3,49% de diciembre de 2019)

## Respecto del pasivo:



Apoyo al ahorro programado que permite a nuestros clientes acceder al cumplimiento de sus sueños.

Mejoras en el producto de cash management.

Diseño de una oferta de valor completa para pequeñas y medianas empresas.

Mutualista Pichincha creció:

**8,17% en sus depósitos totales en el 2020**

(superaron los \$706 millones)

Depósitos de ahorro a la vista:

**\$232,8 millones**

(aumento de \$12,6 millones (5,73%) en comparación con el 2019)

Depósitos a plazo:

**\$473,6 millones**

(aumento de \$40,7 millones (9,41%) en comparación con el 2019)

Captación total adicional en depósitos de ahorros más depósitos a plazo:

**\$53,4 millones**







## Servicio al cliente

Estamos enfocando nuestros esfuerzos para configurar ofertas de valor que puedan atender las necesidades de los segmentos que atendemos.

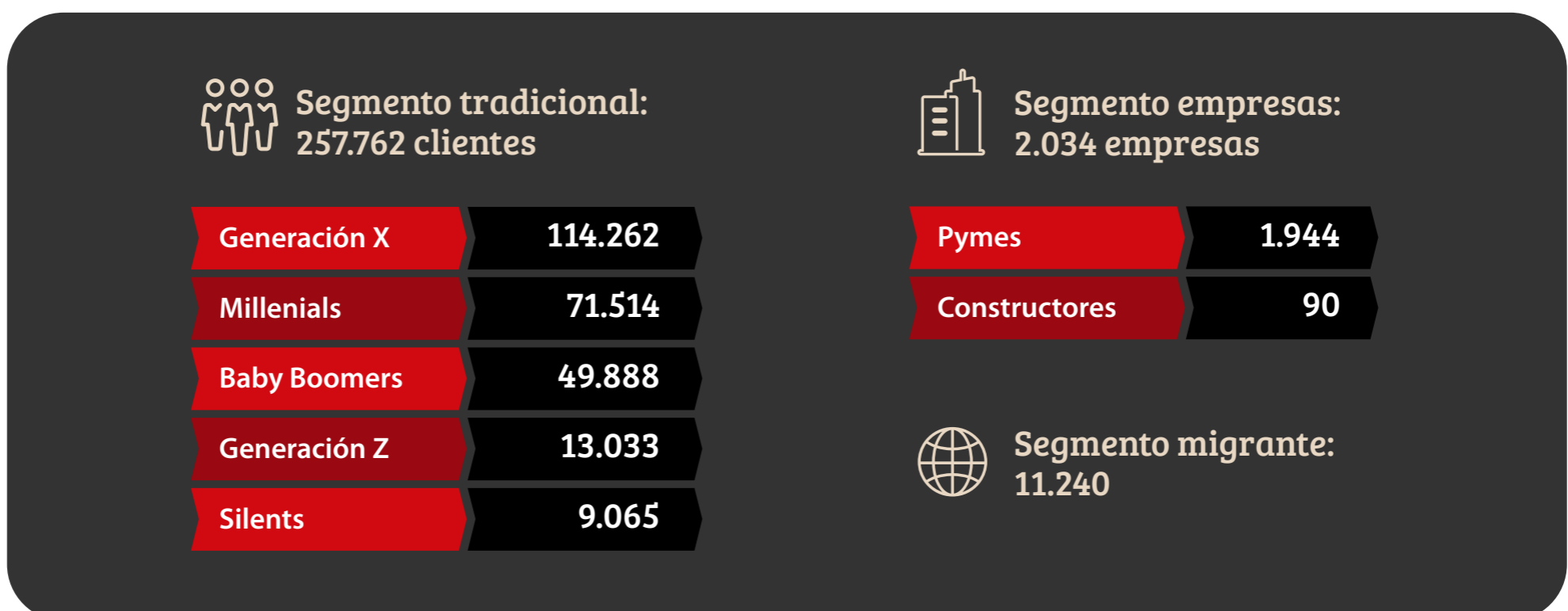
Hemos logrado completar todos los canales de atención necesarios que le permiten al cliente obtener servicio de acuerdo con su preferencia. Seguimos en constante desarrollo y mejorándolos día tras día.

Nuestro modelo de actuación comercial está diseñado para generar una experiencia satisfactoria a los clientes.



Como parte de este grupo de canales, las agencias atienden a los clientes de todos los segmentos y deberán ir transformando su rol en un ambiente de multi-canalidad.

Los segmentos que atendemos al momento son:



Estamos en proceso para implementar la estrategia de los 5 sentidos.



## Gestión Comercial

- Página web:



• Canal móvil:




24.066 usuarios de este canal con una aceptación y comentarios excelentes.

• Cajeros automáticos:



- 38 cajeros automáticos a nivel nacional.
- 770.379 transacciones.

- MUPITEL, nuestro servicio de Centro de Atención Telefónica contribuyó notablemente en campañas de telemarketing y de servicio al cliente:






- 163.029 llamadas in-bound - nivel de servicio del 85,24%;
- 16.978 llamadas a consola - nivel de servicio de 85.06%;
- 1.208 llamadas de atención al segmento migrante;
- 3.319 gestiones para informes de crédito; y
- 2.336 reclamos de clientes.

- Billetera Móvil (BIMO).






11.327 clientes al cierre del 2020.

La transaccionalidad distribuida en los diferentes canales ha sufrido ciertos cambios producto de la pandemia y de la aceptación de determinados canales por parte de los clientes. En este contexto, los canales virtuales han ganado espacio:

	Transacciones en web	Transacciones en APP	Transacciones en agencias
Enero	10%	2,9%	47,5%
Diciembre	17,9%	6,7%	40,7%







## Gestión integral de riesgos

### Gestión de riesgo crediticio

La unidad de riesgo se ha enfocado en regular y controlar una adecuada originación, administración y recuperación de los diferentes segmentos, a través de la elaboración de políticas, procesos, procedimientos y metodologías para el cumplimiento de la normativa vigente emitida por el ente de control. Al cierre del 2020, el índice de mora ampliada es de 2,37% en relación con una cartera total de \$461,6 millones.

### Gestión de riesgo de liquidez

Al finalizar el año, Mutualista Pichincha cumplió con los requerimientos mínimos de liquidez establecidos por el Banco Central del Ecuador, la Reserva Mínima de Liquidez alcanzó los \$116,8 millones, siendo el requerimiento mínimo \$59,6 millones, es decir, se registró un excedente de \$57,2 millones.

### Gestión de riesgo de mercado

El índice de riesgos de mercado se encuentra por debajo de la alerta temprana, a excepción de la exposición de sensibilidad por brecha respecto al Patrimonio Técnico Constituido, debido a que la cartera de crédito e inversiones tuvieron incremento al finalizar el año con relación a los saldos del pasivo.



## Gestión de riesgo operativo

Se realizó con éxito el ciclo de gestión de riesgo operativo bajo los procesos y procedimientos establecidos para la identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de estos.

## Gestión de riesgo seguridad de la información

El área de seguridad de la información, a lo largo del 2020, ha venido fortaleciendo la cultura de seguridad a través de campañas, capacitaciones y notificaciones por correo electrónico que permitan concientizar al usuario y prevenir posibles amenazas. Para esto se ha utilizado medios tecnológicos que están disponibles dentro de la institución.

## Gestión de riesgo legal

Se realizó con éxito el ciclo de gestión de riesgo legal bajo los procesos y procedimientos establecidos para la identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de estos.

## Continuidad del Negocio

Se mantuvieron políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio con el objetivo de continuar a los procesos críticos, se configuró componentes tecnológicos para el fortalecimiento del centro de datos principal y centro de datos para recuperación de desastres. Adicional a esto se desarrollaron, implementaron y se monitorean periódicamente los planes de contingencia para hacer frente a la pandemia ocasionada por el virus SarsCov2 causante de la enfermedad Covid19.





## Negocio inmobiliario y producción industrial de vivienda

Mutualista Pichincha continúa destacándose como un líder nacional en el ámbito de la construcción y financiamiento de vivienda de interés social. Fieles a nuestro propósito, asumimos con responsabilidad el rol de servir a la comunidad generando vivienda digna y asequible para sectores desatendidos de la sociedad.

Pese a las complicaciones del confinamiento, se continuó desarrollando proyectos y otorgando financiamiento para la adquisición de vivienda en los segmentos favorecidos con el bono soberano del Gobierno Nacional, a través del plan Casa Para Todos, manejado por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). En este sentido, a finales de 2020, la máxima autoridad de esta cartera de Estado, el Ministro Julio Recalde, luego de recorrer varios de los proyectos desarrollados y/o apoyados por nuestra institución, resaltó el trabajo realizado por Mutualista Pichincha y recalcó el protagonismo que la Institución ha tenido como uno de los mayores originadores de créditos VIS y VIP, haciendo referencia a los USD 72 millones que, hasta la fecha, se han originado dentro de este programa a favor de casi 1.800 familias ecuatorianas.

Mutualista Pichincha es un importante actor en este programa gubernamental de vivienda dirigido a los segmentos más vulnerables, quienes, además del financiamiento, en algunos casos reciben un bono de hasta USD 6.000.



Suscribimos un convenio con la Empresa Pública Municipal de Vivienda de Guayaquil para desarrollar un importante programa de construcción y financiamiento de vivienda social sobre terreno propio.





Como resultado de la alianza con el grupo Millenium, en la ciudad de Guayaquil, a pesar de los estragos producidos por la pandemia de COVID-19, se logró acelerar el proceso de venta del proyecto Ciudad Santiago, lo que, a su vez, permitirá acortar los tiempos de ejecución de las obras e incluso iniciar el desarrollo del macro lote 6 del mismo proyecto.

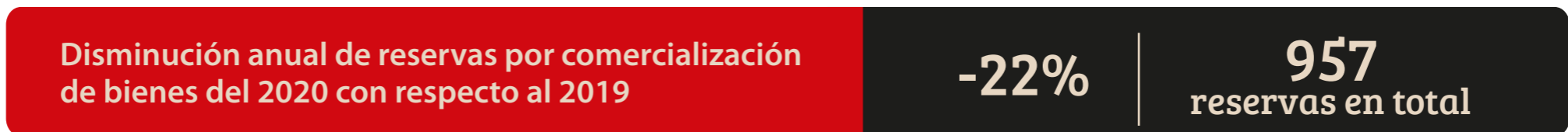
Por otro lado, continuamos enfocados en el desarrollo de proyectos, particularmente para los segmentos de Vivienda de Interés Social (VIS) y Vivienda de Interés Prioritario (VIP), en los cuales Mutualista Pichincha mantiene una participación muy activa en los roles de promoción, gerencia de proyectos, comercialización y financiamiento.

Adicionalmente, se logró consolidar alianzas estratégicas con los promotores inmobiliarios PRABYC y RIPCONCIV, con los que se suscribieron dos contratos de fideicomisos de administración inmobiliaria para el desarrollo conjunto de proyectos.

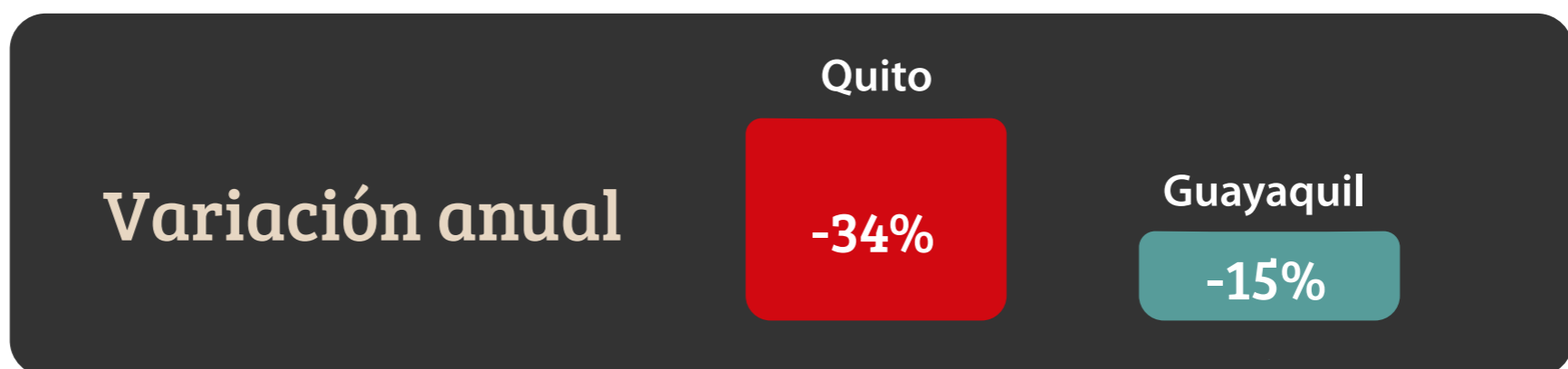
De igual manera, se continuó con el desarrollo de los proyectos Ciudad Santiago etapa 5, en Guayaquil, y Altos del Pacífico, en Manta, aportando a la comunidad con aproximadamente 650 unidades habitacionales y 155 lotes urbanizados entre ambos proyectos.

Cabe indicar que nuestra oferta inmobiliaria utiliza los sistemas constructivos industrializados de la subsidiaria Panecons, cuya característica principal es la innovación tecnológica en aspectos de sismorresistencia y eficiencia ambiental.

Finalmente, es importante señalar que los resultados comerciales se vieron impactados tanto por la pandemia, como por las movilizaciones y agitación social de finales del 2019:



Al analizar la variación anual por ciudad se observa que la mayor caída en reservas de bienes comercializados se dio en Quito:





Respecto a precios, el rango de viviendas que mayor desaceleración presentó en el 2020 fue el de USD 100.000 en adelante, con una caída de -36%, seguido por el rango de USD 40.000,00 a USD 70.000,00 (VIS). Mientras que el rango menos afectado es el de USD 70.000,00 a USD 100.000,00, el cual presenta una variación positiva de 6%.

Durante el año se registró también un importante incremento de desistimientos de reservas previas, que equivalieron al 141,8%, con respecto al ejercicio anterior. El mayor número de estos desistimientos se produjo en la ciudad de Guayaquil.

La estrategia del año 2020 se enfocó en diversificar la oferta mediante la comercialización de bienes en corretaje, proyectos propios y proyectos de terceros a nivel nacional. Las ventas totales del año 2020 ascendieron a USD 24,9 millones, en 486 unidades repartidas en 72 proyectos y con una amplia distribución geográfica, como se muestra en el siguiente cuadro:

Ciudad	Unidades	Suma de Valor Venta
AZOGUES	4	\$180.997,04
CUENCA	11	\$917.601,00
DAULE	7	\$554.000,00
DURÁN	3	\$132.212,00
ESMERALDAS	2	\$53.000,00
GUAYAQUIL	162	\$7.405.666,69
JARAMIJÓ	9	\$807.700,00
LATACUNGA	24	\$1.006.698,11
LOJA	18	\$1.072.085,40
MANTA	51	\$2.480.747,87
MEJÍA	43	\$1.026.235,25
MONTECRISTI	1	\$14.000,00
PLAYAS	1	\$98.250,00
QUITO	149	\$9.132.170,59
SANTO DOMINGO	1	\$65.000,00
<b>Total general</b>	<b>486</b>	<b>\$24.946.363,95</b>



Continuamos atendiendo a los sectores con mayor déficit de vivienda a través del desarrollo de proyectos VIS. Actualmente en el inventario existen unidades disponibles en los proyectos: Santiago City, en Guayaquil; Las Ramblas, en la ciudad de Loja; y El Belén Casas, al sur de la ciudad de Quito, entre los principales.

## Principales gestiones realizadas en el año 2020 por el Negocio Inmobiliario

- Se impulsó el cierre de ventas de las fases 1 y 2 del proyecto Ciudad Santiago, en Guayaquil, llegando a escriturar 83 unidades en el presente año.



- Se concluyó la arquitectura e ingenierías de un nuevo modelo de vivienda del proyecto Ciudad Santiago para cumplir con los nuevos requisitos técnicos exigidos por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) para enmarcarse en el segmento VIS.
- Se obtuvo la calificación de anteproyecto habitacional de VIS en las etapas 3 y 4 del proyecto Ciudad Santiago.
- Se construyeron los cerramientos perimetrales del proyecto Ciudad Santiago, etapa 5, así como también se realizó el concurso para la construcción de la casa club de la urbanización.

- Se ejecutaron las obras de infraestructura de la urbanización Altos del Pacífico, en Manta y se construyeron dos villas modelo en este proyecto para impulsar la gestión de ventas.



- Se suscribió el acta de entrega-recepción definitiva de la construcción de 44 viviendas y un local comercial en la segunda etapa del proyecto Ramblas, en Loja.



- Se liquidaron los fideicomisos: Olivos Quito y Prados de la Armenia.

El cronograma de ejecución de proyectos presupuestado para el 2020 se replanteó en el mes de mayo, considerando la forzosa paralización de varias semanas en la ejecución de todos los proyectos en el país. Como resultado, la ejecución real de obras alcanzó a ser el 70% con relación a la planificación anual original.

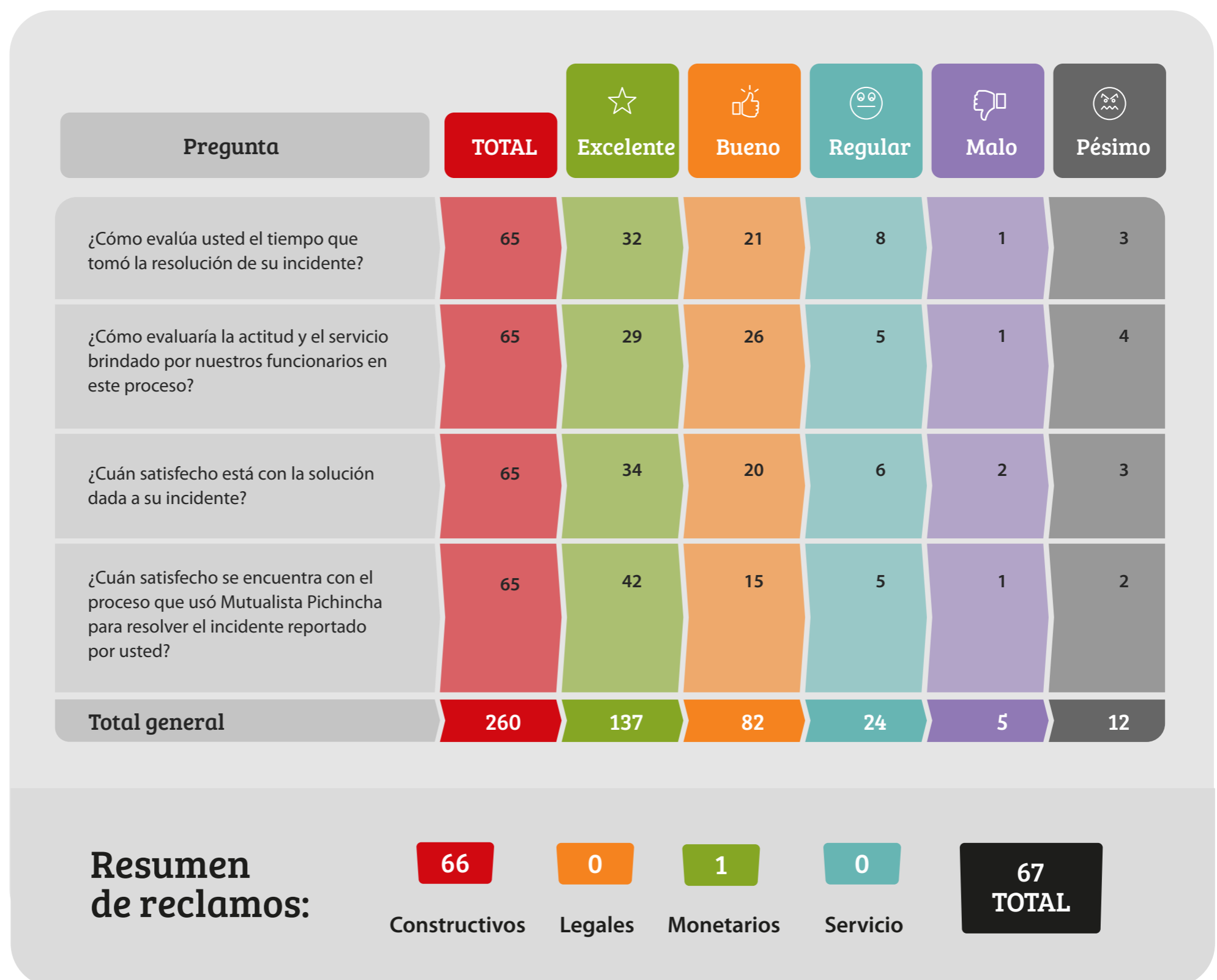




# Satisfacción del cliente inmobiliario

Durante el 2020 nos enfocamos en realizar encuestas a clientes que presentan inconvenientes en viviendas entregadas. El objetivo fue obtener mayor retroalimentación sobre la experiencia que han tenido durante todo el proceso de compra de sus bienes, tanto en temas constructivos, financieros y legales, para de esta manera poder tomar acciones en cada punto que genere inconformidad para los clientes.

## Encuesta de satisfacción 2020



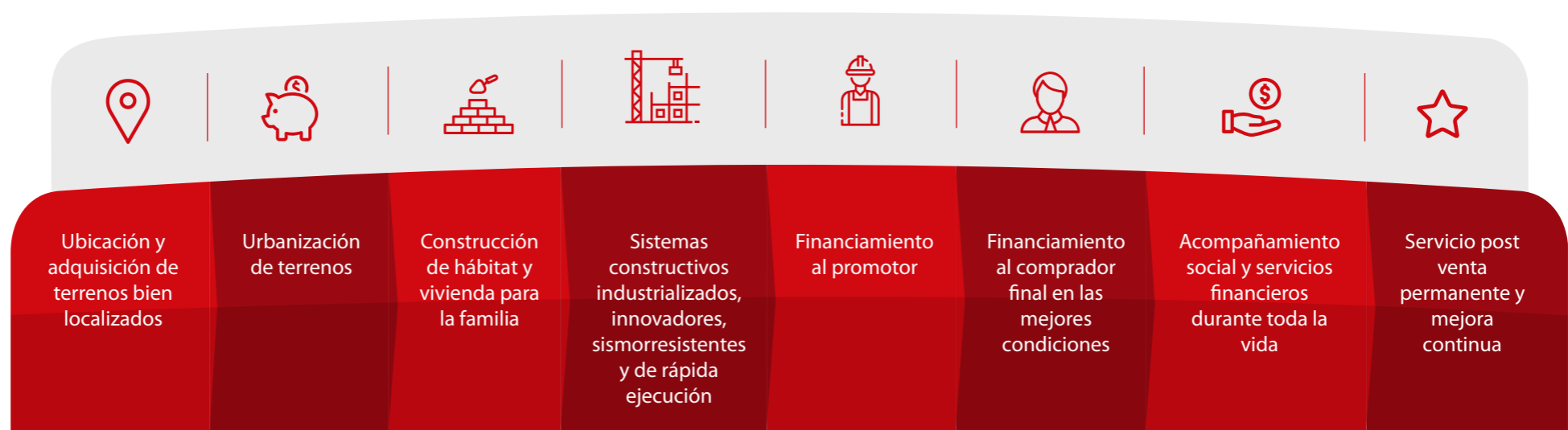




## Sistemas constructivos responsables

La oferta de vivienda de Mutualista Pichincha se desarrolla siguiendo las políticas institucionales de brindar soluciones integrales de vivienda enmarcadas dentro de su responsabilidad social. La producción industrial de vivienda debe conceptualizarse como un nuevo modelo de gestión integral, sustentable y orientado a las necesidades y expectativas del usuario final.

Se estima que la población mundial sobrepasará los 10.000 millones de habitantes antes del año 2050 y que habitará principalmente en las ciudades, con la consiguiente presión sobre los recursos disponibles, principalmente suelo, agua, energía y materiales; es por esto por lo que es necesaria una **solución integral de vivienda con responsabilidad social que considere:**



Como parte de esta propuesta, la integración de las operaciones industriales de Casa Lista y Hormi2 en una sola organización denominada PANECONS. S.A., ha permitido desarrollar productos inmobiliarios seguros, de alta calidad, que mejoran la productividad mediante economías de escala, generando así un negocio más eficiente, rentable y sustentable, que a la vez ofrece a sus clientes las siguientes características:

- Sistemas constructivos, livianos, sismorresistentes probados y homologados nacional e internacionalmente con certificaciones sobre su idoneidad;
- Sistema certificado de gestión de calidad en los procesos de la producción industrial Casa Lista (norma ISO 9001-2015);
- Sistemas y procesos constructivos industrializados, parametrizables y escalables;



- Dos plantas de fabricación para satisfacer los requerimientos a nivel nacional;
- Personal altamente calificado y especializado;
- Compromiso e innovación permanente;
- Alianzas estratégicas con constructores y proveedores a escala nacional; y
- Servicio personalizado para constructores y clientes en general.

La tecnología de estos sistemas constructivos los ha convertido en las mejores soluciones utilizadas en la construcción de diferentes tipos de edificaciones. Las pruebas en instituciones especializadas, tanto nacional como internacionalmente, garantizan que se superen los requerimientos de resistencia y rigidez frente a sobrecargas y fuerzas sísmicas. Se busca, asimismo, alcanzar el mayor nivel de confort de los usuarios de las edificaciones mediante un adecuado aislamiento térmico y acústico, que permite disminuir el consumo de aire acondicionado y calefacción generando hasta un 80 % de ahorro de energía a lo largo de la vida útil del edificio. Lo que a su vez, permite reducir las emisiones de CO2. Además, se ahorra en la construcción: la mano de obra, el transporte y los desperdicios, asegurando así un menor impacto ambiental.

El sistema constructivo Casa Lista maneja sus desechos a través de gestores ambientales calificados, que fueron auditados por especialistas del Sistema de Gestión de Calidad; mientras que Hormi2, debido a la versatilidad del EPS, permite reciclar y reprocesar un gran porcentaje de su producto, lo que evita el desperdicio.

El impacto de las fábricas en la zona no solo es de respeto al medio ambiente, sino que emplea personal que vive cerca de las instalaciones.

Casa Lista genera puestos de trabajo al emplear a personal que vive cerca de las instalaciones y participa de forma activa en las mejoras del barrio colaborando con las obras comunales.

Hormi2 genera diez puestos de trabajo empleando a personal del sector y su relación con la comunidad es de índole social e informativo.



## Características Sistema Hormi2



- Sistema constructivo sismorresistente, termo-acústico y aislante que supera los requerimientos de resistencia y rigidez frente a cargas de peso propio y sobrecargas, así como también las fuerzas sísmicas.
- Está conformado por paneles modulares producidos industrialmente.
- Su estructura se basa en una placa aislante de poliestireno expandido, recubierta de dos mallas de acero galvanizado electro-soldada de alta resistencia.
- En obra se incorporan las dos capas de mortero, constituyéndose en una estructura sismorresistente de hormigón armado que funciona como una caja donde todos los elementos de paredes y losas soportan sismos probados en simulaciones de terremotos de más de nueve grados en la escala de Richter sin sufrir daño alguno.
- Su resistencia es muy superior a la construcción tradicional.
- Su construcción se lleva a cabo en una fracción del tiempo en relación con una obra tradicional.
- El sistema es ideal tanto en zonas urbanas como rurales.





- Desempeño totalmente sismorresistente, probado como tal en el terremoto del 16 de abril del 2016, en las provincias de Manabí y Esmeraldas.
- El sistema es liviano, aislante, ignífugo y tiene un bajo impacto ambiental.
- La planta industrial de Hormi2 está ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.



### Características sistema Casa Lista:



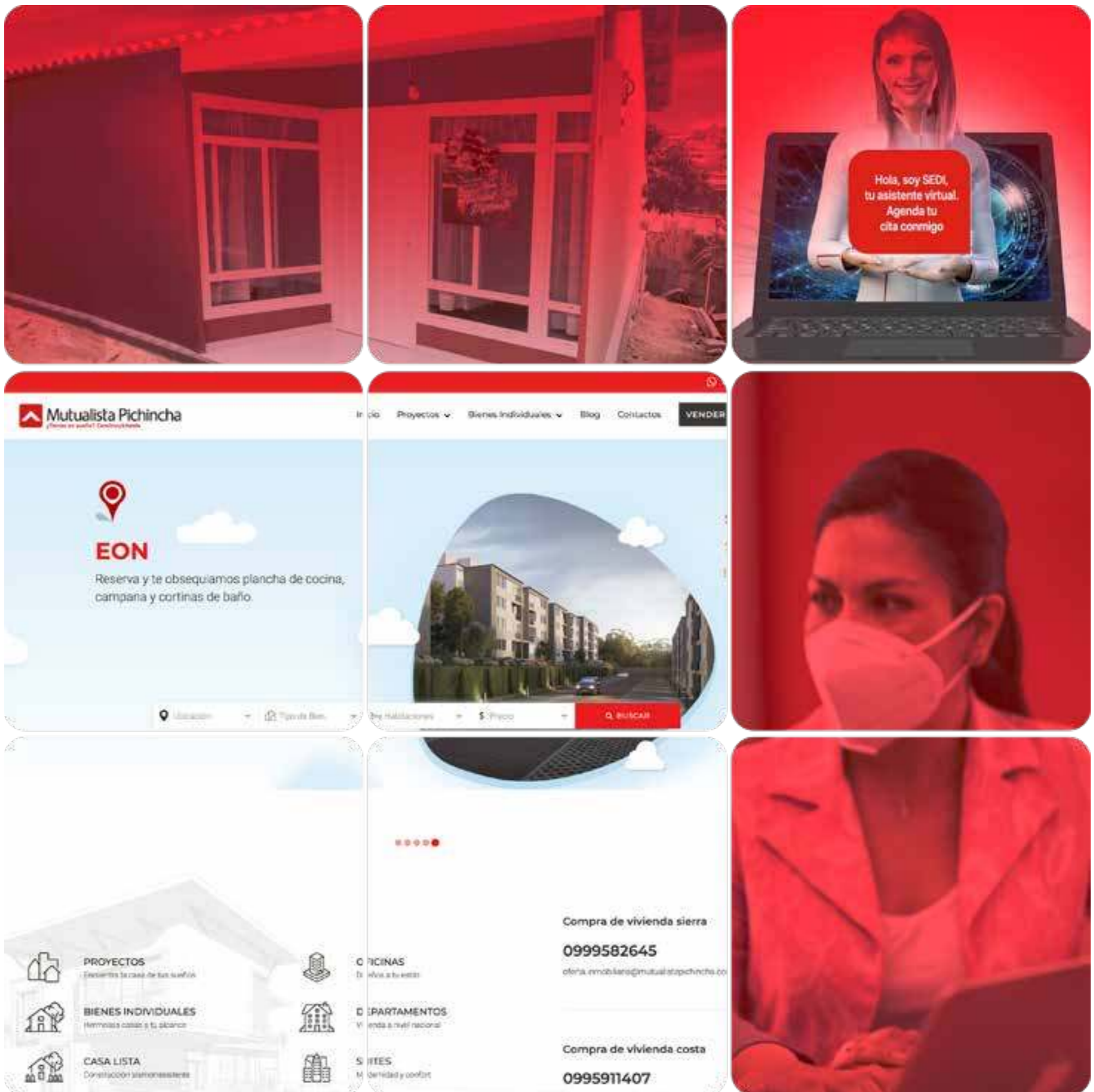


- Sistema sismorresistente basado en placas de hormigón y perfiles de acero liviano galvanizado.
- La tipología como el sistema constructivo ha sido aprobado por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI).
- La seguridad estructural en el sistema prefabricado fue garantizada por la Unidad de Investigación de Vivienda de la Escuela Politécnica Nacional, mediante la certificación de sismorresistencia, habiéndose determinado que una casa construida en el sistema prefabricado es apta “para zonas de altísimo riesgo sísmico”.
- A lo largo de los años se han construido más de 8.000 viviendas a escala nacional con este sistema constructivo.
- Desempeño totalmente sismorresistente, cuya eficacia se comprobó luego del terremoto del 16 de abril del 2016, ocurrido en las provincias de Manabí y Esmeraldas.
- La planta industrial de Casa Lista está ubicada en la población de San Antonio de Pichincha.





# Relación con nuestros grupos de interés





## Gestión con los grupos de interés

Frente a la propagación del COVID-19 en Ecuador y el mundo, Mutualista Pichincha trabajó mancomunadamente con sus clientes para proteger y limitar el daño económico producido por la falta de ingresos. Con este objetivo se llevó a cabo una campaña para que sus operaciones crediticias no se vean afectadas y para brindar una solución a corto y mediano plazo a través de los diferimientos. Por otra parte, se fortaleció el ecosistema de canales digitales por medio de instructivos didácticos, facilitando que el usuario pueda gestionar sus transacciones sin inconvenientes y de forma segura, desde el lugar donde se encuentre. Con estas acciones nos sumamos a la política de aislamiento social que se implementó para disminuir la propagación del virus.

Parte esencial de nuestro servicio fue mantener activo los protocolos de bioseguridad en todos los puntos de atención en Agencias precautelando la seguridad y salud de nuestro cliente interno y externo.


El contenido difundido por los diferentes medios de comunicación institucional siempre denotó empatía y positivismo hacia el mercado objetivo. Constituyó una prioridad mostrar a la Institución como una marca cercana, cálida y humana en esos momentos de incertidumbre que todos vivimos.

Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante el 2020
<b>Socios</b> 	<b>Eventos</b>	Por quinto año consecutivo el programa de beneficios Black Premier reconoció la confianza y lealtad de los socios de Mutualista Pichincha.
	<b>Relacionamiento directo</b>	Junta Extraordinaria de Representantes de Socios en septiembre 2020.

Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante el 2020
<b>Clientes</b> 	<b>Plataformas digitales</b>	<p>Desarrollo de tutoriales de banca en línea para generar una mejor experiencia de usuario en el sistema transaccional y de consulta.</p> <p>Generación de contenido de seguridad al transaccionar en canales digitales para mitigar riesgos de fraude.</p> <p>Impulso de <i>webinars</i> con ofertas y promociones de proyectos inmobiliarios.</p>






<p><b>Cientes</b></p> 	<p><b>Plataformas digitales</b></p>	<p>Creación de Centros de Negocios en Línea, una experiencia digital para nuestros clientes que requieren abrir, renovar o cancelar un deposito a plazo fijo por medio de un asistente virtual. Renovación y/o cancelación de inversiones por medio de una asistente virtual.</p> <p>Creación de recorridos virtuales para impulsar nuestros proyectos inmobiliarios a nivel nacional.</p>
	<p><b>Página web</b></p>	<p>Lanzamiento de la nueva página web destacando íntegramente la oferta inmobiliaria, en la que los clientes y potenciales pueden encontrar la vivienda acorde a sus necesidades. Esta web mantiene una experiencia digital basada en las nuevas tendencias de consumo.</p> <p>Creación de una nueva página web para CDA's.</p> <p>Creación de una nueva página web para el producto Casa Lista.</p> <p>Creación de una landing page de Responsabilidad social y lanzamiento de micrositio bienestarfinanciero.ec</p>
	<p><b>Banca web</b></p>	<p>Cambios de <i>Mupi pass</i> a código OTP para brindar mayor seguridad a nuestros clientes.</p> <p>Amplia oferta de opciones para pagos de servicios en línea.</p>
	<p><b>Call Center</b></p>	<p>Servicios ofertados por este canal:</p> <p>Consulta de: saldos, planes de ahorro, crédito, tarjeta de crédito, inversiones. Bloqueos: saldo de cuenta y tarjeta de débito.</p>
	<p><b>Comunicación audiovisual e impresa en agencias</b></p>	<p>Promoción y comunicación de la oferta de productos, servicios financieros y productos inmobiliarios, a través de material POP y digital en pantallas internas para conocimiento íntegro de nuestros usuarios, clientes y público en general.</p>






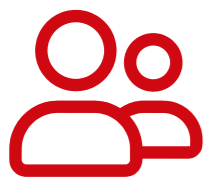
<p><b>Cientes</b></p> 	<p><b>Eventos</b></p>	<p>Campaña Institucional <i>Vuelvo a soñar con Mutualista Pichincha</i>, cuyo objetivo fue generar un mensaje de esperanza ante el año atípico vivido. La marca promovió contenido empático y cercano hacia nuestros clientes y público en general.</p>
	<p><b>Activación en agencias</b></p>	<p>Entrega de presentes a clientes y usuarios que visitan las agencias y salas de ventas de los proyectos inmobiliarios en fechas estacionales, como día de San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, entre otras.</p>
	<p><b>Activaciones BTL</b></p>	<p>Campaña <i>Open House</i> para promocionar abiertamente diferentes proyectos inmobiliarios a nivel nacional.</p>
	<p><b>Otras campañas</b></p>	<p>Participación de Mutualista Pichincha en el concierto Queen Sinfónico virtual organizado por la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil Del Ecuador (FOSJE), institución a la que apoyamos desde hace más de 23 años. Nuestros clientes recibieron beneficios exclusivos en esta presentación virtual.</p> <p>Campaña Ahorros, a través de la cual incentivamos a los clientes a ahorrar en un plan mensual con la cantidad mínima de USD 50,00 por, al menos, 3 meses o invertir en depósitos a plazo fijo, de por lo menos USD 500,00 a 90 días. De esta manera, impulsamos el ahorro de nuestros clientes y contribuimos a generar una cultura de ahorro consolidada.</p> <p>Campaña <i>Una Navidad diferente</i>, mediante la cual se entregó una vivienda a una niña de bajos recursos y con discapacidad severa en la ciudad de Guayaquil.</p>



Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante el 2020
<p><b>Medios de Comunicación</b></p> 	<p><b>Gestión de publicación de notas de prensa, entrevistas y eventos con cobertura mediática</b></p>	<p>Gestión de relaciones informativas: 292 notas de prensa positivas divididas en Tier 1: 204 y Tier 2: 88, distribuidas en los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prensa: 38</li> <li>• Internet: 149</li> <li>• Radio: 20</li> <li>• Tv: 16</li> </ul> <p>El trabajo realizado, además de contribuir al fortalecimiento de la imagen y reputación institucional, generó un valor publicitario 24% superior al logrado en el año 2019, equivalente a \$2.194.675,29</p>

Grupo de interés	Canales de involucramiento o comunicación	Actividades durante el 2020
<p><b>Comunidad</b></p> 	<p><b>Eventos</b></p>	<p>Donación de una vivienda para la niña Deyanira Bohórquez, quien tiene una discapacidad severa y vivía en condiciones inadecuadas en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.</p>





## Cadena de suministro

La cadena de suministro es parte fundamental para el funcionamiento y logro de nuestros objetivos institucionales, enfocados en garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Mutualista Pichincha cuenta con una política de Gestión de Adquisiciones y Proveedores Institucionales, que busca garantizar la selección adecuada de los proveedores, en procura del mayor beneficio y optimización de recursos.

En este sentido, a través del Área Administrativa, con el servicio de una Calificadora Externa, se valora cuatro parámetros de los proveedores por: actividad, evaluación financiera, gestión comercial y calidad, capacidad operativa y responsabilidad social empresarial.

<b>Proveedores nuevos con corte al 2020</b>	<b>26</b>
Proveedores con cumplimiento de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	<b>100%</b>
<b>Distribución por ciudades</b>	
Quito	<b>73%</b>
Guayaquil	<b>19%</b>
Otras ciudades	<b>8%</b>

Con este proceso de calificación, Mutualista Pichincha colabora con sus proveedores para identificar oportunidades de mejora, garantizar la transparencia e igualdad de oportunidades, fortalecer sus relaciones a largo plazo y asegurar la sostenibilidad de la cadena de suministro, ya que los considera sus aliados estratégicos.





# Talento humano comprometido







## Gestión

Frente al enorme reto que significó administrar al personal de toda la organización durante un año atípico de pandemia, la gestión eficiente y comprometida de los colaboradores, gracias al apoyo de los diferentes actores institucionales, contribuyó a la exitosa ejecución de los programas de protección, formación, desarrollo, incorporación, retención y desvinculación que se definieron durante este tiempo y que impactaron positivamente en beneficio no sólo del personal, sino de sus familias y la comunidad con la que existe directa relación. De esta manera, se aportó al cumplimiento de los objetivos institucionales salvaguardando la salud y el bienestar de todos.

## Información sobre empleados

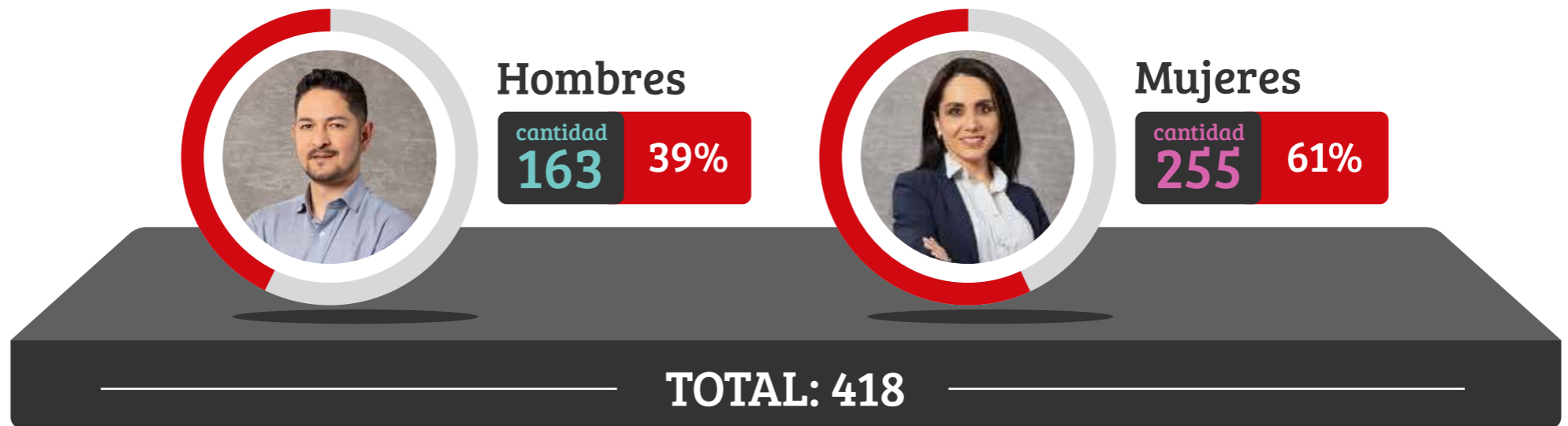
### Colaboradores por tipo de contrato, género y dirección o gerencia

DIRECCIÓN O GERENCIA	INDEFINIDO		EVENTUAL		JORNADA PARCIAL		TOTAL
Auditoría	9	3	-	-	-	-	12
Consejos	-	1	-	-	2	-	3
Estrategia y Desarrollo de Negocios	12	21	-	-	3	-	36
Finanzas	8	9	-	-	-	-	17
Gerencia General	1	1	-	-	-	-	2
Legal	6	3	-	-	-	-	9
Negocio Financiero	153	60	-	-	-	-	213
Negocio Inmobiliario	22	17	-	-	-	-	39
Operaciones y Control Interno	18	16	-	1	-	-	35
Riesgos	6	9	-	-	-	-	15
Talento Humano	8	3	-	-	-	-	11
Tecnología y Sistemas de Información	6	20	-	-	-	-	26
	249	163	0	1	5	0	418

Las operaciones significativas de Mutualista Pichincha se manejan en la ciudad de Quito, lugar donde se encuentra su edificio matriz y el 100% de altos ejecutivos. GRI 202-2



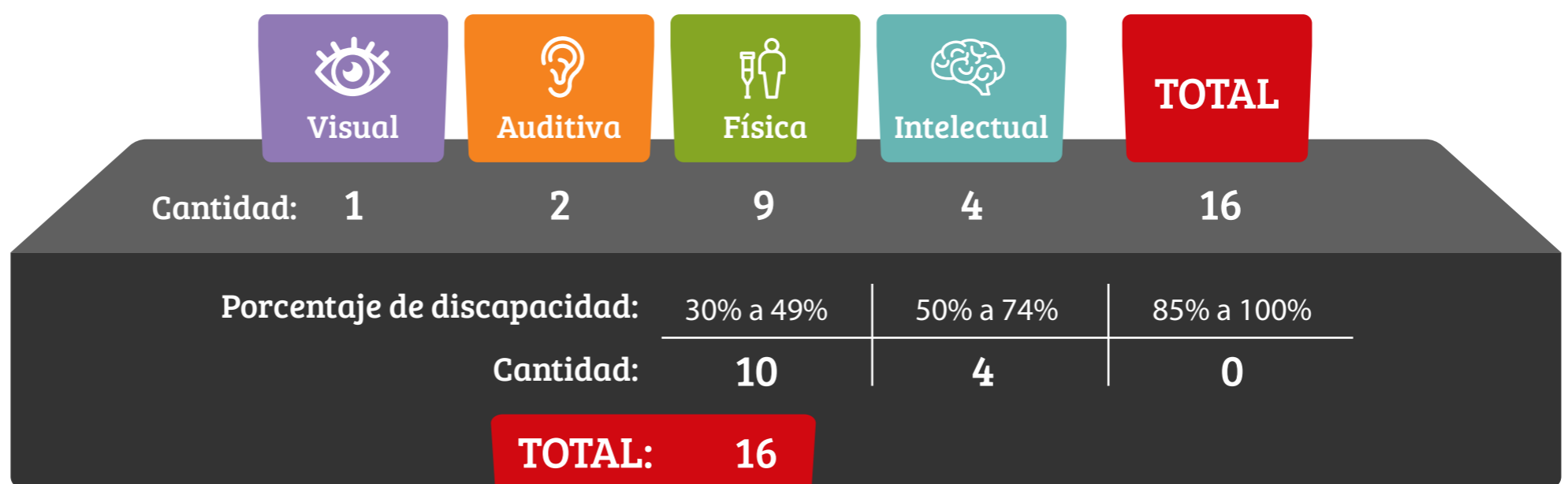
## Distribución de colaboradores por género



## Distribución de colaboradores por edad



## Distribución de colaboradores con discapacidad





# Compensaciones y beneficios

Esta área cobró más protagonismo debido a las acciones que se ejecutaron para cuidar al personal durante la pandemia de COVID-19, convirtiéndose en conector directo entre la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Talento Humano y el resto de la organización.

Resumen de gestión:



De igual manera, se realizó el registro de información en los sistemas con nuevos pasos que dispusieron los entes de control para poder aplicar las diferentes modalidades de trabajo de los colaboradores manteniendo el pago puntual de los roles, beneficios sociales y honorarios mensuales. Esta gestión se realizó de manera simultánea mientras internamente se continuó desarrollando el proyecto de modernización del sistema de gestión de nómina.

Entre los principales resultados obtenidos se logró una disminución del 39% de provisión de vacaciones acumuladas, debido al traspaso con los días de suspensión hasta el cierre de diciembre 2020, y más de un 65% de avance en el sistema de modernización de la nómina, a pesar de la pandemia.

En relación con la unidad de gestión social:

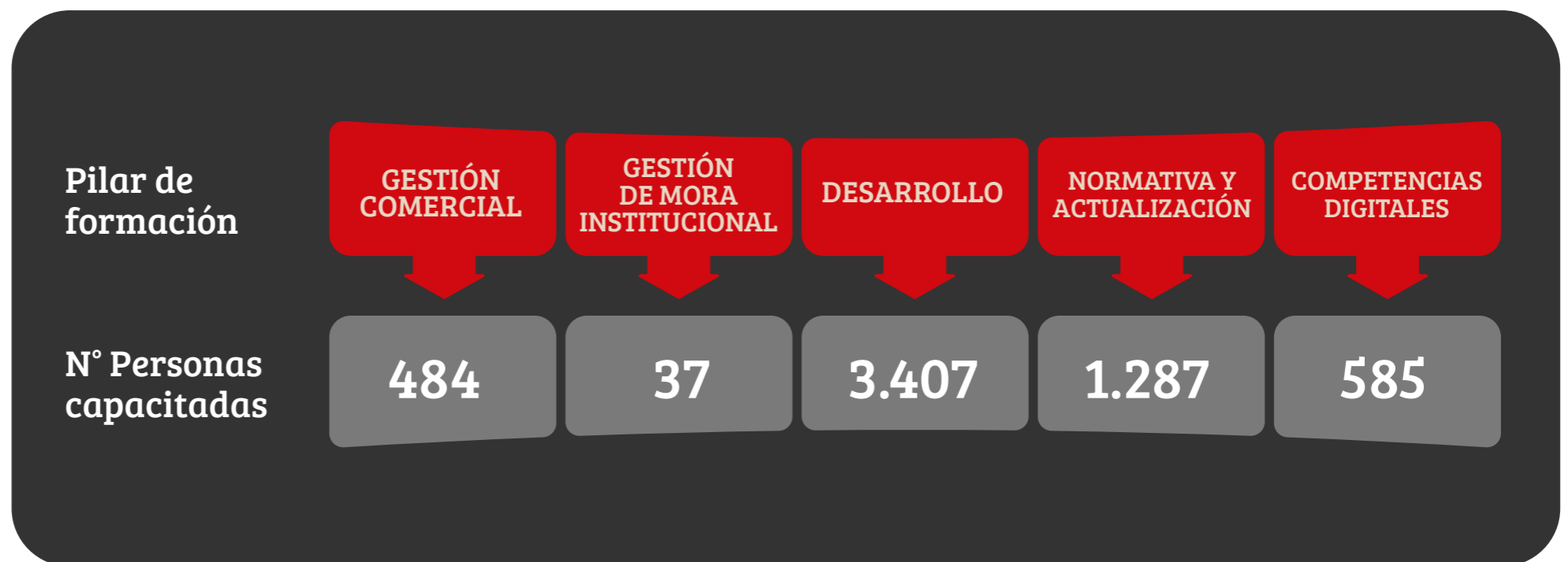
<b>Intervenciones sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallecimiento de familiares.</li> <li>Llamadas a colaboradores con problemas de salud.</li> <li>Intervenciones psicológicas.</li> </ul>
<b>Retorno a oficinas</b>	Entrevistas con cada uno de los colaboradores para conocer su situación personal y familiar.
<b>Acercamiento con colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de teletrabajo.</li> <li>Entrevistas de suspensión laboral.</li> <li>Casos de sobreendeudamiento.</li> <li>Casos de problemas personales, familiares o laborales, problemas médicos y físicos.</li> <li>Análisis de posible retorno laboral.</li> </ul>

La organización no discrimina el salario según el género. GRI 405-2





# Formación



Resumen de actividades en formación y cultura:

1. Definición de una metodología de gestión del cambio aplicable a cualquier realidad con agilidad y claridad, modelo ADKAR que se profundizará en el 2021.
2. Impulso de todos los canales de comunicación institucional para tratar temas de seguridad y salud, productos, servicios, normativa y cultura; tales como:





**A.** Nuevas ediciones de *mutualízate* (revista digital de contenido afin a los intereses del personal, refuerzo de resultados organizacionales mensuales, negocios y temas de interés general).



**B.** Difusión de resultados de encuesta de compromiso y evaluación de liderazgo a líderes a nivel nacional para su información y planes de acción correspondientes con sus equipos.

**C.** Impulso para el desarrollo y socialización del Diccionario de Competencias Digitales, así como, TIPS para trabajo desde casa.

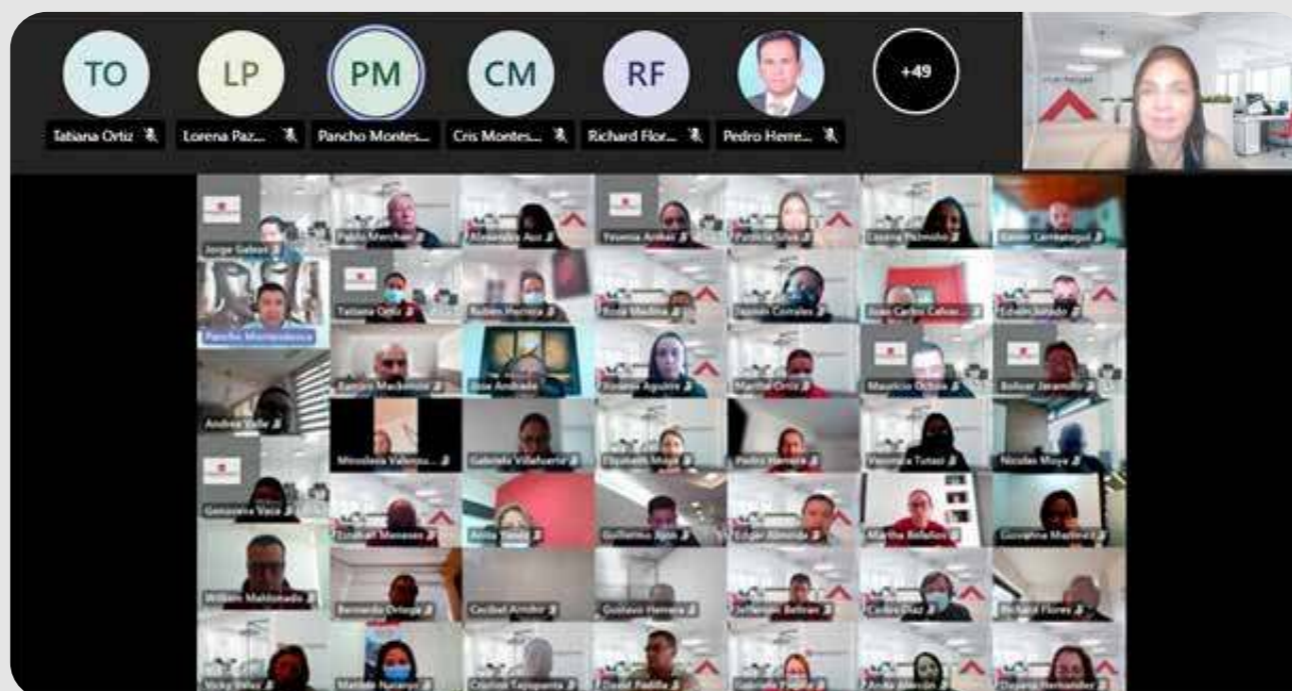


**3.** En coordinación con Gestión Social y Cultura, como ejemplo de vivencia del valor de Responsabilidad Social y Acompañamiento Social Empresarial, se realizaron las siguientes actividades adicionales:

**A.** Coordinación con Fundación Bien-Estar y Pacto Global para el desarrollo de proyectos de empoderamiento femenino, como por ejemplo, la firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS por sus siglas en inglés).



- B.** Participación, seguimiento y ejecución de Mutualista Pichincha en proyectos AMCHAM triple impacto con importantes resultados positivos de la primera evaluación del sistema B.
- C.** Cursos y charlas gratuitas abiertas a colaboradores y sus familias sobre diversos temas como: salud mental, empoderamiento femenino, manejo de finanzas personales y familiares, convivencia en pareja, manejo de familia en crisis, decoración de espacios internos, ergonomía en casa, manejo de duelo, abuso infantil, violencia intrafamiliar, manejo de adicciones, liderazgo femenino y más de cien materiales informativos abiertos gratuitamente, en alianzas con proveedores, para mantener a las personas informadas, capacitadas y entretenidas en los momentos de confinamiento y pandemia.



- 4.** Formación en temas regulatorios como: tributarios, legales generales, laborales, contables, seguridad y salud ocupacional, ventas y cobranzas en crisis y riesgos.
- 5.** Impulso del uso de herramientas digitales, a través de la formación en el uso de tableros ágiles y la plataforma **Microsoft Teams**.
- 6.** Charlas de retorno (espacios exclusivos liderados por SSO) para profundizar y detallar los pasos, protocolos, instructivos y requisitos para el retorno laboral presencial, sea este permanente o eventual, a las instalaciones de Mutualista Pichincha. Charlas que fueron ampliadas, además de a colaboradores, a proveedores y aliados estratégicos.





## Seguridad y salud ocupacional

La Unidad SSO fue rediseñada recientemente y su activa asesoría y participación resultaron fundamentales durante la pandemia. Algunos de los resultados alcanzados fueron los siguientes:

- Programa anual de capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional cumplido al 100% y rediseñado para adaptarse a la nueva realidad de la pandemia.
- Seguimiento y monitoreo a todo el personal contagiado, o en sospecha de COVID-19, en coordinación con líneas de supervisión para no parar el negocio y no descuidar al personal.
- Ejecución de desinfecciones profundas a nivel nacional garantizando el ambiente adecuado, así como la búsqueda, adquisición, dotación e implementación de insumos, equipos de protección para personal de Mutualista Pichincha, subsidiarias y proveedores directamente relacionados en la cadena de valor habitual de la organización.
- Campañas de sensibilización e información continua sobre la evolución de la pandemia y los procesos correspondientes a ejecutar según el caso.

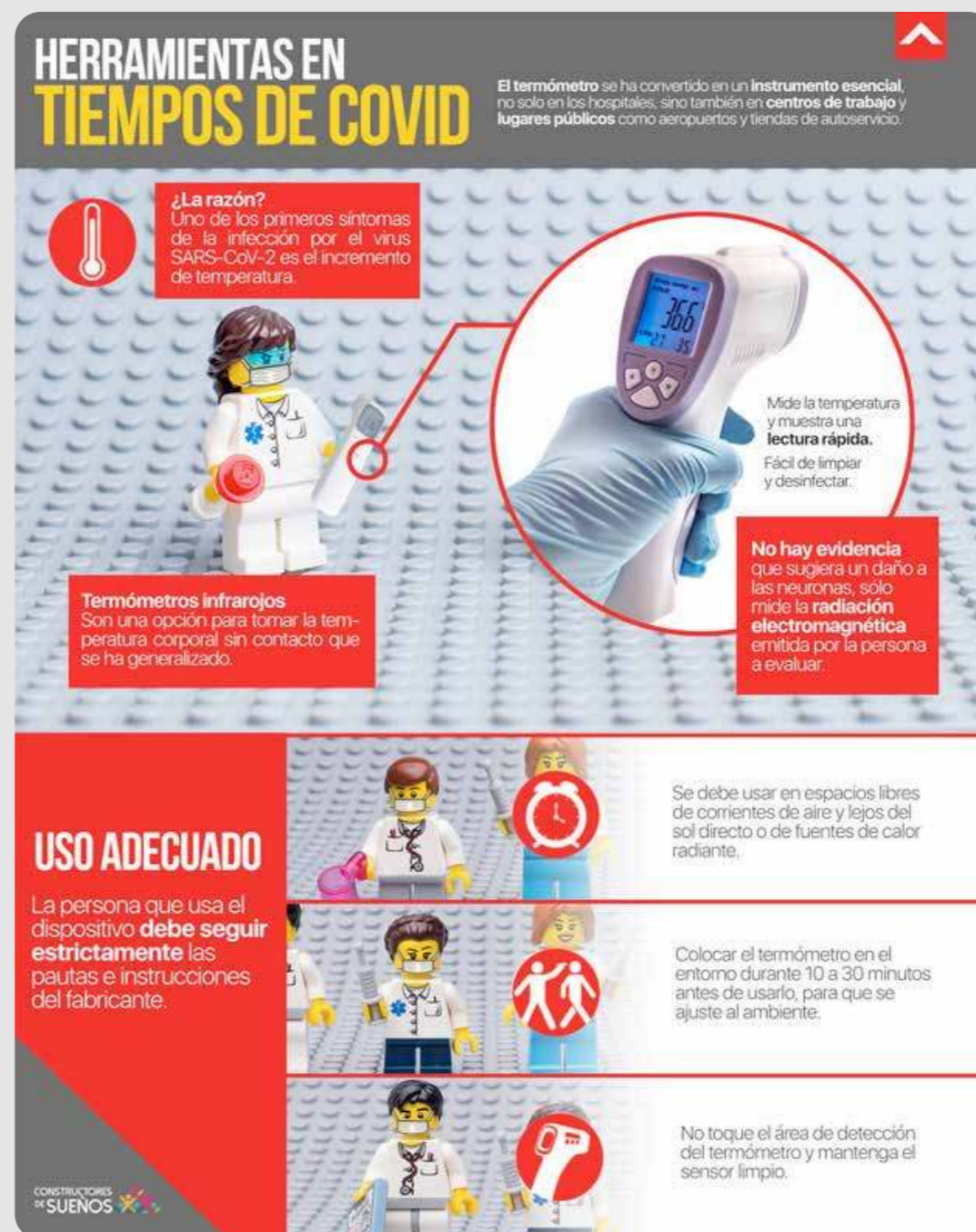


- Coordinación con proveedores para garantizar el mantenimiento del aforo permitido y adecuado para minimizar riesgos de contagio.
- Depuración y levantamiento total de fichas médicas del personal de Mutualista Pichincha en una base digital para mejor gestión y control de las mismas.





- Levantamiento y actualización de matriz de riesgos, definición de exámenes según los puestos y los riesgos acordes a la nueva realidad.
- Liderazgo de las autorizaciones para ingresos, definición de aforos, protocolos y estándares de actuación en agencias locales, regionales y edificio matriz.
- Monitoreo permanente, en coordinación con otras áreas de control, sobre el cumplimiento y aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad e instrucciones dadas por pandemia.



- Cumplimiento legal de normas vigentes en SSO al 100%.
- Acompañamiento y orientación a comités y subcomités de Seguridad y Salud Ocupacional a nivel nacional.



# Desempeño social





## Gestión

La gestión de responsabilidad social de Mutualista Pichincha ha sido reconocida de forma positiva, tanto por otras empresas privadas, como por la sociedad en general. En el 2020 ocupó el puesto número 27 del ranking de empresas sostenibles a nivel nacional, elaborado por la empresa YPSILOM. La responsabilidad social es un pilar de la estrategia institucional que la motiva y compromete a seguir trabajando por sus socios y clientes de una forma responsable y, a la vez, financiera, social y ambientalmente sostenible.

## Alineados a objetivos mundiales

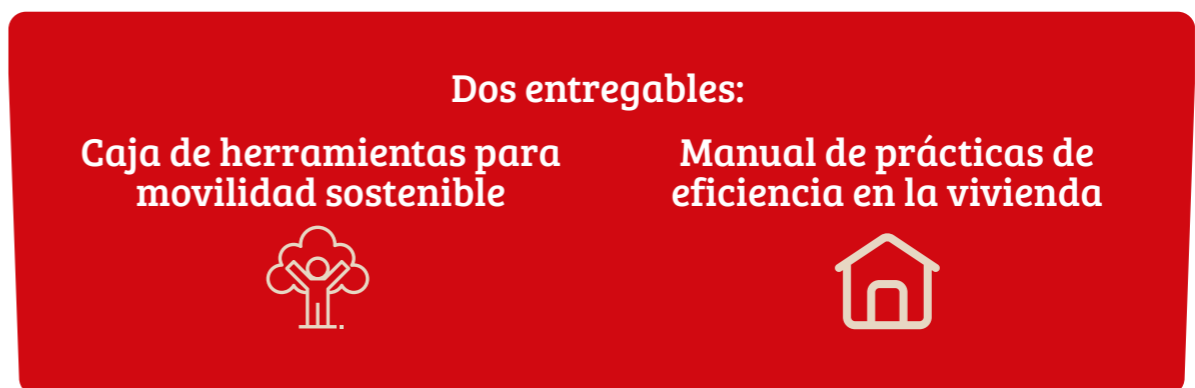
La estrategia de responsabilidad social empresarial de Mutualista Pichincha, desarrollada con el apoyo de Fundación Bien-Estar, se encuentra alineada a los retos del futuro y a las agendas mundiales. Por tal razón, su gestión está enmarcada en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), agenda de desarrollo que se implementa a nivel mundial hasta el 2030, principalmente alrededor de los siguientes objetivos:



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Mutualista Pichincha, por segundo año consecutivo, fue nombrada líder del ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la cual se busca incidir desde el sector privado en políticas que permitan contribuir a la construcción de la Agenda Urbana Nacional.

Complementariamente, se organizaron mesas temáticas sobre temas prioritarios para enfrentar los desafíos del confinamiento.

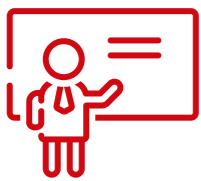


Por otro lado, se suscribió el compromiso con Pacto Global y ONU Mujeres para trabajar a favor de los siete Principios de Empoderamiento de las Mujeres en las empresas (WEPS por sus siglas en inglés).

Esta iniciativa ayudará a la Institución a:

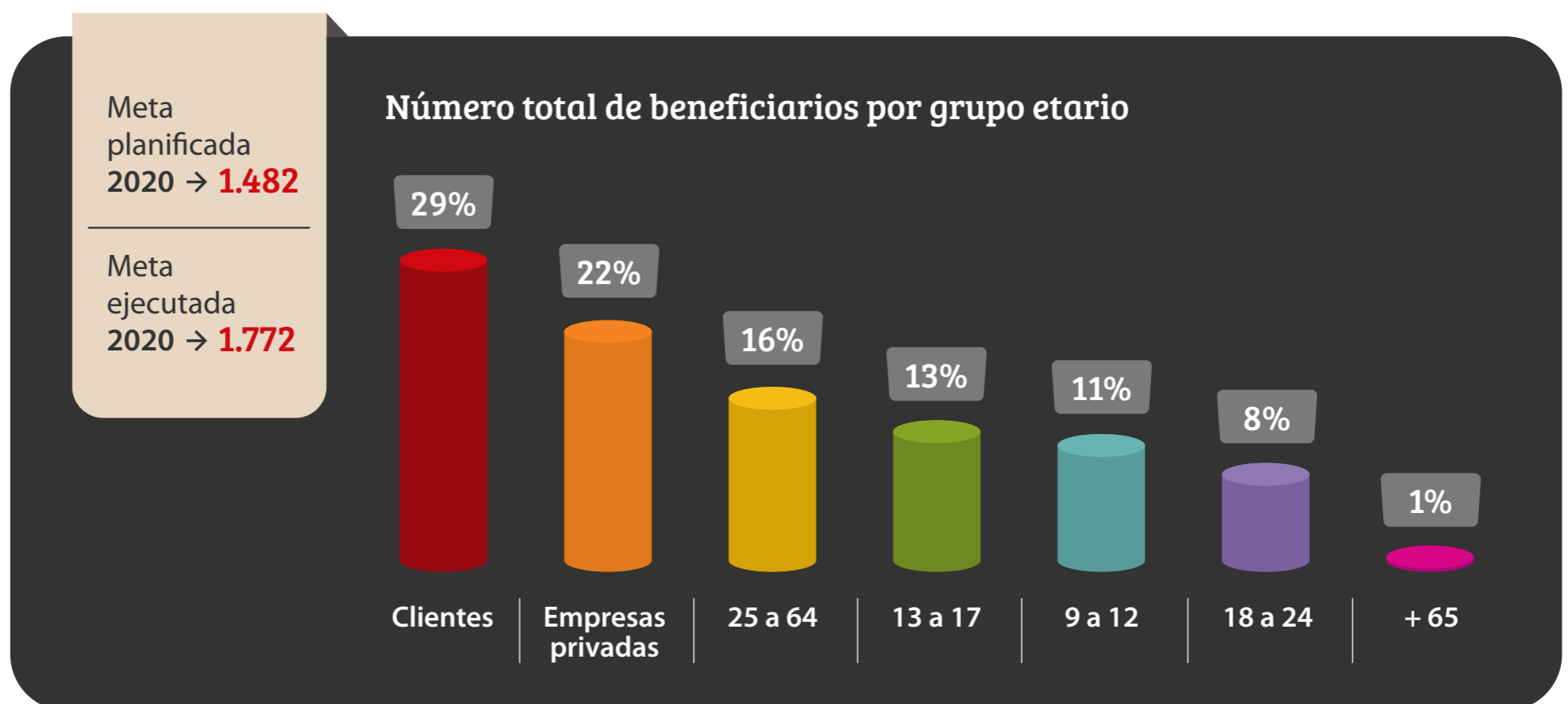
- Incrementar y perfeccionar su accionar en temas de género;
- Identificar áreas de mejora;
- Definir hojas de ruta; y
- Establecer nuevos objetivos concretos y medibles para conseguir una institución aún más equitativa.

En el marco del compromiso con la equidad de género, se desarrolló un programa piloto para el fortalecimiento de capacidades y de inserción laboral para 20 mujeres en estado de vulnerabilidad, quienes recibieron capacitación en educación financiera, pintura arquitectónica, plomería y electricidad.



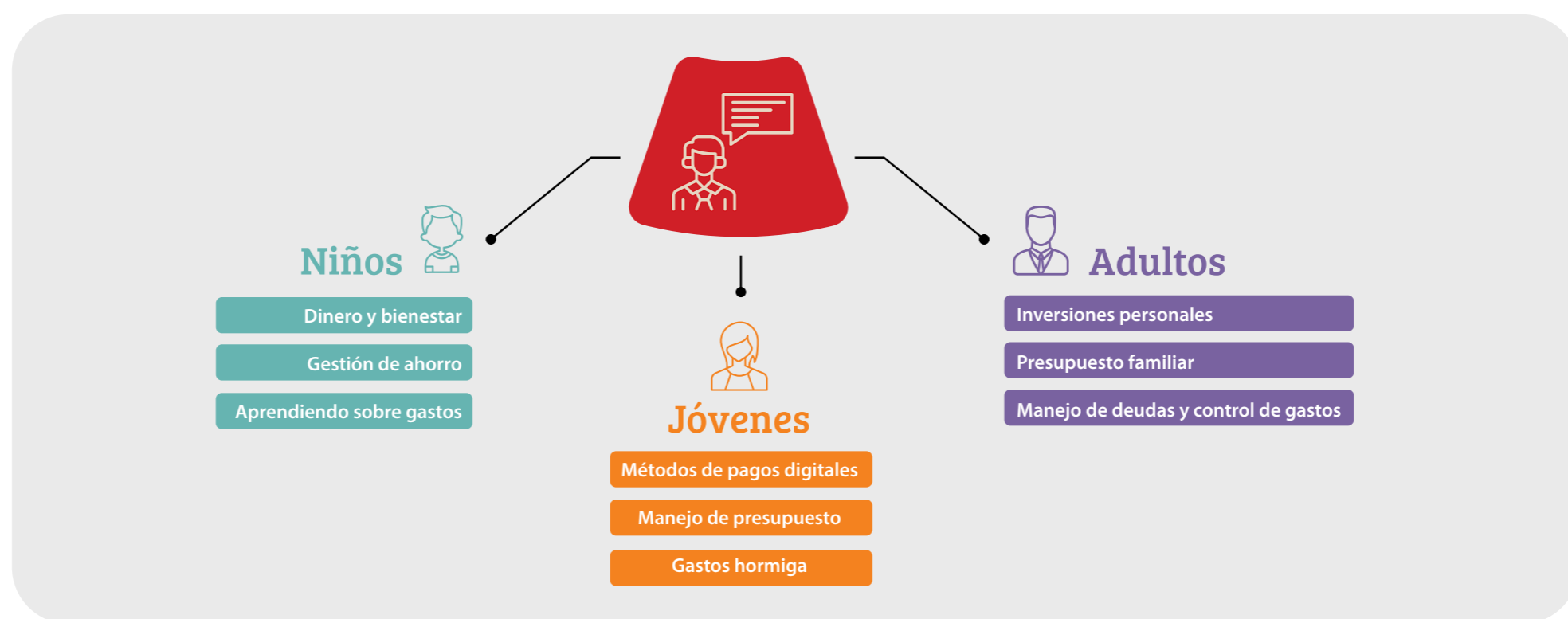
## Educación financiera

El programa de educación financiera estuvo cada vez más cerca de la comunidad, pese a la pandemia y a las consecuentes restricciones y limitaciones de movilidad aplicadas para evitar la propagación de COVID-19. En el 2020 el alcance del programa creció un 20% sobre la meta planificada para ese mismo año.

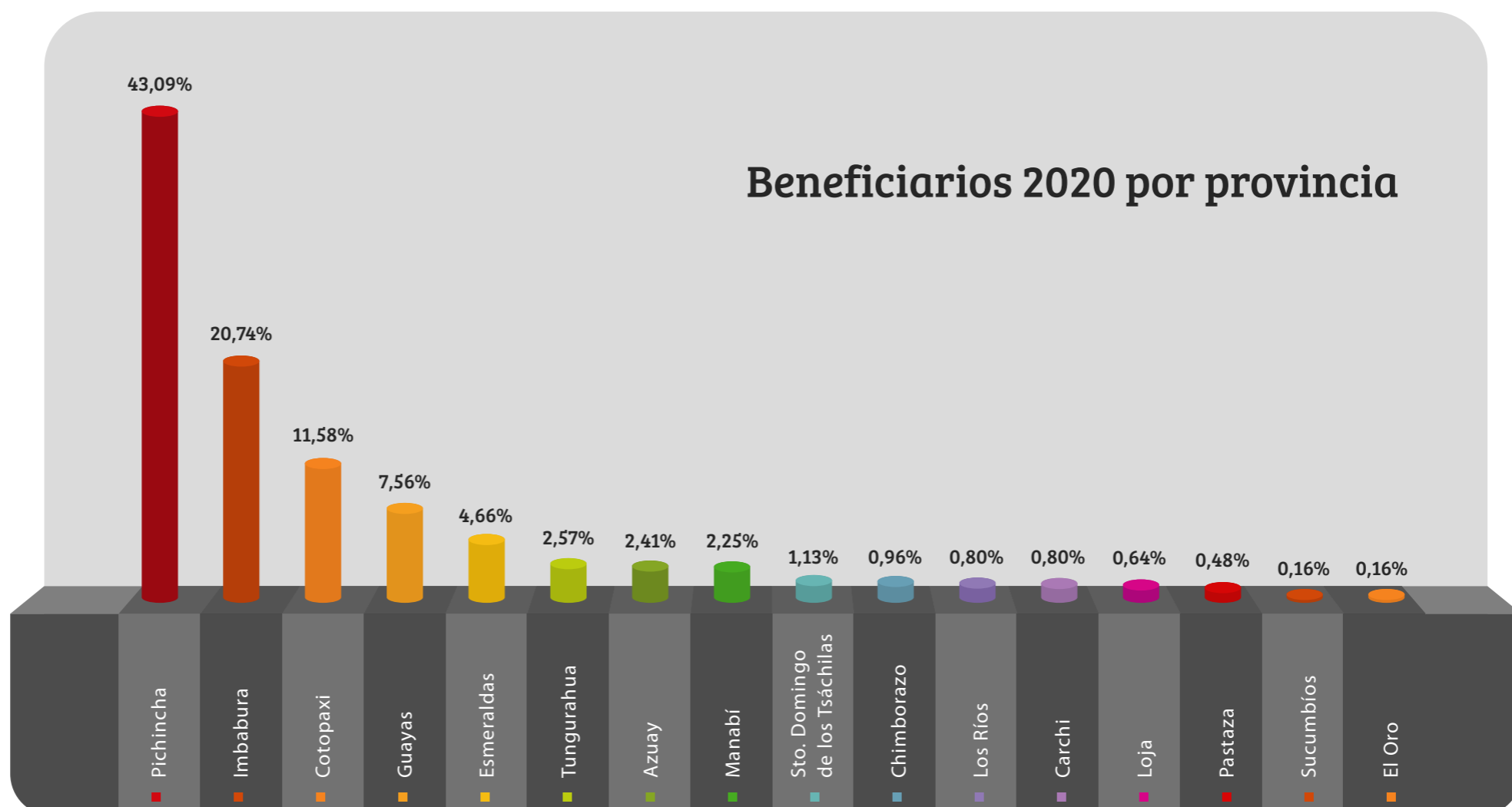




A través de talleres y charlas se socializaron conceptos, herramientas, consejos y reflexiones sobre el buen manejo de las finanzas. Actividades que se realizaron con el objetivo de mejorar el conocimiento, comprensión, habilidades y competencias para administrar el dinero de manera efectiva para que, de esta manera, nuestros beneficiarios estén en condiciones de tomar las mejores decisiones financieras, en las diferentes etapas de su vida, a fin de sobrellevar los problemas económicos y sociales en su entorno personal y familiar. Entre los temas abordados en las charlas se destacaron:



Debido a las condiciones impuestas por la pandemia se crearon nuevos espacios virtuales de enseñanza-aprendizaje, cálidos e interactivos, que permitieron llegar a más beneficiarios en 16 provincias del Ecuador y pertenecientes a distintos grupos etarios. Esta adaptación contribuyó para que el 96% de los beneficiarios de los talleres evalúen el servicio como “excelente” y “muy bueno”.





Por otro lado, las evaluaciones realizadas evidenciaron la necesidad de contar con información en formato digital que pueda entregarse a los beneficiarios con el objetivo de complementar el conocimiento recibido en los talleres. Por este motivo, se elaboraron boletines orientados a motivar la toma de mejores decisiones financieras acordes con la coyuntura económica, los cuales fueron publicados en nuestro micrositio web ([www.bienestarfinanciero.ec](http://www.bienestarfinanciero.ec)) y en medios de comunicación escrita.



Es importante recalcar que el micrositio web nos permite educar de forma continua a nuestra comunidad, con la finalidad de brindar más insumos que garanticen un correcto aprendizaje para niños, jóvenes y adultos.

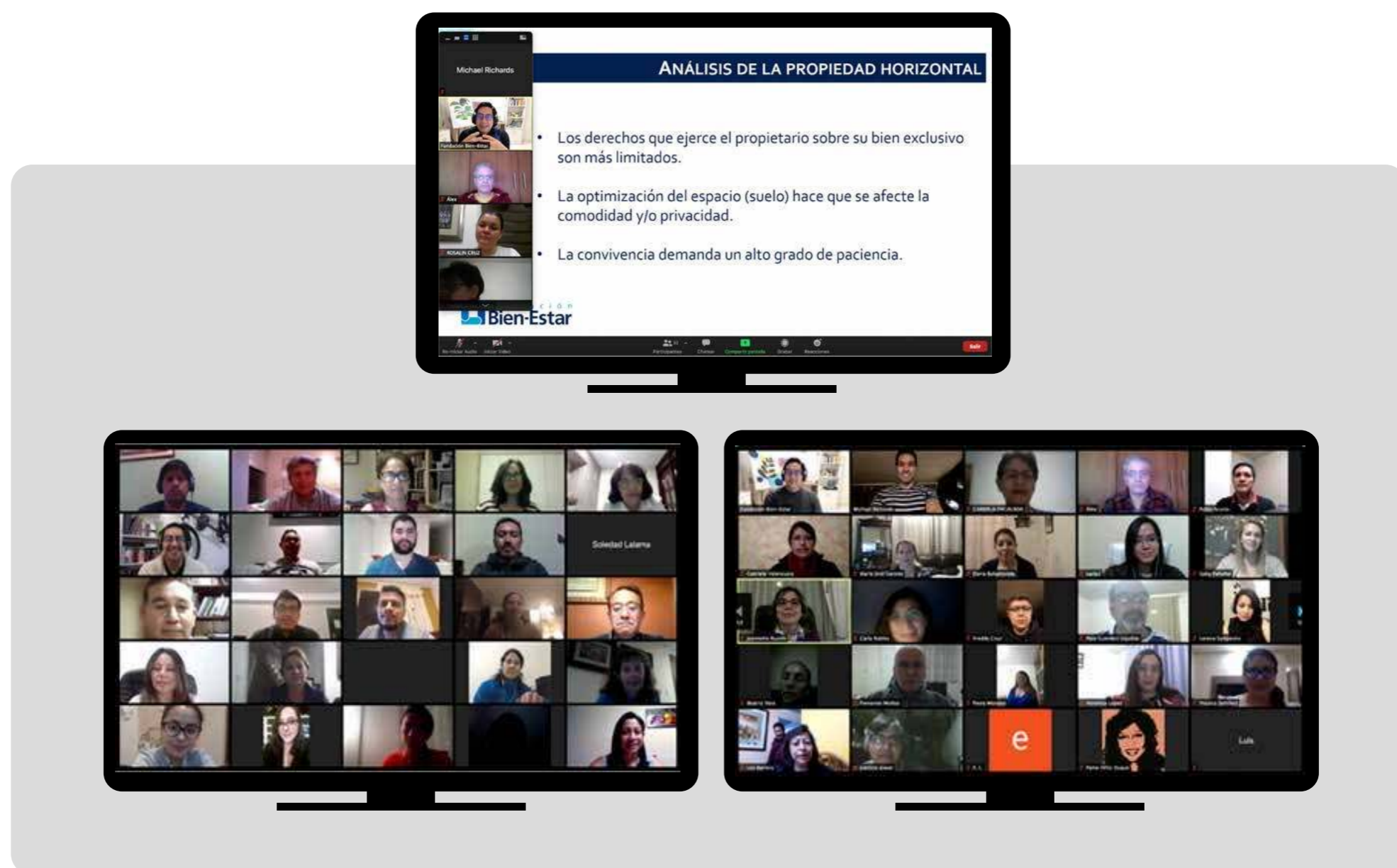
Fundación Bien-Estar, al ser parte de la red de la ONG internacional AFLATOUN, que opera en 92 países a nivel mundial y cuya sede principal se encuentra en Holanda, en el mes de septiembre fue reconocida como socio de la semana. Este tipo de reconocimientos contribuyen a lograr un mejor posicionamiento institucional y nos comprometen a seguir fortaleciendo nuestras competencias y a adoptar más y mejores herramientas para la formación de niños, jóvenes y adultos.





## Acompañamiento social

Debido a la pandemia los servicios de acompañamiento social se adaptaron a la virtualidad y a los medios telemáticos. Bajo esta consigna, el Curso de Administración de Condominios, producto emblemático de Fundación Bien-Estar, fue desarrollado en siete ediciones en línea durante el 2020, en los meses de mayo, junio, julio, septiembre, octubre y noviembre; capacitando a un total de 187 personas, entre administradores y directivos de conjuntos residenciales.

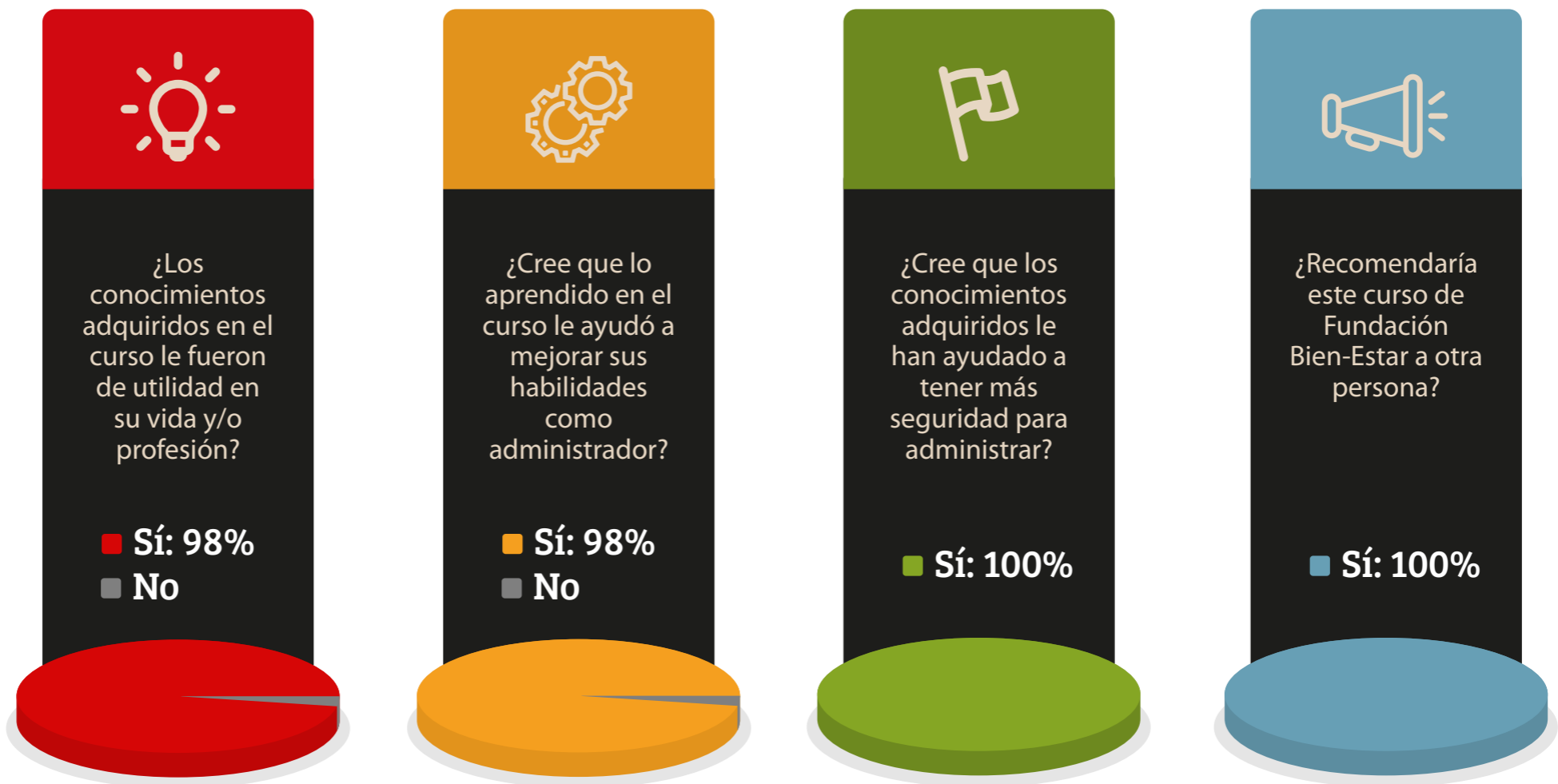


Respecto al consultorio legal, fueron atendidos 27 condominios de forma remota, recibiendo una evaluación de “excelente” por el 100% de los beneficiarios. Asimismo, se realizó una asesoría en sitio y se elaboraron tres reglamentos internos de copropiedad.

Coherentes con la compleja situación de la convivencia dentro de los condominios, agravada por el confinamiento y el estado de emergencia, Fundación Bien-Estar brindó sus servicios de asesoría legal (en línea) de forma gratuita durante el periodo de aislamiento obligatorio. De igual manera, se llevó a cabo un Facebook Live (*streaming*) sobre condominios y se redactaron nueve artículos sobre organización de condominios en tiempos de emergencia sanitaria, publicados en el blog institucional.



Para finalizar, es preciso informar que se realizó una encuesta de seguimiento a 50 ex alumnos de nuestros cursos de administración de condominios. Los resultados de este levantamiento de información fueron altamente satisfactorios porque dejaron en evidencia la calidad de nuestro producto y el impacto positivo de este en la labor de los administradores.



## Donaciones

Con respecto a la donación de la vivienda que año a año entrega Mutualista Pichincha, en el proceso correspondiente al 2020 Fundación Bien-Estar realizó un informe socio económico de las familias que podrían ser beneficiarias. Este informe fue remitido al Área de Comunicación para su análisis y resolución.

**2021**  
donación de  
una casa



Como resultado, en el 2020 se realizó por séptimo año consecutivo la donación de una casa a un niño de bajos recursos con discapacidad severa. Este año la beneficiada fue Deyanira Bohórquez, quien sufre de microcefalia. La donación se la realizó en la ciudad de Guayaquil en el marco del convenio firmado con la Empresa Pública Municipal de Vivienda y Municipalidad de Guayaquil para comercializar la construcción de viviendas en terreno propio.





## Desempeño social

GRI 102-2, G4 DMA, GRI 413 (GRI 103-2, GRI 103-3), GRI 413 – 1, MUPI3, GRI 302 (103-2, 103-3), GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 303 (GRI 103-2, GRI 103-3), GRI 305(GRI 103-2, GRI 103-3), GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-5, GRI 306 (103-2, 103-3), GRI 306-2, G4-EN23

Por otro lado, en respuesta oportuna a la emergencia sanitaria, Fundación Bien-Estar apoyó en la gestión de compra, montaje y despacho de:

**1.400 kits  
de bioseguridad**

Entregados a socios y clientes vulnerables adultos mayores.



**60 pruebas PCR**  
a favor de personas de escasos recursos con enfermedades catastróficas

Entregadas a personas que requerían un diagnóstico de COVID-19 antes de ser intervenidos quirúrgicamente.



## Gestión Ambiental

Compensación de huella de carbono 2019 realizada en enero del 2020:

**175 árboles nativos sembrados**

Parque Arqueológico Rumipamba  
(Quito)



Huella de carbono 2020:  
**104.74 toneladas de CO2**



A pesar de que este fue un año atípico, se continuó recolectando información del consumo mensual de agua, energía eléctrica y papel en el edificio matriz:

**11,02%** menos en comparación al 2019

**14,22%** en comparación al 2018







## Sistema de Evaluación Ambiental SEA

Mutualista Pichincha cuenta con una herramienta digital, que de manera fácil y rápida permite evaluar, calificar y difundir buenas prácticas de diseño y construcción sustentable para la vivienda. El SEA fomenta el uso eficiente de recursos naturales como energía, agua y materia prima, la reducción de CO2 en energía y transporte y la generación de espacios verdes dentro de los proyectos inmobiliarios.

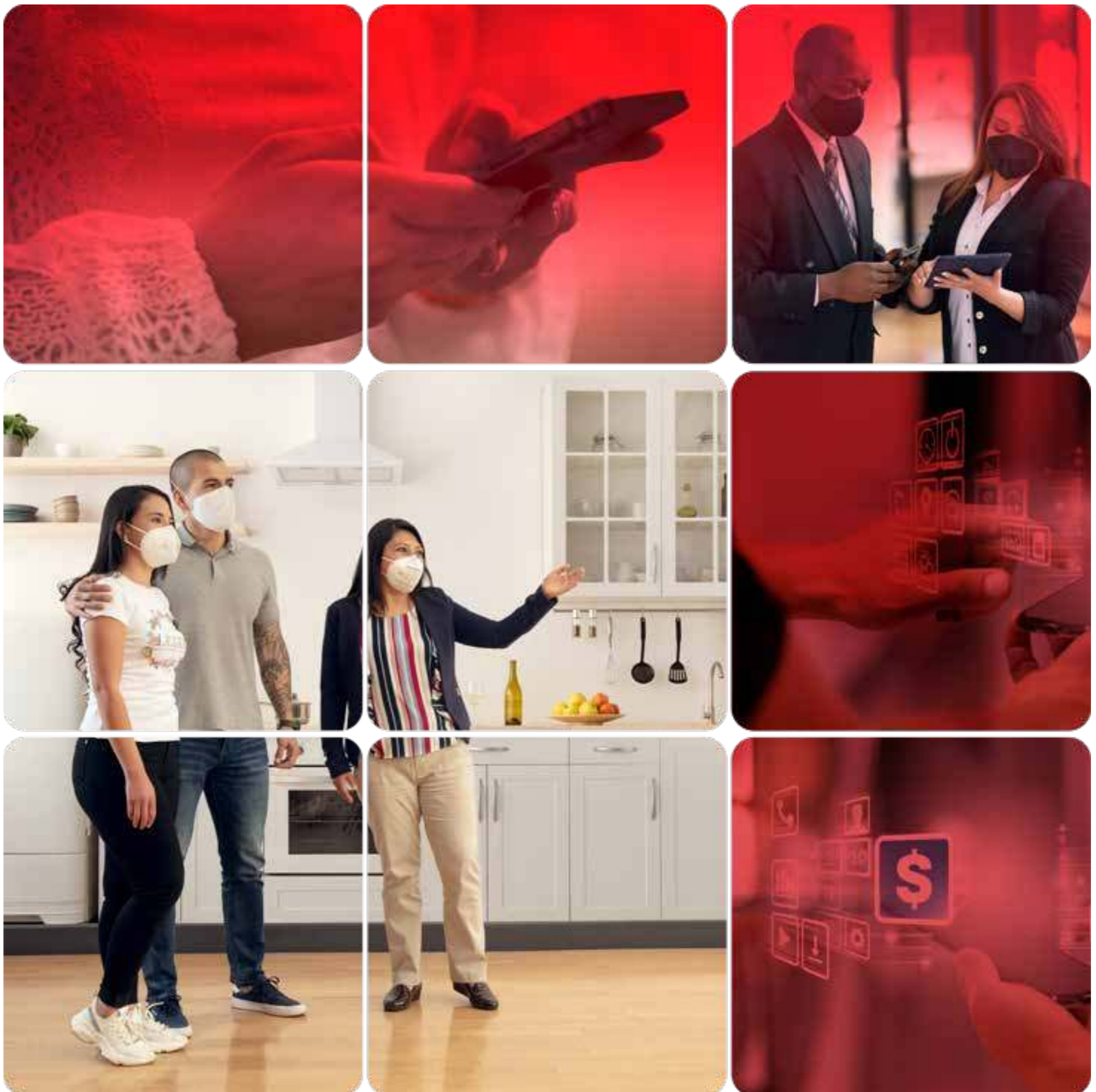
## Alianzas de sostenibilidad

En noviembre de 2020, Mutualista Pichincha aceptó la invitación de Pacto Global Red Ecuador para formar parte de su Directorio, conformado por los más altos representantes de 15 empresas nacionales comprometidas con el desarrollo sostenible en aspectos sociales, ambientales y económicos.

Finalmente, en los últimos meses del año la Institución empezó a participar en el programa denominado Triple Impacto de la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana, una iniciativa que busca consolidar una comunidad de empresas que juegan un rol activo en la gestión de su entorno social y ambiental.



# Metodología y Materialidad



*Somos miembros de la Comunidad Gold y apoyamos la misión del GRI para empoderar a los tomadores de decisiones de todo el mundo, a través de la aplicación de los estándares de reportes de sostenibilidad GRI y su red de partes interesadas, con el fin de tomar medidas hacia una economía y un mundo más sostenible.*



## Metodología y Materialidad

La memoria de sostenibilidad 2020 recoge información con una cobertura temporal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. Los datos económicos presentados provienen de los estados financieros de la organización auditados por una firma externa independiente. En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del *Institute for Social and Ethical Accountability* de la última versión de la norma AA1000, por tanto, incluye los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA 1000 2008 APS.

Para determinar el contenido de esta memoria, se han aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.

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

En cuanto a la verificación de la información expuesta en este informe, no ha sido verificada en relación a la aplicación de los estándares GRI. La misma es contrarrestada externamente y de forma independiente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete Mutualista Pichincha y cumple con las leyes y normas que la regulan.

La labor de coordinación para la elaboración de la memoria de sostenibilidad 2020 ha recaído en la Dirección Ejecutiva de Fundación Bien-Estar<sup>1</sup>, encargada de la gestión de responsabilidad social de Mutualista Pichincha y ha sido desarrollada con la colaboración de todas las áreas de la institución, encargadas de la preparación e integridad de la información presentada.

La última memoria de sostenibilidad desarrolla por la institución corresponde al año 2019.

<sup>1</sup>Punto de contacto: Natalia Garzón, Directora Ejecutiva de Fundación Bien-Estar, natalia.garzon@mutualistapichincha.com



## Temas materiales 2018 - 2020

	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>1. GESTIÓN DE RIESGOS Y DESEMPEÑO FINANCIERO RESPONSABLE</b>	<b>2,70</b>	<b>2,86</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Gestión integral de riesgos.	3,00	2,83	Interna
Rentabilidad financiera.	2,88	2,81	Interna
Protección al valor y la seguridad de las inversiones de socios.	2,63	2,86	Interna
Correcto diseño y oferta responsable de servicios y productos financieros.	2,53	2,90	Interna

	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>2. OFERTA DE VIVIENDA SOCIAL Y SISMORRESISTENTE CON ACOMPAÑAMIENTO</b>	<b>2,98</b>	<b>2,63</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios.	3,00	2,69	Interna
Acompañamiento social.	2,95	2,48	Interna

	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>3. PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES</b>	<b>2,19</b>	<b>2,48</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Generación local de empleo directo e indirecto	2,14	2,72	Interna
Gestión laboral para apoyar a los empleados respecto a amenazas y violencia en el lugar de trabajo.	2,20	2,52	Interna
Capacitación y entrenamiento laboral.	2,42	2,83	Interna
Composición de los órganos de gobierno y de la plantilla por categoría de empleados según género, grupo de edad y minoría.	1,97	2,13	Interna
Brechas salariales por género, por categoría de empleados y por ubicaciones significativas de operación.	2,21	2,21	Interna





	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>4. ESTRATEGIA SOCIAL INCLUSIVA</b>	<b>2,18</b>	<b>2,55</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Estrategia y cuantificación de la inversión en la comunidad o acción social.	2,31	2,57	Interna
Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	2,23	2,50	Interna
Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	2,20	2,52	Interna
Cartera para las líneas de negocio según dimensión y sector de actividad.	1,99	2,62	Interna

	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>5. SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>2,26</b>	<b>2,58</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Salud y seguridad de los usuarios finales de los inmuebles desarrollados.	2,15	2,45	Interna
Satisfacción de los usuarios finales de los bienes inmuebles desarrollados.	2,36	2,71	Interna

	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>6. INNOVACIÓN</b>	<b>2,04</b>	<b>2,67</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Impactos económicos indirectos significativos. Promoción de la innovación y aumento de la productividad en el largo plazo, a través de la investigación y desarrollo.	2,04	2,67	Interna



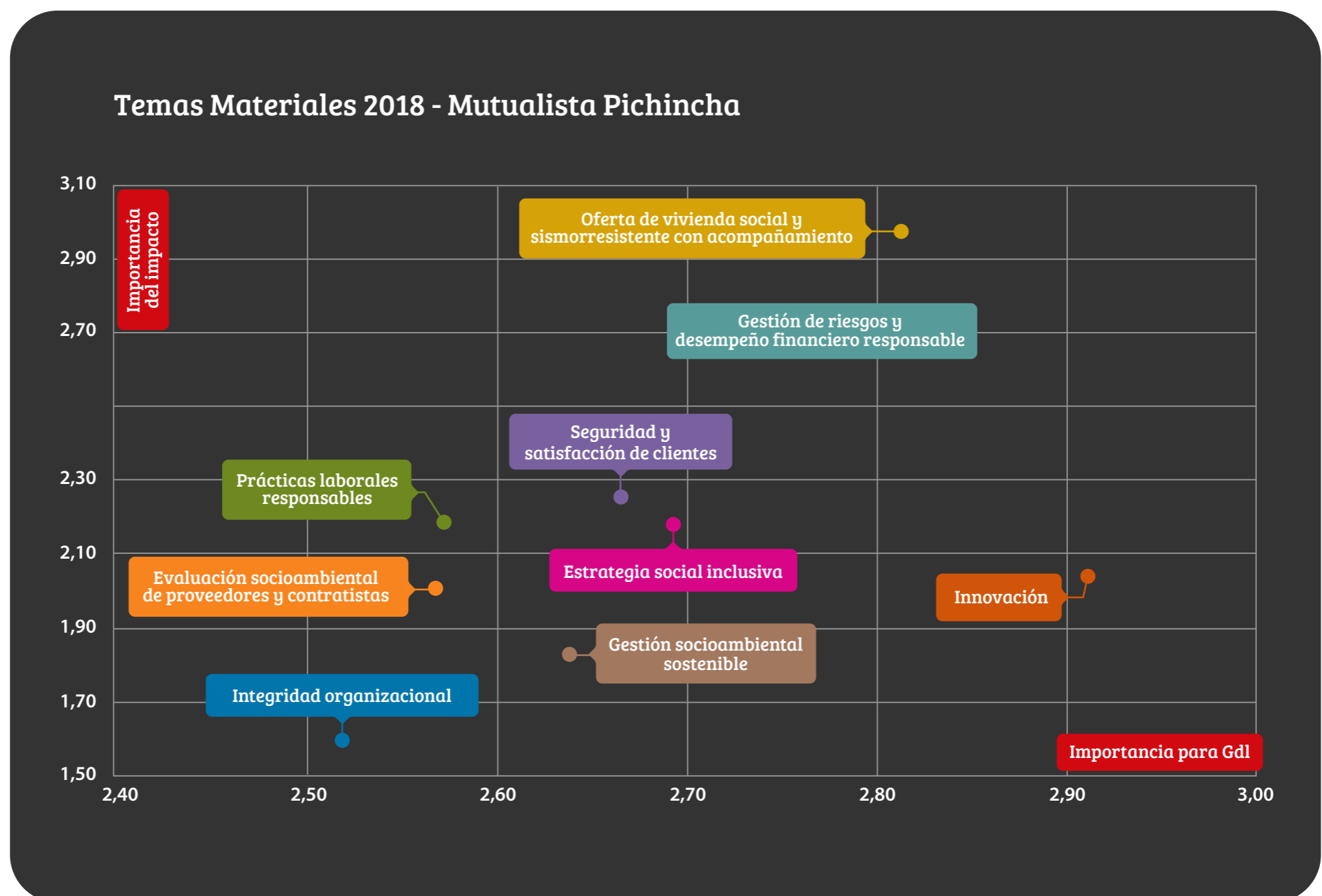
	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>7. GESTIÓN SOCIOAMBIENTAL SOSTENIBLE</b>	<b>1,83</b>	<b>2,53</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Materiales usados / consumidos / reciclados / reutilizados De manera específica, papel y productos informáticos.	1,72	2,52	Interna
Consumo energético de la organización e iniciativas de reducción.	1,96	2,57	Interna
Consumo de agua de la organización e iniciativas de reducción.	1,83	2,51	Interna
Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI).	1,83	2,45	Interna
Generación de desechos.	2,01	2,55	Interna
Operaciones con impactos actuales y potenciales significativos en las comunidades locales.	1,83	2,63	Interna
Certificación, calificación y etiquetado de sostenibilidad para proyectos inmobiliarios.	1,61	2,59	Interna
Políticas, procedimientos y procesos con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	1,90	2,49	Interna
Competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	1,75	2,49	Interna

	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>8. EVALUACIÓN SOCIOAMBIENTAL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS</b>	<b>2,01</b>	<b>2,63</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Evaluación ambiental de proveedores Requerimientos, sensibilización u otros en relación con el uso de materiales, consumo energético, consumo de agua, vertidos al medio, generación de desechos, entre otros.	2,44	2,55	Interna
Evaluación laboral de proveedores Requerimientos, sensibilización u otros en relación con prácticas laborales dignas: calidad del empleo, condiciones laborales mínimas, prácticas en materia de seguridad y salud ocupacional, entre otros.	1,72	2,62	Interna
Discriminación / trabajo infantil / prácticas de seguridad Requerimientos, sensibilización u otros en relación con el respeto a la dignidad y los derechos humanos.	1,87	2,70	Interna



	Importancia del impacto	Importancia para GDL	Cobertura
<b>9. INTEGRIDAD ORGANIZACIONAL</b>	<b>1,60</b>	<b>2,60</b>	<b>Interna</b>
<b>Subtemas materiales identificados</b>			
Conflicto de interés en términos de relacionamiento con organizaciones del sector público.	1,63	2,64	Interna
Competencia desleal en procesos de licitación, mediante colusión en la fijación de precios, ofertas ficticias ( <i>cover pricing</i> ) y fijación de precios tipo cartel.	1,57	2,57	Interna

## Prioridad de los temas materiales identificados



Materialidad realizada por la Consultora Proterra







# Indice metodológico



Memoria de Sostenibilidad 2020 - Mutualista Pichincha  
Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 102: Contenidos generales 2016	<b>1. Perfil de la organización</b>				
	102-1 Nombre de la organización	6			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	17, 21, 22			
	102-3 Ubicación de la sede	17			
	102-4 Ubicación de las operaciones	17			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	8			
	102-6 Mercados servidos	26, 32			
	102-7 Tamaño de la organización	17, 24, 26, 32, 50			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	50, 51			Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	48			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	48			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	30			
	102-12 Iniciativas externas	59			
	102-13 Afiliación a asociaciones	10, 59			
	<b>2. Estrategia</b>				
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4				
MUPI 1 Gestión de riesgos	30				
<b>3. Ética e integridad</b>					
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 18			Principio 10	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	18			Principio 10	
<b>4. Gobernanza</b>					
102-18 Estructura de gobernanza	12 - 14				
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>					
102-40 Lista de grupos de interés	44 - 47				
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		No procede	Mutualista Pichincha no cuenta con sindicatos, tiene una asociación de empleados	Principio 3	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	44 - 47				
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	44 - 47				
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	21, 26, 37, 38, 44, 50, 68				



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Explicación para la omisión	Pacto Global
	<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>				
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	68			
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	68			
	102-47 Lista de temas materiales	68 - 72			
	102-48 Reexpresión de la información	68			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	68			
	102-50 Periodo objeto del informe	68			
	102-51 Fecha del último informe	68			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	68			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	68			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	68			
	102-55 Índice de contenidos GRI	74 - 80			
	102-56 Verificación externa	68	No procede		

**GRI 200: Estándares temáticos económicos**

**Temas Materiales**

	<b>Desempeño económico</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17			
	G4FSSD-DMA Desempeño económico. Como complemento al GRI 201 (103-2)	17			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	17			
	G4FSSD-EC1 Valor económico directo generado y distribuido. Como complemento al GRI 201-1	17			
	MUPI 2 Rentabilidad financiera	17			
	<b>Presencia en el mercado</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	50			
	<b>Impactos económicos indirectos</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	9			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9			

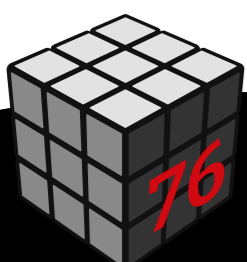




Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Motivo para la omisión	Pacto Global
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	36			
	G4FSSD-EC7 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. Como complemento al GRI 203-1	36			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	9			
	G4FSSD-EC8 Impactos económicos indirectos significativos. Como complemento al GRI 203-2	21			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	<b>Anticorrupción</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	18			Principio 10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	18			Principio 10
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	18			Principio 10
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	<b>Competencia desleal</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18			
	G4-DMA Competencia desleal. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 206	18			
GRI 206: Competencia desleal 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18			
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	18			

**GRI 300: Estándares temáticos ambientales**

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	<b>Materiales</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	38			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	38			
	301-2 Insumos reciclados	38			
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	38			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	<b>Energía</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	65			
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		No procede	Mutualista Pichincha no genera GEI de alcance 3	
	302-3 Intensidad energética	65			
	302-4 Reducción del consumo energético	65			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Información no disponible		



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Motivo para la omisión	Pacto Global
<b>Agua</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65			
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente		No procede	Mutualista Pichincha no extrae agua para sus actividades	
<b>Emisiones</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		No procede	Mutualista Pichincha no genera GEI de Alcance 1	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	65			Principio 7 Principio 8
	G4-EN15 Emisiones. Complemento al GRI 305-2		Información no disponible	Durante el 2020 no se realizó la recolección de este tipo de información	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		No procede	Mutualista Pichincha no genera GEI de Alcance 3	
	G4-EN16 Emisiones. Complemento al GRI 305-3		Información no disponible		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	65			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	65			
<b>Efluentes y residuos</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65			
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	65			
	G4FSSD-EN23 Materiales. Complemento al GRI 306-2	65			
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48			
	G4-DMA Evaluación ambiental de proveedores. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 308	48			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales.	48			
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	48			
G4FSSD Cartera de productos	G4-DMA Interacciones con socios empresariales, incluidos proveedores y contratistas, en relación a riesgos y oportunidades medioambientales.	48			
	G4-DMA Implementación de requisitos ambientales en contratos con proveedores y contratistas.	48			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Motivo para la omisión	Pacto Global
<b>GRI 400: Estándares temáticos sociales</b>					
<b>Empleo</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50			
	G4-DMA Empleo. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 401		No procede	El negocio inmobiliario de Mutualista Pichincha no realiza subcontrataciones	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	50			Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	52			
GRI G4CRESD Empleo	G4-LA2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.		No procede	Mutualista Pichincha realiza comisión por ventas.	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	56			
	G4FSSD-DMA Salud y seguridad en el trabajo. Como complemento al GRI 403 (103-2)	56			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.		No procede	Mutualista Pichincha no desarrolla actividades que puedan poner en riesgo la salud de sus empleados	
<b>Formación y enseñanza</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53			
	G4-DMA Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	53			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	53			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	53			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas.	53			
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	50			Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.		Información no disponible	La organización no discrimina el salario según el género	
<b>Comunidades locales</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63			





Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Motivo para la omisión	Pacto Global
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	G4-DMA Comunidades locales	63			
	Como complemento al enfoque de gestión del GRI 413 103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	63			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	60 - 63			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.		No procede	No se han presentado impactos negativos significativos	
	G4-FS13 Puntos de acceso a servicios financieros por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		No procede		
	MUPI 3 Acompañamiento social	63			
	<b>Evaluación social de proveedores</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48			
	G4-DMA Evaluación laboral de proveedores. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 414.	48			
	G4-DMA Evaluación derechos humanos de proveedores. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 414.	48			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	48			
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas GRI.		Información no disponible	Mutualista Pichincha realiza la evaluación de proveedores con una empresa externa	
	G4-DMA Cartera de productos 5) Implementación de requisitos sobre derechos humanos en contratos con proveedores y contratistas.	48			
	G4-HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de abastecimiento significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Información no disponible		Principio 1 Principio 2
	<b>Política pública</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes				
	G4-DMA Política pública. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 415.				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		No procede	Mutualista Pichincha no realiza aportes a partidos políticos	
	<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	68			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26, 37, 38			
	G4-DMA Salud y seguridad de los clientes. Como complemento al enfoque de gestión del GRI 416.	26, 37, 38			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26, 37, 38			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	26, 37, 38			



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Motivo para la omisión	Motivo para la omisión	Pacto Global
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	26, 37, 38			
	MUPI 4 Seguridad de las inversiones de los socios	10			
	G4-DMA Marketing y etiquetado. Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	60			
	G4-DMA Marketing y etiquetado. Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	27			
	G4-DMA Certificaciones en sostenibilidad		No procede	Mutualista Pichincha no cuenta con certificaciones en sostenibilidad	
	G4-PR5 Resultados de las encuestas de satisfacción a clientes del negocio inmobiliario.	37			
	G4-DMA Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	22			
	G4-DMA Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos ambientales incluidos en contratos / productos / transacciones (activo).	22			
	G4-FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas / PYMEs / grandes) y el sector de actividad.	17			
	G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	17			
	G4-FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	17			
	G4-DMA Auditoría. Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos en estos ámbitos.		No procede	Mutualista Pichincha no cuenta con auditorías ambientales y sociales.	

### ÍNDICE DE INDICADORES BALANCE SOCIAL

INDICADOR	PÁGINA
P1D1	10, 26
P1D2	10, 26
P1D3	10, 26
P2D1	12
P2D2	12, 13
P3D1	17
P3D2	17
P3D3	17
P4D1	17
P5D1	17
P6D1	68





## Créditos:

**Fotografía:** David Lupera

**Diseño y diagramación:** Francisco Echeverría

**Revisión editorial:** María Augusta Álvarez





**Mutuallista Pichincha**  
*¿Tienes un sueño? Construyámoslo*

**Memoria de  
sostenibilidad  
2020**

