

memoria

de responsabilidad social

2007



GRUPO FINANCIERO
PRODUCCION




memoria 2007
de responsabilidad social

créditos

- Información:** GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN
- Metodología:** Estándares GRI (Global Reporting Initiative) Versión G3
www.globalreporting.org
- Suplementos sobre el Sector de Servicios Financieros:
Desempeño Medioambiental y Desempeño Social (2002)
- Emisión de Electricidad. Version 3.0. Diciembre 2007
Desarrollado y registrado por World Resources Institute (WRI)
- Verificación:** PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda
- Coordinación:** Finanzas GFP
- Edición y Coordinación Diseño:** Mercadeo GFP
- Diseño Gráfico:** Ricardo Staël / STAËL Diseño
- Fotografía:** Mimmo Privitera
Carlos Julio González
Shutterstock
- Ilustración:** Pablo Maldonado

índice

Introducción	9
Acerca del Grupo	11
Grupos de Interés	31
 Nuestros accionistas	39
 Nuestra gente	53
 Nuestros clientes	79
 Nuestra comunidad	101
 Nuestros proveedores	121
Tabla de Indicadores	131
Informe de Verificación	142
Encuesta de Opinión	145



**hemos mantenido la filosofía de
apoyar a la comunidad
desde los distintos roles
que desempeñamos**

Introducción

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP), **desde el inicio de nuestra historia hemos mantenido la filosofía de apoyar a la comunidad desde los distintos roles que desempeñamos:** proporcionando fuentes de trabajo dignas a los colaboradores; contribuyendo activamente con la sociedad; atendiendo con excelencia las necesidades de los clientes, generando resultados satisfactorios para los accionistas, y conduciéndonos transparentemente con todos aquellos con los que interactuamos a diario en la operación. La práctica de esta ideología obedece a la firme convicción de que el desarrollo sustentable del negocio y de la sociedad solamente se logran de esta manera.

Hemos decidido comunicar nuestra gestión en un documento formal y por ello **en esta, la primera Memoria de Responsabilidad Social del GFP, recogemos los hechos más relevantes que al respecto llevamos a cabo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2007** (incluimos cifras del 2006 con fines de comparación).

El informe contempla en forma consolidada los aspectos económicos, sociales y medio ambientales de todas las empresas que integran el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.

La tarea estuvo a cargo de un equipo responsable de levantar, procesar y organizar la información. Esta labor ha sido liderada por las Vicepresidencias Ejecutiva, de Recursos Humanos y de Eficiencia y Productividad que además, a futuro tendrán a su cargo el cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad que se planteen y el darlos a conocer anualmente a todos nuestros grupos de interés por medio de esta publicación.

Para realizar este documento iniciamos con un estudio comparativo de otros similares elaborados en el sector financiero, en los que se analizó la estructura, temas relevantes, cumplimiento de los estándares, fortalezas, debilidades, entre otros.

Durante su preparación, nos sujetamos estrictamente al principio de materialidad; es

decir, concentramos la atención en los ámbitos fundamentales vinculados con nuestra actividad.

El informe se basa en los estándares internacionales GRI 3 (Global Reporting Initiative) y en algunos de los elementos de los Suplementos sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental y Desempeño Social (2002); ha sido verificado por la firma PricewaterhouseCoopers y sus indicadores se encuentran especificados al final, en la tabla creada para el efecto.

El resultado de este esfuerzo se encuentra ahora en sus manos. Esperamos que sea de su agrado.



acerca del
grupo



Las relaciones con la comunidad en general son fundamentales para el desarrollo sustentable

Carta del **Presidente**

Desde nuestros orígenes hace ya 30 años, hemos mantenido una filosofía inclusiva con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos en nuestra actividad diaria. Consideramos que las relaciones con la comunidad en general son fundamentales para el desarrollo sustentable de nuestro negocio en particular y de la sociedad en general.

Si bien esta filosofía institucional ha sido la base del PRODUCTO BANCO y de las empresas que forman parte del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, hemos decidido presentar y reportar nuestro desempeño en materia de sustentabilidad en base a estándares internacionales.

Hemos iniciado formalmente un proceso muy dinámico a través del cual me permito presentarles la Memoria de Responsabilidad Social del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN para el año 2007. Este trabajo ha implicado la participación y colaboración de un importante número de funcionarios a nivel de las empresas del Grupo así como de algunas instituciones relacionadas. Arrancamos el proceso con un análisis comparativo tanto a nivel nacional como internacional, y continuamos en base a las mejores prácticas encontradas utilizando la versión G3 de la Guía para la elaboración de reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) y los Suplementos de Desempeño Medioambiental y Social para el Sector de Servicios Financieros. Finalmente y para presentar nuestro trabajo con la formalidad del caso, hemos solicitado a PricewaterhouseCoopers realice la verificación de nuestra Memoria de Responsabilidad Social, cuyo informe se encuentra adjunto.

La elaboración de esta Memoria nos ha sensibilizado internamente aún más respecto de la importancia de hacer conocer nuestra filosofía y nuestro aporte tanto para el beneficio del GFP como de la Comunidad. Creemos que hemos recorrido un camino muy importante en línea de sustentar el desarrollo del Grupo dentro de nuestra sociedad, sin embargo vemos con mucha ilusión toda la gama de acciones para con nuestros grupos de interés que nos permitirán continuar siendo un líder a nivel institucional.

Tenemos el compromiso de mantenerles informados en los avances que en materia de sustentabilidad iremos realizando en los próximos meses y años. Aprovechamos la oportunidad para agradecer la confianza de nuestros accionistas, gente, clientes, comunidad y proveedores e invitarles a celebrar nuestros primeros 30 años con esta presentación del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN desde una nueva perspectiva.

Atentamente,



*Econ. Abelardo Pachano Bertero
Presidente Ejecutivo*

BANCO DE LA PRODUCCION

Nuestra historia

Bajo el nombre de Banco de la Producción S.A., iniciamos nuestras operaciones en Ecuador en el año 1978 gracias a un grupo de accionistas liderados por el Señor Rodrigo Paz, que fundaron la organización regida y amparada por la Ley General de Instituciones Financieras, por las disposiciones de la Junta Bancaria y del Banco Central del Ecuador, y bajo la regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

En un inicio, la estrategia fue la atención del sector corporativo. A partir de la primera década, ampliamos los segmentos de negocio y en consecuencia iniciamos un proceso de expansión geográfica en el Ecuador. **En la segunda década se conformó como tal el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) con Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO a la cabeza**, y sus subsidiarias Casa de Valores PRODUVALORES S.A. (1993), Administradora de Fondos y Fideicomisos PRODUFONDOS S.A. (1994), PRODUBANK en Islas Caimán (Cayman Islands) (1988) y Externalización de Servicios S.A. EXSERSA (1998) - más conocida por su nombre comercial, SERVIPAGOS.

Durante la crisis financiera del año 1999, PRODUBANCO resultó fortalecido por la con-

fianza del público alcanzando resultados satisfactorios, lo cual fue confirmado por auditorías nacionales e internacionales. A pesar de la situación, el GFP tomó la ruta del crecimiento y cerró el año 2001 con indicadores de calidad, clientela y negocios muy superiores a los registrados antes de la misma.

En lugar del banco off-shore en Islas Caimán (Cayman Islands), en abril del año 2006 PRODUBANK inició sus operaciones en la República de Panamá como un banco internacional con licencia general bajo la regulación y control de la Superintendencia de Bancos de Panamá, a través del decreto de ley 9 del 26 de febrero de 1998, así como de otras resoluciones y acuerdos emitidos por esta entidad.

Actualmente, somos el cuarto grupo financiero más grande del Ecuador por tamaño de activos y segundo por cartera de créditos. Trabajamos en todos los segmentos del negocio financiero, con una amplia gama de productos y servicios acordes a las características y demandas de los clientes que los conforman y a quienes hemos clasificado por sus necesidades en: Banca de Consumo (personas naturales y pequeñas y medianas empresas), Banca Corporativa y Empresarial, Banca Privada (personas naturales de alto patrimonio), Mercado de

Capitales (personas naturales y empresas con necesidades de banca de inversión, corretaje e intermediación de valores, negocios fiduciarios y fondos de inversión) y Banca Transaccional (personas naturales y empresas clientes y no clientes del GFP que requieren puntos de atención geográfica y canales alternos para el procesamiento de transacciones).

EMPRESAS EN LAS QUE PRODUBANCO MANTIENE PARTICIPACIONES MENORES AL 50% A DICIEMBRE DEL 2007			
Empresa	Participación	Valor Libros (miles US \$)	Actividad
Plan Automotor Ecuatoriano S.A. (Chevyplan)	40.00%	120	Promotor venta de planes de vehículos
Medianet S.A.	33.33%	420	Afiliación establecimiento tarjetas de crédito
Credimatic S.A.	33.33%	256	Procesamiento tarjetas de crédito
CTH	19.26%	915	Titularización hipotecaria
BANRED S.A.	11.63%	195	Servicios de cajero automático
Tevcol S.A.	10.00%	706	Transporte valores
Otros		70	Varios
TOTAL		2,682	

PRODUBANCO



Misión - Visión

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP), produce servicios de calidad para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. La ética en los negocios y el trabajo eficiente son principios fundamentales que guían su actividad.

El GFP quiere ser reconocido por la sociedad por la solidez de sus resultados y por apoyar al desarrollo económico del país a través de una administración financiera segura y eficiente.

Filosofía Corporativa

La razón de ser del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN es atender todas las necesidades financieras de sus clientes buscando la excelencia en el servicio. Gracias a esta actividad el GFP genera una rentabilidad atractiva para sus accionistas, fuentes de trabajo dignas para sus colaboradores y apoya a la comunidad.



Código de Ética y Conducta

Proporcionamos a nuestros colaboradores un conjunto de normas que regulan su comportamiento y conducta tanto en el ejercicio de sus funciones, como en sus actividades privadas que repercutan en la imagen y reputación del GFP. Esta normativa se construye con base en nuestros valores institucionales que son:

HONESTIDAD Conducirse con compostura, decencia y moderación en su persona, acciones y palabras.

PROBIDAD Proceder con honradez e integridad en todos sus actos.

PRUDENCIA Actuar con discernimiento y buen juicio, previniendo el riesgo que pueda implicar sus acciones.

CONFIANZA Generar una expectativa segura y firme a clientes, socios, proveedores, jefaturas y compañeros de lo entregado a su cuidado, por tanto jamás se deberá divulgar información confidencial a su alcance, cumpliendo en todo momento la reserva y confidencialidad que puede oponer cuando corresponda, amparado en la ley y en los reglamentos internos de nuestro Grupo.

TRANSPARENCIA En todas las acciones de la Institución y de su personal se evidenciará los principios y propósitos de transparencia que rigen al GFP.

PERTENENCIA La Administración del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN vela por los intereses de sus clientes, accionistas y empleados por derecho y elección propia, generando un sentido de pertenencia con los mismos.

RESPONSABILIDAD Los empleados del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN deben estar dispuestos a responder por la confianza depositada por clientes y accionistas, igualmente deben estar dispuestos a cumplir cabalmente con las tareas asignadas.

EFICIENCIA Realizar todas las actividades de manera satisfactoria utilizando la menor cantidad de recursos, sean estos tangibles o intangibles.

EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN en cifras

COBERTURA DE GESTIÓN (número de unidades)

	2006	2007	Variación
Clientes	226.899	264.011	16%
Empleados	2.077	2.178	5%
Proveedores Calificados	3.787	5.668	50%
Oficinas	134	134	0%
Cajeros Automáticos	138	142	3%
Tarjetas Banca en línea	93.413	146.517	57%
Transacciones en Canales Tecnológicos (en miles)	21.581	27.712	28%
Transacciones en Ventanillas (en miles)	32.369	34.447	6%

BALANCE (millones de dólares)

	2006	2007	Variación
Activo*	1,382.2	1,685.6	22%
Pasivo	1,254.1	1,545.4	23%
Patrimonio Contable**	128.1	140.2	9%

(*) Rubros principales que integran el activo: Cartera de Créditos US \$740.3 millones; Fondos Disponibles e Inversiones US \$881 millones
 (**) El 17 de marzo de 2008, la Junta General de Accionistas decidió capitalizar US \$15 millones de las utilidades del ejercicio 2007 alcanzando un capital suscrito y pagado de US \$107 millones.

ESTADO DE RESULTADOS (millones de dólares)

	2006	2007	Variación
Valor Económico Generado (Ingresos)	149.0	174.6	17%
Clientes	112.3	128.8	15%
Operación del Negocio	36.7	45.8	25%

	2006	2007	Variación
Valor Económico Distribuido (Egresos)	119.2	148.2	24%
Empleados (sueldos y beneficios) (1)	33.0	37.7	14%
Clientes (rendimientos pagados en captaciones) (2)	22.8	34.7	52%
Proveedores (insumos y servicios) (3)	28.1	29.0	3%
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles) (4)	17.8	26.9	51%
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales (5)	15.1	16.6	10%
Acreeedores (obligaciones financieras)*	1.4	2.3	66%
Comunidad y Medio Ambiente (donaciones y aportes)**	1.0	1.0	0%

	2006	2007	Variación
Utilidad del Ejercicio	29.8	26.4	-11%
Utilidad Neta	29.8	26.4	-11%
Aumento de Capital	12.0	15.0	25%
Reserva Legal	2.9	2.6	-9%
Disponible Accionistas	14.0	9.0	-36%

(*) Intereses por obligaciones con organismos multilaterales e instituciones financieras nacionales y extranjeras.
 (**) Donaciones para programas educativos y fomento del deporte; aportes a Fundación Su Cambio por el Cambio, al Fondo de Desarrollo para la Infancia (FODINFA) y otros proyectos de responsabilidad social corporativa.

INDICADORES FINANCIEROS

	2006	2007	Variación
SOLVENCIA			
(Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	14.6%	15.7%	8%
MOROSIDAD			
(Cartera Morosa / Cartera Total)	1.1%	0.9%	-19%
COBERTURA			
(Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva)	322.2%	294.7%	-9%
LIQUIDEZ			
(Fondos Disponibles y Otros Activos Líquidos / Total Depósitos a Corto Plazo)	44.1%	53.2%	21%

1. EMPLEADOS:

Este rubro, el de mayor importancia del GFP, registra una disminución frente al del 2006 pese al incremento del monto destinado, debido a que el crecimiento del negocio ha redistribuido la participación de otros gastos como el de clientes.

2. CLIENTES:

El incremento de US \$11.9 millones obedece al crecimiento de US \$273 millones en los depósitos del público, captación que genera el pago de intereses correspondiente. Cabe destacar que los depósitos a plazo fijo fueron los de mayor crecimiento con una tasa anual del 43%.

3. PROVEEDORES:

El crecimiento de este indicador demuestra la importancia que el GFP destina a la cadena de generación de valor para nuestros clientes.

4. OPERACIÓN DEL NEGOCIO:

El crecimiento de este rubro tiene directa relación con el crecimiento del negocio.

5. IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES LEGALES:

El crecimiento de US \$1.5 millones se explica principalmente por el pago del impuesto a la renta.

NOTA: A lo largo de todo el documento, en cantidades no monetarias los miles se separan con punto y los decimales con coma. En cifras relacionadas con valores monetarios la puntuación es inversa.

EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN bajo análisis

CAMEL

(Capital Asset Management Earnings Liquidity)

El método CAMEL es utilizado para determinar la solidez financiera y gerencial de una empresa a través de la revisión y calificación de cinco áreas de desempeño.

C

Capital (Idoneidad de Capital): El objetivo es medir la solvencia financiera, verificando que los riesgos en que ha incurrido la empresa están equilibrados con el capital y reservas necesarios para absorber posibles pérdidas.

A

Assets (Calidad de Activos): Se analiza la idoneidad de los activos de acuerdo a las políticas de administración de cartera, inversiones y activos fijos.

M

Management (Manejo Gerencial): Determina la capacidad administrativa de recursos humanos, procesos, controles y auditoría, sistemas informáticos, planificación estratégica, y presupuestos.

E

Earnings (Rentabilidad): Mide el rendimiento de la empresa en relación al patrimonio y a los activos, la eficiencia operativa, y la política aplicada a la tasa de interés.

L

Liquidity (Administración de Liquidez): Analiza la capacidad de la institución para reaccionar ante las disminuciones en fuentes de fondos e incrementos en activos, así como para cubrir gastos a un costo razonable.

A diciembre de 2007, el GFP mantuvo el primer lugar en la evaluación de indicadores CAMEL de Grupos en Ecuador

Nuestras calificaciones de riesgo

La calificación de riesgo es un criterio técnico emitido por una empresa independiente especializada en analizar el riesgo crediticio; es decir, la capacidad de pago de las obligaciones de la institución financiera analizada.

ECUADOR

Calificaciones de riesgo **Nacional** - PRODUBANCO

AA +

categoría máxima de un banco ecuatoriano en el sistema financiero nacional otorgada por BankWatch Ratings

La calificación refleja la calidad del balance y de los indicadores de rentabilidad, liquidez, solvencia y riesgo; como la trayectoria del Banco en el mercado y la calidad de la Administración, que afronta los riesgos con un enfoque conservador.

AAA -

categoría máxima en el sistema financiero nacional otorgada por Pacific Credit Rating

Esta calificación representa una institución sólida financieramente, con buenos antecedentes de desempeño y con bajo perfil de riesgo.

Calificación de riesgo **Internacional** - PRODUBANCO

B -

categoría máxima en el sistema financiero nacional otorgada por Fitch Ratings

La calificación expresa estabilidad, liquidez y solvencia de los activos financieros de la institución. Así también el riesgo a nivel país e incertidumbre en las operaciones ambientales, sin embargo esta calificación se mitiga en su totalidad con las fortalezas y reputación de la institución.

Una calificación de riesgo internacional está limitada por el "country ceiling rating" o "techo de calificación del país". Las instituciones que son evaluadas dentro un país están condicionadas por el riesgo que el mismo tiene. El Ecuador cuenta con una calificación de riesgo soberano de CCC. El "techo de calificación del país" de Ecuador otorgado por Fitch Ratings es de "B-".

PANAMÁ

Calificación de riesgo **Nacional** - PRODUBANK

paAA

categoría panameña otorgada por Pacific Credit Rating

La calificación denota alta calidad crediticia de la institución y fuertes factores de protección. El perfil de riesgo es modesto.

Manejamos las oportunidades y los riesgos

Nuestra fortaleza radica en aprovechar las oportunidades de negocio administrando eficientemente el riesgo. Nuestra misión y filosofía corporativas definen por sí mismas nuestros lineamientos.

Para satisfacer las necesidades financieras de los clientes con servicios de excelencia y contribuir al desarrollo económico del país y de la sociedad con una administración seria y segura que genere resultados sólidos, mantenemos 3 directrices:

- **Comportamiento ético en los negocios e integridad corporativa.**
- **Asesoramiento financiero oportuno acorde con las necesidades del cliente.**
- **Responsabilidad e innovación para con nuestros clientes.**

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN nos hemos caracterizado desde el inicio, por seguir un modelo de negocios prudente que ha evolucionado con los requerimientos de nuestros clientes y con el entorno político legal en el que operamos.

Gracias a este esquema hemos alcanzado un crecimiento sostenido en captaciones, clientes y transacciones; incrementado nuestros activos productivos; expandido nuestra cobertura geográfica; diversificado nuestros productos y servicios, y profundizado en los canales de atención masivos y alternativos de menores costos. También nos ha permitido desarrollarnos sustentablemente aún en los períodos de incertidumbre política por los que ha atravesado el Ecuador en los últimos años.

Durante el año 2007 efectuamos importantes avances en el establecimiento de metodologías para la medición del perfil de riesgo y en el desarrollo de procesos de identificación, valoración y control de riesgos para cada tipo de operación según su naturaleza, tamaño, complejidad, recursos, procedimientos que involucra y grado de automatización con el que se ejecuta. Para profundizar en este aspecto, puede referirse al Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos que se encuentra en nuestra Memoria Financiera 2007.



Ramiro Estrella
Vicepresidente de Riesgos

Riesgo Integral

En el GFP visualizamos la administración del riesgo como un proceso global que integra procedimientos especializados e independientes de las áreas de negocio, soporte y control interno, para la gestión de los diferentes tipos de riesgo.

Esta visión global, combinada con el equipo profesional que además de su experiencia y sólida formación técnica cuenta con un conocimiento profundo del entorno económico, nos permite administrar eficientemente el riesgo.

Estas fortalezas han hecho merecedora a nuestra Unidad, de la confianza de las diferentes áreas del GFP y de los Organismos de Control, Auditoría Externa y Calificadoras de Riesgo.

Es mi responsabilidad velar porque las decisiones institucionales estén orientadas a la creación de valor para el accionista y contribuir a preservar la solvencia de la entidad asegurando que la exposición al riesgo esté dentro de los límites pre-establecidos y con un perfil equilibrado. Para ello, lidero la Unidad de Riesgo Global estableciendo los lineamientos y la estructura más adecuada para cumplir con los objetivos estratégicos que el GFP tiene en esta materia.

Qué nos distingue de otras instituciones del sector

El GFP es altamente responsable en la definición de su apetito al riesgo; sus políticas de prudencia hacen que siempre prevalezca la seguridad sobre la rentabilidad.

Los altísimos valores éticos que aplica en todos sus negocios son una garantía para todos los clientes y relacionados con la Institución.

Durante el 2007 la Unidad de Riesgos realizó varios progresos, siendo los principales:

- Formalización y difusión de las posiciones (perfiles y funciones) de la Unidad de Riesgos.
- Actualización de los Manuales de Administración Integral de Riesgos (políticas de identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes tipos de riesgo).
- Fortalecimiento de la Unidad a través de la formalización de las áreas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- Fortalecimiento del área de prevención de fraudes externos (incluyendo la implementación de herramientas de especialidad).
- Implementación de herramientas especializadas para la administración de riesgo crediticio.
- Fortalecimiento del proceso de recuperación de créditos con la ayuda de empresas especializadas externas.

avances 2007

Riesgo de Crédito

El Departamento de Riesgo de Crédito aprueba o recomienda las operaciones en base al conocimiento de los clientes y al análisis objetivo de su capacidad de pago, procurando que cada operación esté estructurada de tal forma que se minimice el riesgo para la Institución.

Los cimientos sobre los que se construye esta labor son el profesionalismo y práctica del grupo humano responsable, la aplicación de principios crediticios sólidos y el proceso riguroso y automatizado que mantenemos para el manejo del crédito.

En el 2007, los avances en materia de riesgo crediticio se pueden resumir en:

- Desarrollo e integración de una red de "score" de crédito en todas las etapas del proceso, desde la admisión hasta la cobranza.
- Implementación de una "Fábrica de Crédito" para automatizar los procesos de concesión de préstamos en la Banca de Personas.
- Implementación de un modelo "rating" para la evaluación del segmento Corporativo y Empresarial.



Eduardo Paredes
Vicepresidente de Admisión

avances 2007

Riesgo Operativo

Pío Valdivieso

Subgerente de Riesgo Operativo



Dentro de la Unidad de Riesgo mi campo de acción es la ejecución del modelo de gestión que permite identificar la exposición real o potencial al riesgo operativo y cómo actuar frente a él.

La administración del riesgo operativo es un proceso eminentemente técnico. La aplicación de metodologías y herramientas especializadas, previene y reduce las pérdidas patrimoniales o de imagen que podrían afectar al GFP.

La Administración ha dado gran importancia a la gestión de este tipo de riesgo. Ha preferido optar por formar especialistas internos para su manejo, antes que contratar a empresas asesoras externas para que realicen el levantamiento de riesgos y desarrollen los planes de continuidad. Esta directriz garantizará en el futuro que el conocimiento y la experiencia se queden en el GFP y formen parte de los activos de la Institución.

Los adelantos que en este tema se dieron en el 2007 son:

- El cierre de las brechas de riesgo operativo identificadas en el diagnóstico inicial sobre este tema.
- Inicio de la gestión de Continuidad del Negocio. Se creó la posición de "Gestor de la Continuidad del Negocio" dentro del área de Riesgo Operativo y se comenzó el desarrollo de los planes de continuidad de procesos críticos.
- Se concluyó con la asesoría internacional contratada para la gestión de Continuidad del Negocio.
- Reformulación del aplicativo para registro de eventos de riesgo operativo dando cumplimiento a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
- Fortalecimiento del manejo de Riesgo Operativo a través de la contratación de una asesoría internacional especializada.
- Se emitió el Código de Ética y Conducta del GFP.

avances 2007

Riesgo de Liquidez y Mercado

El GFP se distingue por un manejo que prioriza el mantenimiento de la liquidez y la solvencia de la Institución, velando en todo momento por el valor de los depósitos confiados por los clientes. Para esto, los recursos son intermediados hacia prestatarios, actividades económicas, tipos de crédito e instrumentos financieros haciendo uso de mecanismos de evaluación muy prolijos, en línea con las mejoras prácticas y altos estándares de gestión bancaria.

Debido al reconocimiento logrado a lo largo de los años como una institución sólida y altamente profesional en la industria, el GFP ha constituido un portafolio de clientes (tanto depositantes como prestatarios) de alta calidad y de reciprocidad con la Institución, quienes le otorgan una base de financiamiento estable y resistente con la cual puede hacer una intermediación de recursos responsable que, por su tamaño, contribuye significativamente al desarrollo del sector productivo y al bienestar de los consumidores a nivel nacional.

En el transcurso del año 2007, en el plano técnico se realizó una revisión de las metodologías de monitoreo y administración de los riesgos de liquidez y mercado, adoptándose criterios estadísticos y políticas fundadas en las mejores prácticas internacionales y en línea con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.

En los resultados, el GFP cerró el año con excelentes indicadores en todos los ámbitos y se mantuvo como una de las instituciones con la mejor calificación de riesgo de Bancos a nivel local.

Un factor clave en toda nuestra gestión es el equipo de profesionales en varias disciplinas, con un alto nivel de capacitación, experiencia en la administración bancaria y conocimiento del funcionamiento de la economía ecuatoriana e internacional.

avances 2007



Alfredo Astorga
Gerente de Riesgos Integrales

Reconocimientos recibidos durante el año 2007



PRODUBANCO - Calificaciones de Riesgo de categoría máxima en el sistema financiero nacional

Al 31 de diciembre de 2006 PRODUBANCO recibió la Calificación de Riesgo AAA- de la calificadoradora PCR Pacific Credit Rating.

La calificación AAA- tiene el siguiente significado:

“La situación financiera de la institución es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual refleja una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, esta se mitiga enteramente con las fortalezas de la institución.”

Durante el año 2007, PRODUBANCO mantuvo esta calificación adicional a la calificación AA+ otorgada por BankWatch Ratings.

EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, el primer grupo financiero del País entre los “Mejores Grandes”; PRODUBANCO, el segundo banco entre los “Mejores Grandes” y PRODUFONDOS, la primera entre las administradoras de fondos más grandes

En el mes de junio del 2007, la Revista Gestión publicó la edición correspondiente a su décimo tercer aniversario, en la que presentó el ranking de las principales instituciones financieras y empresas del País.

En esta publicación especial, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, PRODUBANCO y PRODUFONDOS se ubicaron en los primeros lugares dentro de sus categorías.

GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

En el estudio realizado a los grupos financieros, estos fueron divididos en tres categorías: “Los Más Grandes”, “Los Mejores Grandes” y “Los Mejores Medianos y Pequeños”.

Dentro de la categoría “Los Mejores Grandes”, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN obtuvo el primer lugar. Al respecto la revista señaló que “Ecuador tiene actualmente un sistema financiero sólido y fortalecido con cuatro grandes grupos que lideran

el mercado. Se destaca en desempeño el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, cuyas buenas prácticas bancarias lo han llevado a mantenerse por varios años como el mejor grupo financiero del país.”

(Revista Gestión, número 156, junio 2007, página 22).

PRODUBANCO

Revista Gestión incluyó dentro de su análisis a los bancos, los cuales fueron clasificados en cuatro grupos: “Los Más Grandes”, “Los Mejores Grandes”, “Los Mejores Medianos” y “Los Mejores Pequeños”.

PRODUBANCO obtuvo el segundo lugar dentro de la categoría “Los Mejores Grandes” en el año 2007.

(Revista Gestión, número 156, junio 2007, página 28).

PRODUFONDOS

En la categoría de las administradoras de fondos, PRODUFONDOS S.A. lideró el ranking de las más grandes, debido principalmente a la expansión en el monto de fondos y fideicomisos manejados.

(Revista Gestión, número 156, junio 2007, página 38).

EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, uno de los mejores lugares para trabajar

El 21 de noviembre, en el Centro Cultural Metropolitano de la ciudad de Quito, se llevó a cabo la ceremonia de premiación de “Las mejores empresas para trabajar en el Ecuador”, ranking establecido por el Instituto Great Place to Work.

De las 41 empresas que midieron su clima laboral en el 2007, 14 fueron escogidas como las de mejor ambiente, y por lo tanto, mejores para trabajar. Dentro de estas, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN ocupó el séptimo lugar en el ranking global y el primer lugar entre las empresas nacionales.



PRODUBANCO, el Banco del Año 2007 del Ecuador

The Banker, la reconocida publicación especializada en banca y finanzas mundiales perteneciente al Grupo Inglés "Financial Times", seleccionó a PRODUBANCO como "Banco del Año 2007 del Ecuador".

La ceremonia de premiación se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2007, en la ciudad de Londres.



metodología se basa en la franquicia de la empresa chilena Praxis, creadora del INSC en Chile desde el año 2000.

El Índice Nacional de Satisfacción al Cliente es un sistema de evaluación nacional que a través de 18.000 entrevistas evalúa la percepción de valor y satisfacción de los clientes de los sectores de servicios. La aplicación de la muestra en el Ecuador la realizó la compañía Perfiles de Opinión Data Análisis.

La metodología se enfoca en dos tipos de empresas según su naturaleza de servicio:

- a) Servicios bajo contrato (donde el cliente necesita un contrato con la compañía para recibir el servicio)
- b) Servicio de libre compra (donde el cliente realiza su compra libremente, sin necesidad de contrato)

PRODUBANCO obtuvo Mención de Honor dentro de Las Mejores Empresas en Calidad de Servicio, en la categoría de Servicios bajo Contrato.

PRODUBANCO, el Presidente del Directorio y su Presidente Ejecutivo en el Ranking de los más Respetados del 2007

En septiembre del 2007, por cuarto año consecutivo, Revista LÍDERES y PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales presentaron el "Ranking de las empresas y los empresarios más respetados del Ecuador", dentro del cual PRODUBANCO ocupó el quinto lugar entre las 15 empresas más respetadas y la cuarta posición de la categoría de instituciones financieras compuesta por 10 entidades.

El Presidente Ejecutivo de PRODUBANCO, Economista Abelardo Pachano, obtuvo la segunda posición en el Ranking general de los 15 empresarios más respetados y el Presidente del Directorio, Rodrigo Paz Delgado, ocupó el décimo primer lugar dentro del ranking.



PRODUBANCO en el ranking de las 100 empresas más grandes de leasing en América Latina del 2006

En el mes de septiembre del 2007, The Alta Group, consultora especializada en las industrias de leasing y financiación basada en bienes de capital, dio a conocer el ranking de las 100 empresas más grandes de leasing en América Latina.

The Alta Group basa su reporte, que corresponde a las cifras del año 2006, en la información disponible en las entidades de control, bancos centrales, calificadoras de riesgo y en información voluntaria entregada individualmente por varias compañías de leasing y asociaciones nacionales de leasing de la Región.

A partir de este año, The Alta Group incluyó en su ranking a bancos ecuatorianos en la lista de las empresas más grandes en leasing en América Latina, "The Alta LAR 100 – 2006".

PRODUBANCO ocupó la posición 54 dentro de este ranking, siendo el primero entre los otros bancos ecuatorianos que constan en él, mismos que aparecen en posiciones inferiores.



PRODUBANCO - Mención de Honor dentro de Las Mejores Empresas en Calidad de Servicio (categoría de Servicios Bajo Contrato)

El 22 de febrero, en la Capilla del Hombre en Quito, la Revista Ekos Economía y Negocios realizó la premiación a "Las mejores empresas en Calidad de Servicio", edición 2007. Con esta distinción fueron reconocidas las empresas más destacadas en Calidad de Servicio al Cliente en el Ecuador.

Para determinar las empresas triunfadoras, Revista Ekos utilizó la Metodología del Índice Nacional de Satisfacción al Cliente, cuyo objetivo es definir la percepción de valor y satisfacción de los clientes de los sectores de servicios más representativos. Esta





grupos de
interés



Accionistas

Los visionarios – convencidos de la importancia de nuestra misión.

Estamos comprometidos con la generación de resultados positivos.

*Caminamos de la mano.
Estamos permanentemente en contacto a través de*

- Junta General de Accionistas y Directorio.
- Memoria, Estados Financieros, Informes de Auditoría Interna y Externa.
- Comités Principales.
- Página Web del Banco y Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los intereses y expectativas de nuestros accionistas

- Garantizar la solidez, rentabilidad y sustentabilidad del Grupo.

Las iniciativas y acciones del GFP en respuesta

- Desarrollo de procedimientos estructurados para procesos críticos.
- Fijación de objetivos y evaluación del cumplimiento de los mismos.
- Monitoreo permanente de las prácticas del mercado.
- Presentación de resultados de gestión para toma de decisiones.

el desarrollo sustentable solo es posible con el cumplimiento ético de cada rol que desempeñamos en la sociedad



Gente

Una organización exitosa es producto de quienes integran su equipo de trabajo.

Nos debemos a todos quienes día a día hacen posible el cumplimiento de nuestra misión.

Tenemos comunicación abierta. Estamos permanentemente en contacto a través de

- Equipos de trabajo de cada área y entre distintos departamentos.
- Encuesta de clima organizacional.
- Planificación y seguimiento de objetivos, evaluación de desempeño.
- Eventos de integración social, jornadas de deporte y medicina preventiva.
- Capacitación en temas técnicos, de superación personal y de interés particular.
- Revista interna electrónica PRODUNOVEDADES y concurso PRODUIDEAS.
- Boletines y mensajes por correo electrónico.

Los intereses y expectativas de nuestra gente

- Mejorar condiciones de vida (equilibrio vida - trabajo).
- Bienestar y desarrollo.
- Pertenecer a una empresa de buena reputación en el mercado.
- Desarrollo de carrera y capacitación.
- Salarios equitativos y competitivos con el mercado.
- Condiciones e instalaciones físicas adecuadas.
- Seguridad y salud laboral.
- Comunicación de puertas abiertas.

Las iniciativas y acciones del GFP en respuesta

- Programas de formación y desarrollo (maestría y estudios universitarios).
- Programas de capacitación.
- Programas de medicina preventiva y psicológica (apoyo a casos especiales).
- Código de Ética y Conducta.
- Política de Evaluación del Desempeño.
- Política de Administración de la Estructura Organizacional.
- Política y Procedimiento de Formación de Back up's.
- Política y Procedimiento de Inducción Corporativa.
- Política y Procedimiento de Plan de Entrenamiento.
- Procedimiento de Plan de Capacitación, Planeación Operativa y Proveedores de Capacitación.
- Procedimiento de Selección y Contratación - Promoción Interna.
- Política y Procedimiento de Administración Salarial y de Gestión de Nómina.
- Planeación estratégica de Recursos Humanos y políticas generales de aplicación para todos los colaboradores.
- Política y Procedimientos de Servicios del Personal y Beneficios Varios.



Clientes

Nuestra razón de ser.

Trabajamos a diario en soluciones que se adapten a los requerimientos de aquellos que nos han honrado con su preferencia.

Nos interesa estar cerca de nuestros clientes. Estamos permanentemente en contacto a través de

- Canales tradicionales y alternativos de comunicación.

Los intereses y expectativas de nuestros clientes

- Contar con productos que consideren y satisfagan sus necesidades.
- Contar con un servicio ágil y eficiente.
- Atención personalizada.
- Tener fácil acceso a información de tasas, condiciones y productos cuando lo requieran y con claridad.
- Facilidad de contactarse permanente y a través de distintos medios para la atención de sus requerimientos.
- Gama completa de servicios financieros con atractivas condiciones.
- Solidez, solvencia, respaldo.

Las iniciativas y acciones del GFP en respuesta

- Comité de Servicios.
- Desarrollo de nuevas alianzas para ofertar nuevos beneficios y promociones.
- Lanzamiento de nuevos productos que satisfagan las necesidades de los distintos segmentos.
- Portafolio de productos y servicios tanto para personas naturales, pequeñas y medianas empresas, y clientes corporativos.
- Bancarización a zonas rurales a través de las agencias SERVIPAGOS y PAGOÁGIL.
- Procedimientos y adecuaciones físicas en oficinas para atender a discapacitados, personas de la tercera edad y embarazadas.
- Focus groups, encuestas y mediciones de satisfacción del cliente.
- Medición de la calidad de servicio en el área de Cajas a través de Q-Matic.
- Capacitación a los colaboradores del Grupo para que puedan guiar satisfactoriamente al cliente en sus inquietudes.



Comunidad

Somos un miembro de la sociedad y estamos conscientes de la importancia de fomentar valores.

Aportamos al cambio con la práctica de actividades positivas.

Somos un agente activo de cambio dentro de la sociedad. Estamos permanentemente en contacto a través de

- Actividades de mercadeo y relaciones públicas.
- Página Web.
- Ruedas de prensa.
- Cumplimiento de la ley.
- Cumplimiento de normativas sociales y laborales.
- Apoyo en programas sociales y educativos.
- Incorporación de discapacitados en la fuerza laboral.
- Transparencia en tasas y tarifas para socios y clientes.
- Participación activa en medidas anti-corrupción y lavado de dinero.

Los intereses y expectativas de nuestra comunidad

- Participar en actividades culturales y deportivas.
- Aporte de las grandes instituciones en planes sociales.
- Alianzas estratégicas con otras empresas para que le proporcione más beneficios.

Las iniciativas y acciones del GFP en respuesta

- Apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio.
- Apoyo a la Fundación Fundeporte.
- Programa de reciclaje de papel y cartón a través de Su Cambio por el Cambio.
- Venta de productos elaborados y cultivados por las comunidades con las que trabaja la Fundación Su Cambio por el Cambio para su autogestión.
- Auspicio de libros y actividades deportivas y culturales.
- Donaciones a damnificados.
- Participación activa en las distintas instituciones relacionadas con el sector financiero.
- Publicidad de productos y servicios.
- Donaciones del 25% del Impuesto a la Renta para apoyar a municipios y educación.
- Recaudaciones para apoyar a SOLCA y a la Junta de Beneficencia de Guayaquil.
- Pago de impuestos.
- Capacitación permanente a personal en medidas anti-corrupción y anti-lavado de dinero.



Proveedores

Los aliados de nuestra gestión contribuyen para brindar un servicio de excelencia al cliente desde su área de especialidad.

Mantenemos políticas para que la relación con estos socios estratégicos sea de mutuo crecimiento.

Trabajamos juntos. Estamos permanentemente en contacto a través de

- Área de Contrataciones y Compras.
- Área de Pagaduría.

Los intereses y expectativas de nuestros proveedores

- Lograr contratos con precios y formas de pago justas.
- Obtener contratos a largo plazo con normas equitativas y transparentes de licitación.
- Contar con el reconocimiento que resulta de trabajar con un Grupo de trayectoria.
- Mantener una relación duradera.
- Lograr la satisfacción de la empresa por la calidad y tiempos de entrega de los bienes o servicios así como por la atención.

Las iniciativas y acciones del GFP en respuesta

- Proceso de Registro, Calificación, Selección y Evaluación de Proveedores.
- Comité de Contrataciones y Compras.
- Política de Adquisiciones, Contrataciones y Compras.
- Procedimiento de Contratación Transparente y Trato Justo.
- Procedimiento de Compra de Activos fijos, Suministros y Repuestos.
- Procedimiento de Compra de Servicios.
- Planificación y coordinación de compras.
- Intercambio de información con proveedores para lograr acuerdos de negociación.
- Certificación ISO 9001 – 2000.



nuestros
accionistas



La gestión del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN es el resultado de la ejecución de los objetivos trazados por este grupo humano que en un inicio tuvo la visión de lo que hemos llegado a ser, y que también concibió la forma de hacerlo posible.

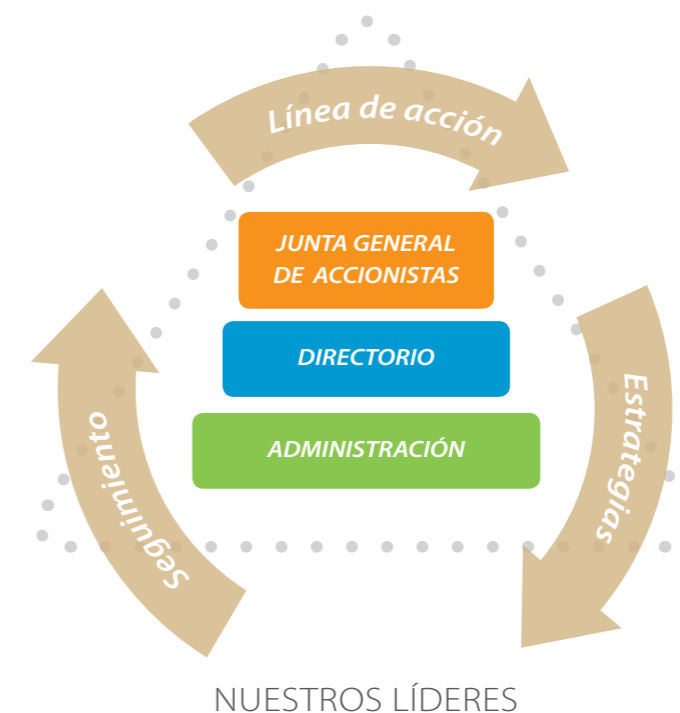
COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE PRODUBANCO (entidad cabeza de Grupo) A DICIEMBRE DEL 2007	
GRUPOS	PORCENTAJE (%)
Inmoholdings Inc.	42,01%
Hnos. Malo	12,09%
Bustamante	8,07%
Sevilla-Martínez	6,20%
Fondo Administrado Inversión Leal I	5,90%
Grupo Deller	5,01%
Páez	2,71%
Varios (menores del 2%)	18,00%
TOTAL	100,00%

Con esta guía diariamente todos quienes forman parte del GFP trabajan dando lo mejor de sí; su compromiso y esfuerzo, para crecer en el tiempo. Siguiendo los lineamientos establecidos, a lo largo de la historia **hemos renovado nuestra imagen y multiplicado con excelencia el portafolio de productos y servicios que ofrecemos** al grupo de clientes que nos ha honrado con su preferencia.

En este capítulo explicamos ampliamente los mecanismos de comunicación con nuestros accionistas.

Gobierno Corporativo

Una organización sustentable en el tiempo cuenta con líderes que definen su dirección, generan estrategias para obtener resultados positivos y dan seguimiento permanente a la gestión.

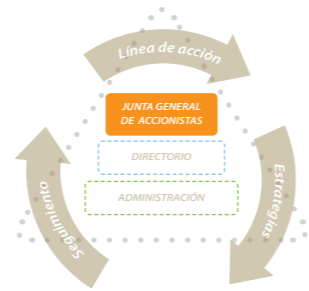


grupo humano que en un inicio tuvo la visión de lo que hemos llegado a ser, y que también concibió la forma de hacerlo posible

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

sobre sus miembros

- Es la suprema autoridad, integrada por los accionistas del Banco de la Producción S.A.
- La Junta representa a la totalidad de los accionistas.
- Encabezada por el Presidente del Directorio, quien no ocupa cargo ejecutivo alguno en el GFP. En su ausencia, es reemplazado por el Vicepresidente del Directorio, quien en caso de falta, es substituido por el miembro del Directorio que la Junta designe.
- Durante el 2007 no tuvimos cambios significativos en la estructura de participación accionaria.



SU acción

• Sesiones Ordinarias:

Reuniones obligatorias celebradas dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio anual en la oficina Matriz. La convocatoria es efectuada por el Presidente del Directorio o por el Presidente Ejecutivo mediante aviso publicado en uno de los periódicos de mayor circulación de la ciudad de Quito con anticipación de por lo menos 15 días del fijado para la reunión, señalando el objeto, lugar, día y hora.

• Sesiones Extraordinarias:

Reuniones adicionales convocadas en caso de disposición del Directorio, por su Presidente, o por el Presidente Ejecutivo.

- **Las decisiones:** Son obligatorias incluso para los accionistas que no hayan concurrido. Son tomadas por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión, salvo las excepciones previstas en la Ley o en el estatuto. Para la elección de los Directores Principales y Suplentes se garantiza el derecho de las minorías,

para lo cual la Junta adopta el sistema de elección denominado del factor, que consiste en que cada accionista tendrá el derecho al número de votos equivalente al valor nominal de las acciones que posea, multiplicado por el número de directores que deben elegirse. Cada accionista puede dar el total de votos a un candidato o distribuirlo entre varios de ellos. Se consideran elegidos los que reciban el más alto número de votos. Este sistema se aplicará cuando no exista unanimidad en la designación de los Directores.

la comunicación

Las decisiones de la Junta General de Accionistas son transmitidas al Directorio por su Presidente en las sesiones ordinarias que este órgano de Gobierno Corporativo mantiene.

DIRECTORIO

sobre sus miembros

- Son elegidos por la Junta General de Accionistas previa calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Está conformado por diez hombres de diversos orígenes empresariales y geográficos del País: 5 directores principales (independientes de la Administración) y 5 directores alternos que duran dos años en sus cargos.



DIRECTORES PRINCIPALES

Rodrigo Paz Delgado
Presidente del Directorio

Fuad Misle Zaidán
Vicepresidente del Directorio

Narciso Attía Galante
Director

Alberto Bustamante Illingworth
Director

Juan González Portes
Director

DIRECTORES ALTERNOS

Eduardo Ortega Gómez
Director, Presidente Consejo Consultivo Sucursal Guayaquil

Miguel Barra Castells
Director

Fernando Romo Proaño
Director

Kurt Donath Gallus
Director

Fred Larreátegui Russo
Director

SU acción

- **La elección de sus miembros:** Se efectúa en forma secreta y por escrito, de acuerdo con la Ley y el estatuto social.
- **Sesiones:** Mensualmente mantiene reuniones para evaluar la evolución de los resultados globales del GFP.

Los miembros reciben un honorario por cada sesión a la que asisten y un reconocimiento anual en base a los resultados alcanzados por el Grupo. Cada una de estas reuniones cuenta con la presencia del Presidente Ejecutivo, principal repre-

sentante de la entidad cabeza del Grupo.

- **Contacto con la Administración:** El Directorio designa delegados que forman parte de comités estratégicos que se involucran en la gestión del GFP.

comités estratégicos

COMITÉ	INTEGRANTES	FUNCIÓN
Comité de Presidencia	Presidente Ejecutivo Presidente del Consejo Consultivo de Guayaquil Vicepresidentes Ejecutivo, de Negocio, Soporte y Staff	Revisar periódicamente la evolución de los temas administrativos y de negocio. Comunicación de las decisiones estratégicas a las diferentes áreas del GFP.
Comité de Liquidez (ALCO)	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Negocio y Staff	Definir y dar seguimiento a la ejecución de políticas de liquidez; así como análisis de situación y perspectiva de activos y pasivos.
Comité de Administración Integral de Riesgos	Miembro del Directorio Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Soporte, de Staff y PRODUBANK Panamá Gerente de la Unidad Integral de Riesgos	Diseñar y proponer estrategias de los reportes de posición para cada riesgo (crédito, liquidez, mercado, operacional), su evolución temporal y someterlos a aprobación del Directorio.
Comité de Inversión de PRODUBANCO y PRODUBANK	Presidente del Directorio Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Riesgos, de Staff y Banca Privada	Analizar la situación macroeconómica. Revisión de cupos y exposición de inversiones con las diferentes contrapartes financieras del GFP.
Comité de Inversión de PRODUFONDOS	Presidente del Directorio Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Staff, Riesgos, Banca Privada y Mercado de Capitales Funcionarios de PRODUFONDOS	Revisar y aprobar cupos y la composición de fondos y fideicomisos con las atribuciones y obligaciones de la norma.
Comité de Auditoría	Miembros del Directorio Delegado Externo Vicepresidente Ejecutivo Auditor Interno Gerente de Auditoría	Aprobar, coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.
Comité de Ética	Vicepresidentes Ejecutivo, de Soporte y de Legal Auditor Interno Oficial de Cumplimiento Funcionarios Unidad de Cumplimiento	Proporcionar a los empleados del GFP un conjunto de normas que regulen su comportamiento y conducta, tanto en el ejercicio de sus funciones, como en sus actividades privadas que repercutan en la imagen y reputación del GFP.
Comité de Calificación de Cartera y Contingentes	Vicepresidente del Directorio Vicepresidente Ejecutivo Vicepresidentes de Riesgos, Banca Corporativa y Empresarial, Operaciones y Tecnología Auditor Interno Gerente de Control, Seguimiento y Evaluación	Conocer, diseñar y proponer estrategias de los reportes de la calificación de riesgos y contingentes, su evolución temporal y someterlos a aprobación del Directorio.
Comité de Crédito Corporativo / Empresarial	Presidente Ejecutivo Presidente Consejo Consultivo de Guayaquil Vicepresidentes Ejecutivo, Corporativo y Empresarial, y de Riesgos Gerentes y Ejecutivos de Banca Corporativa y Empresarial Gerentes de Riesgos Delegado Mercado de Capitales Delegado Departamento Legal	Definir, revisar y aprobar créditos corporativos y empresariales de acuerdo a las políticas de crédito para el segmento corporativo y empresarial dentro de su nivel de aprobación.

COMITÉ	INTEGRANTES	FUNCIÓN
Comité de Crédito de Consumo	Vicepresidentes de Riesgos y Banca de Consumo Gerentes de Riesgos Quito y Guayaquil Gerentes de Zona y Ejecutivos de Banca de Consumo	Definir, revisar y aprobar créditos de consumo de acuerdo a las políticas de crédito para el segmento de consumo dentro de su nivel de aprobación.
Comité de Cobranzas	Miembro del Directorio Vicepresidentes Ejecutivo, de Negocios, Riesgos y Legal Gerente de Recuperaciones Procurador Judicial	Definir, aprobar y dar seguimiento a las políticas de manejo de cartera vencida y daciones de pago con clientes.
Comité de Consejo Consultivos	Presidente Comisión delegado Miembros Nominados Vicepresidentes de Negocios y Riesgos Gerentes Banca de Consumo y de Sucursales	Revisar la estrategia comercial y los resultados de la plaza.
Comité de Continuidad	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes de Soporte, de Banca de Consumo y de Eficiencia y Productividad Auditor Interno Delegado de Riesgos Coordinadora	Diseñar, proponer, medir y analizar procesos y procedimientos, de acuerdo con el lineamiento estratégico de continuidad del negocio acorde a la estrategia del GFP.
Comité de Contratación y Compras	Vicepresidentes y Gerentes de Soporte y de Staff	Revisar, gestionar y aprobar todo proceso de contratación y compras que sea de nivel atribuido al Comité en la política de Contratación y Compras.
Comité de Calidad de Servicios	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Negocio, de Soporte y de Staff Gerente de Mercadeo	Analizar el nivel y percepción de servicio del GFP y de los clientes internos y las acciones correctivas a adoptar.
Comité de Tecnología	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Negocios, de Soporte y de Staff	Establecer los lineamientos estratégicos de tecnología en el Grupo en función de las necesidades del negocio.
Comité de Eficiencia	Vicepresidentes de Negocios, de Soporte y de Staff Gerentes de Eficiencia y Productividad	Revisar el avance de los proyectos de mejora de la eficiencia y productividad.
Comité Fiduciario	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Riesgos y de Mercado de Capitales Gerentes y Ejecutivos de PRODUFONDOS Asesor Legal de Fiducia	Revisar y admitir la evolución del negocio fiduciario y nuevos fideicomisos acordes a las políticas pertinentes.

la comunicación

Las recomendaciones e indicaciones que el Directorio requiera proporcionar a la Administración se exponen durante la sesión para que les sean transmitidas por los representantes correspondientes en los comités estratégicos. De igual manera, los temas que deben ser revisados por la Junta, son comunicados mediante informes gerenciales preparados por parte de sus respectivos delegados.

sobre sus miembros y acción

La estructura del Grupo

Se divide en tres tipos de unidades: **de negocio** (aquellas conformadas para atender las necesidades de los clientes de los distintos segmentos), **de soporte** (áreas que con su labor, contribuyen a la operación del negocio) y **de staff** (áreas de análisis y control que ejecutan seguimiento a la actividad del Grupo).

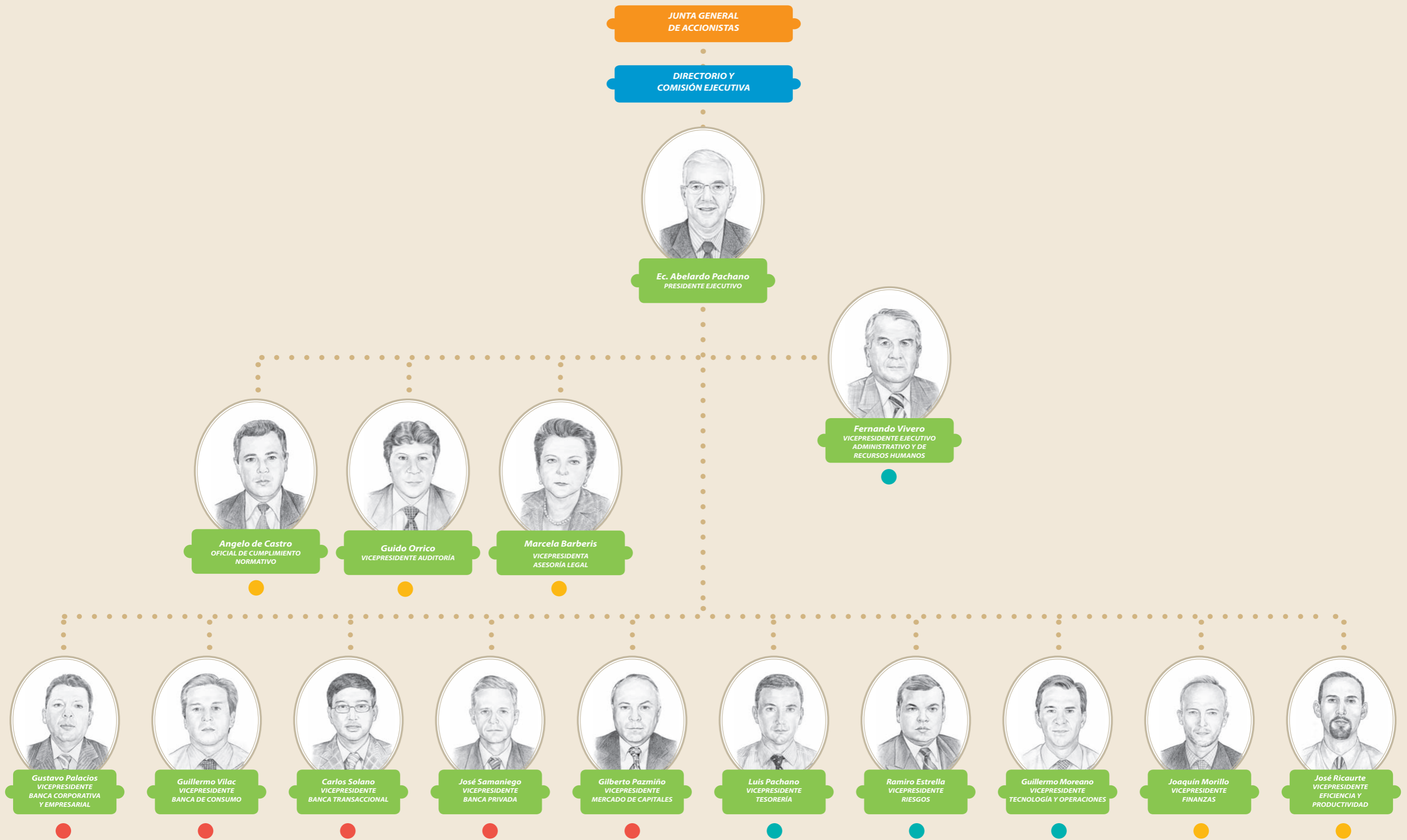


la comunicación

Los informes gerenciales de los funcionarios del Grupo son remitidos al Directorio a través de los principales ejecutivos que integran los comités estratégicos



*Quienes día a día,
desde su unidad de gestión,
guían la ruta a seguir*



Prácticas fundamentales de nuestro gobierno corporativo



• **La transparencia, objetividad y compromiso rigen nuestra conducta**, tanto en la asignación como en la administración de recursos: buen manejo financiero, cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, equilibrio de los intereses de inversionistas, administradores, accionistas, propietarios y terceros.



• **La calidad de la información es una prioridad institucional:** veraz, completa, exacta, oportuna, confiable y suficiente; base para la toma de decisiones y en consecuencia elemento estratégico esencial.



• **Planificación** para la consecución de los objetivos estratégicos.



• **Desarrollo de nuevos productos y servicios estructurando procesos** entre las áreas involucradas. Para ello, en el año 2007 formalizamos la metodología de control de cambios que permite evaluar las prioridades institucionales, mitigar el riesgo inherente a cualquier cambio y mantener un registro histórico de las modificaciones. Conformamos procedimientos que garantizan la sustentabilidad de la Institución al independizarla de personas específicas.



• **Cumplimiento de las normas establecidas** en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Resoluciones de Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos, Regulaciones del Banco Central del Ecuador, Ley para reprimir el Lavado de Activos, y normas conexas. Para la prevención de ilícitos o contravención a normas legales se efectúan varios controles en todas las unidades a nivel nacional, entre las que destacan la prevención de lavado de dinero por intermedio de la Unidad de Cumplimiento, el monitoreo y registro de los eventos relacionados con corrupción y el seguimiento a la prohibición de otorgar operaciones vinculadas, a través de la Unidad de Riesgos Integrales.



• **Transparencia y eliminación de conflictos de intereses** a través de políticas de contratación y compra que rigen el trato con proveedores.

• **Normas para el comportamiento** del personal dentro del Grupo y frente a terceros, establecidas en nuestro Código de Ética y Conducta.



• **Aportar al desarrollo del gremio** acudiendo a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador de la que forma parte PRODUBANCO, para expresar nuestras opiniones.



• **Implementar medidas preventivas y correctivas** para atender cualquier tema sensible. Nuestro Comité de Ética realiza la evaluación y el análisis de todos los casos que lo requieren. En breve resumen, durante el año 2007, para prevenir y corregir los eventos de corrupción, se utilizaron software especializados para detectar comportamientos inusuales en las transacciones, se realizaron campañas de educación para el uso adecuado de los canales tecnológicos y se capacitó constantemente al personal para el cumplimiento irrestricto de políticas.



• **Responsabilidad en el procesamiento y suministro de información.** Todos nuestros colaboradores tienen la obligación de proporcionar la información requerida internamente o por terceros de manera correcta, fluida y consistente; no son aceptables las desviaciones respecto de esta política de comunicación y transparencia.



• **Seguimiento periódico para identificar posibles conflictos de interés.** El área de Recursos Humanos actualiza anualmente los datos de todos nuestros miembros para evitar los posibles conflictos de este tipo que puedan surgir como producto de sus relaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o por cualquier otra causa justificada.



• **Conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos para evitar el lavado de activos** a fin de minimizar el riesgo de que el GFP sea utilizado para actos ilícitos. Consideramos que para brindar un servicio seguro y eficiente en este aspecto, todo el personal debe tener un alto sentido de conciencia y responsabilidad y por ello proporcionamos inducción y capacitación a todos nuestros colaboradores, quienes mantienen un compromiso de aceptación y conocimiento que es firmado luego de la recepción de la guía correspondiente. Durante el año 2007 se capacitaron 650 personas de las áreas cuyo trabajo es directo con el cliente a nivel nacional.

Nuestro rostro al público

Con el fin de atender la diversidad de necesidades de los segmentos de clientes, en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN ponemos a disposición de todos ellos, entes especializados (con la figura legal de sociedades anónimas) para la atención de sus requerimientos particulares:

GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

Banco ecuatoriano constituido bajo las regulaciones legales correspondientes a su categoría.

PRODUBANCO

Banco con licencia general constituido bajo las leyes panameñas con el fin de participar en actividades financieras y fiduciarias.

PRODUBANK
PANAMA

Administradora de Fondos y Fideicomisos sujeta a las leyes del mercado de valores para administrar negocios fiduciarios, actuar como emisor de titularizaciones y representar fondos internacionales de inversión.

PRODUFONDOS S.A.
Administradora de Fondos y Fideicomisos.

Casa de Valores regida por la Ley del Mercado de Valores para operar en el mercado bursátil y extrabursátil, administrar portafolios de valores o dinero, efectuar operaciones de underwriting, reporto bursátil y actuar como market-maker.

PRODUVALORES
Casa de Valores

Red de oficinas y cajeros automáticos para efectuar transacciones de cobro y pago de clientes PRODUBANCO y de terceros financieros y no financieros.

servipagos
Fácilmente

Principales asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenecemos

FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS – FELABAN

ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR

ASOCIACIÓN DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS

ASOCIACIÓN DE CASAS DE VALORES

BANKERS CLUB

WORLD TRADE CENTER CLUB ATHENEUM

INSTITUTO ECUATORIANO PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA VIVIENDA “COMPROMISO”

CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS ECUATORIANO-COLOMBIANA

CÁMARA DE COMERCIO E INTEGRACIÓN ECUATORIANO-VENEZOLANA

CÁMARA DE COMERCIO ECUATORIANO-AMERICANA

CÁMARA DE COMERCIO ECUATORIANO-PERUANA

CÁMARAS DE COMERCIO (EN LAS DIFERENTES REGIONES DEL PAÍS)

CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL – COMITÉ NACIONAL DEL ECUADOR



nuestra
gente



En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) estamos convencidos de que la esencia de una organización es el talento humano. Nuestra filosofía es incorporar y desarrollar personas y profesionales de excelencia, identificados con nuestros valores y comprometidos con nuestra misión; talento humano que crece con la Institución y trasciende en el tiempo.

Es por esta convicción que todos los esfuerzos que dedicamos a nuestro equipo de colaboradores tienen como propósito brindarle el mejor ambiente laboral, condiciones apropiadas para desempeñar sus funciones de manera eficiente, justo paquete de remuneración, capacitación permanente, y acceso a programas y herramientas complementarios de mejora profesional y personal; todos aspectos fundamentales para la armonía, equilibrio y satisfacción de quienes trabajan en el GFP.

En concordancia con esta ideología, **mantenemos políticas de contratación, selección y convivencia que respetan a cabalidad los derechos humanos**; contratamos personas mayores de edad y cumplimos con todo lo dispuesto en el Código de Trabajo y la Ley de Seguridad Social. Nuestro trato es equitativo, independiente del sexo, edad, raza o religión. Todos quienes trabajan en el GFP tienen las mismas oportunidades y de igual manera, deben cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Conducta (publicado en 2007) y en el Reglamento Interno de Trabajo aprobado de acuerdo a las normas legales vigentes; documentos desarrollados en base a los valores corporativos que nos guían: honestidad, probidad, prudencia, confianza, transparencia, pertenencia, responsabilidad y eficiencia. Rechazamos por lo tanto, cualquier manifestación de violencia física o psicológica en el ambiente laboral; así como conductas abusivas, ofensivas e intimidatorias en cualquier ámbito, incluyendo el acoso sexual.



Total de Colaboradores

901 hombres (41%)

1.277 mujeres (59%)

Construimos historia a largo plazo

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN es la escuela en la que todos sus integrantes aprenden, se desarrollan, crecen profesionalmente y son reconocidos por ello.

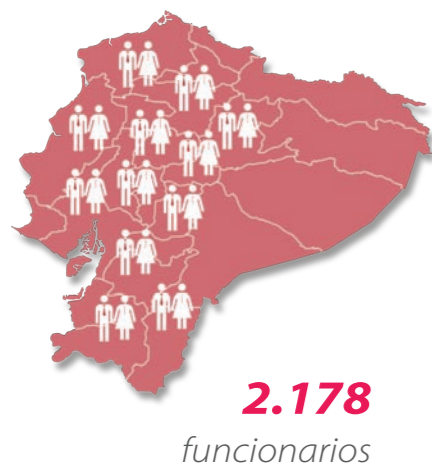
Durante el 2007, nuestro equipo distribuido en 16 ciudades del Ecuador, estuvo conformado por 2.178 personas: 41% de hombres y 59% de mujeres, con una edad promedio de 29 años y una media en tiempo de servicio de 4 años. El índice de rotación fue de 24,61%; este porcentaje se reduce notablemente a 8,61%, si se excluye del cálculo al personal del área de Cajas que tiene una alta rotación en las instituciones financieras.



DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

EDAD			TOTAL
18-25	229	452	681
26-30	276	385	661
31-35	181	220	401
36-40	77	118	195
41-45	67	50	117
46-50	33	25	58
51-55	19	17	36
56 o +	19	10	29
TOTAL	901	1.277	2.178

talento humano que CRECE con la Institución y trasciende en el tiempo



FUNCIONARIOS POR CIUDADES / AÑO 2007			
AMBATO	74	MACHALA	10
CAYAMBE	8	MANTA	26
CUENCA	78	PORTOVIEJO	13
ESMERALDAS	22	QUEVEDO	19
GUAYAQUIL	511	QUITO	1.279
IBARRA	30	RIOBAMBA	26
LATACUNGA	8	SANTO DOMINGO	43
LOJA	22	PANAMÁ	9
TOTAL		2.178	

En el mismo periodo, no registramos ningún caso de ausentismo que se haya generado por accidentes o enfermedades originadas en el ejercicio de la actividad laboral. Del total de personas que se ausentaron (547), los motivos principales obedecen a maternidad y enfermedades respiratorias y digestivas, mismas que guardan relación con las primeras causas de morbilidad del país.

El trabajo de los colaboradores del GFP, reportó también beneficios a sus grupos familiares que en el 2007 ascendieron a alrededor de 3.000 personas. Adicionalmente se cumplió con los beneficios de ley correspondientes a ex-funcionarios. En suma, contribuimos al bienestar de la sociedad en más de 5.700 personas.



Zulay Maldonado

22 años de servicio
PRODUBANCO

1985 Cajera
1986 Asistente de Agencia
1989 Asistente de Crédito Corporativo
1991 Ejecutiva de Crédito Consumo
1993 Jefa de Agencia Aeropuerto y Buena Vista

testimonios de una gran **trayectoria de servicio**

1995 Jefa de Agencia Inca
1997 Jefa Unidad de Crédito
1999 – 2007 Gerente Banca de Consumo

Desde el 18 de junio de 1985 y apenas con 20 años de edad, inicié mi trayectoria profesional con la timidez de la juventud pero con la seguridad y la alegría de toda joven que con alto sentido de responsabilidad desea ser útil en la sociedad en que vive.

He crecido como mujer y profesional, realidades que están plasmadas en el orgullo de ser funcionaria de una de las más grandes y respetables instituciones bancarias del País y tener un hogar digno y seguro para mis hijos; y sobre todo, he crecido como ser humano, me siento

identificada con toda la majestuosidad de este concepto.

Ha sido una trayectoria positiva, exitosa y de reciprocidad. Hoy me siento orgullosa de la gestión realizada, agradecida con el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN y con la vitalidad necesaria para seguir colaborando con quienes han sido parte del camino de mi vida.



Alexandra Bucheli

29 años de servicio
PRODUBANCO

1978 Custodio Registros Cobranzas
1980 Revisora Créditos Comerciales
1980 Ejecutiva Servicios Corporativos
1982 Progerente Servicios Corporativos
1984 Subgerente Servicios Corporativos
1987 Gerente Servicios Corporativos
1990 Gerente Nacional Operaciones
1992 Gerente Regional Administración y Procesos
2004 Gerente Productos
2006 - 2007 Gerente Control Interno Operaciones y Tecnología

El trabajar desde que el Banco abrió las puertas al público me ha permitido crecer y hacer carrera dentro de la Institución. Puedo desempeñar mi posición actual gracias al excelente equipo humano con el que conté en todo momento en los distintos departamentos en los que colaboré.

PRODUBANCO ha sido mi primer y único trabajo y me siento muy feliz de pertenecer a esta Institución por la calidad humana de cada una de las personas que aquí trabajan, la mística que ponen en todo lo que hacen y el poder seguir aprendiendo diariamente de nuestros líderes que siempre guían al GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN hacia adelante. Con la ayuda de Dios, confío en poder seguir aportando constantemente para el desarrollo del área a la que pertenezco y decir con orgullo que trabajo EN EL MEJOR BANCO DEL PAÍS.



Guido Orrico

25 años de servicio
PRODUBANCO

1982 Cajero
1984 Custodio Documentos Cartera y Comercio Exterior
1986 Analista Control de Calidad
1987 Auditoria Interna (desde auxiliar hasta Subgerente)
1992 - 2007 Auditor Interno-Vicepresidente

Me siento muy orgulloso de pertenecer a esta gran institución y a la vez lleno de gratitud por la oportunidad que me dieron para desarrollarme personal y profesionalmente. He sido testigo del crecimiento paulatino pero muy bien cimentado que ha tenido el Grupo gracias a la excelente gestión de sus directivos, funcionarios y empleados. La mejor decisión que tomé en mi vida fue aceptar la propuesta de trabajo que me hizo el Banco un día martes 19 de enero de 1982, día en que me incorporé como cajero a la Agencia Centro de Quito, siendo mi primer trabajo.



Martha Castro

29 años de servicio
PRODUBANCO

1978 Digitadora Sistemas
1980 Asistente de Cuentas Corrientes
1982 Asistente de Crédito
1986 Ejecutiva de Crédito
1988 Progerente de Crédito
1989 - 2007 Subgerente de Crédito Banca Empresarial

En estos 30 años consecutivos de permanencia en esta noble Institución han pasado varios hechos muy trascendentales en mi vida: culminar mi carrera profesional, mi matrimonio, el nacimiento de mis dos hijos y en general unos años maravillosos en todo sentido.

SERVICIO	♂	♀	TOTAL
0-5	651	908	1.559
6-10	158	222	380
11-15	30	64	94
16-20	36	46	82
21-25	14	20	34
+ 26	12	17	29
TOTAL	901	1.277	2.178



DISTRIBUCIÓN POR AÑOS DE SERVICIO Y GÉNERO

testimonios de **desarrollo profesional**



Xavier Guerrero

Gerente Administrativo Financiero
SERVIPAGOS

Gerente Administrativo
GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

Todo cambio involucra un reto. Esto fue para mí pasar de SERVIPAGOS a PRODUBANCO porque se integraban dos culturas organizacionales plenamente definidas. Me complace decir que el desafío fue superado logrando una adecuada integración.

Cada día experimentamos un crecimiento como profesionales cuando damos todo de nosotros para cumplir con las necesidades y expectativas de quien nos ha confiado esa responsabilidad. El GFP, como líder en el mercado, nos da la oportunidad de acceder a nuevas tecnologías y prácticas empresariales que enriquecen nuestro bagaje profesional.



Ricardo Villacís

Coordinador de Servicios
SERVIPAGOS

Ejecutivo en la Unidad de Servicio al Cliente
GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

El cambio de SERVIPAGOS a PRODUBANCO fue la oportunidad de ver nuevos horizontes en el aspecto profesional, el tener la oportunidad de evaluar lo aprendido en SERVIPAGOS, aprovechar el conocimiento del personal en el Banco y participarles el mío también generando una real integración.

Considero que he crecido profesionalmente, veo en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN la oportunidad de llegar lejos por el hecho de estar en un grupo que demuestra el interés hacia sus colaboradores. Para mí, la integración me enriqueció mucho, me permitió como persona el darme cuenta que por más que uno piense que su conocimiento es amplio, siempre existen muchas cosas más por aprender y más aún cuando uno pertenece a un Banco con un nivel de exigencia alto.

Radiografía del equipo

A diciembre del 2007 contamos con 1.939 funcionarios con relación de dependencia bajo contratos indefinidos y a plazo fijo, 196 por horas y 43 eventuales.



**NIVEL DE INSTRUCCIÓN
A DICIEMBRE DE 2007**

universitarios **71%**

bachilleres **25%**

tecnólogos **2%**

diplomados y

maestrías **2%**

Toda gran misión tiene siempre detrás una estrategia coordinada para su consecución.

Los miembros del GFP, **desde sus distintas posiciones de trabajo cumplen con una labor táctica, indispensable para el funcionamiento de la Institución.** Nuestra estructura está integrada por vicepresidentes, gerentes, subgerentes, ejecutivos, asistentes, cajeros y mensajeros.



Ejecutivos
276 hombres
414 mujeres



Subgerentes
43 hombres
67 mujeres



Gerentes
30 hombres
28 mujeres



Vicepresidentes
15 hombres
3 mujeres



Asistentes
148 hombres
224 mujeres



Cajeros
325 hombres
538 mujeres



Mensajeros
64 hombres
3 mujeres



A DICIEMBRE DE 2007

practicantes **80**

pasantes **103**

Adicionalmente, **contribuimos con los jóvenes de colegios y universidades** que iniciaron su experiencia profesional, brindándoles herramientas para afrontar los retos y desafíos que tendrán en su vida laboral.

testimonios de crecimiento



José Ricaurte

PRODUBANCO

1996 Pasante Tesorería
 1997 Ejecutivo de Consumo
 1997 Jefe de Agencia Cumbayá
 1998 Jefe de Sala de Inversiones Matriz
 1998 Ejecutivo Banca Móvil
 1999 Subgerente Banca Móvil
 2000 – 2001 Gerente Banca Móvil
 2003 – 2006 Gerente de Infraestructura Ecuatoriano S.A. (Chevyplan)
 2006 – 2007 Vicepresidente de Eficiencia y Productividad

Mi trayectoria, en una palabra: emocionante. He crecido en todos los aspectos de mi vida desde que ingresé al Banco, y cada día siento que sigo avanzando. Soy producto de la cultura institucional del GFP, nací aquí, me he desarrollado como persona y profesional y me siento orgulloso de pertenecer a este grupo de personas que hacen de mi trabajo una actividad apasionante. Llevo al Banco muy dentro de mi ser, soy muy grato por las oportunidades y puertas que me ha abierto. Cuando pienso en PRODUBANCO y en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, solamente tengo sentimientos de gratitud y respeto.



Juan Molina

PRODUBANCO

1985 Practicante Colegial Cartera y Garantías
 1985 Contabilizador Garantías
 1987 Liquidador Garantías
 1987 Custodio de Valores Garantías
 1988 Revisor Garantías
 1988 Firma Autorizada Garantías
 1989 Firma Autorizada Contabilidad
 1989 Ejecutivo Contabilidad
 1991 Progerente Contabilidad
 1992 Subgerente Contabilidad
 1994 Subgerente Reingeniería
 1995 Gerente Control Financiero
 2002 Líder de Usuarios Proyecto PROMETEUS, Gerente Control Financiero
 2004 Gerente Tecnología - Líder de Usuarios Proyecto PROMETEUS
 2005 Gerente Unidad de Desarrollo de Productos
 2006 Gerente Eficiencia y Productividad

He pasado más de la mitad de mi vida en la Institución. En junio de 1985 ingresé para realizar mis prácticas colegiales. Mi meta, como Contador que soy, era llegar a ser el Contador del Banco, lo que conseguí en el año 1991.

Mi siguiente objetivo fue dejar una huella. Considero que lo cumplí con el proyecto PROMETEUS. La tarea fue dura: arduas negociaciones como Líder de Usuarios, soñar y luego aterrizar los sueños, a veces estrellarnos; sin embargo, como equipo entregamos un CORE BANCARIO, lo que me llena de orgullo y me hace decir que una parte de mí es parte del Banco, es parte del negocio.

Cada uno de los cargos y funciones que desempeñé fueron un reto y una oportunidad. El Banco y luego el Grupo me permitieron consolidarme profesionalmente y como persona. En PRODUBANCO me siento como en casa, mi casa.

cultivar para cosechar

Nuestra razón de ser es atender todas las necesidades financieras de los clientes buscando la excelencia en el servicio. Este gran propósito solo puede llevarse a cabo con **personas íntegras, comprometidas y especializadas en su gestión.** Por ello, en el GFP velamos porque todos los colaboradores, desde su incorporación, reciban la formación y

capacitación permanentes que requieren mediante procesos de enseñanza enfocados en los objetivos, planes y expectativas institucionales. **No nos limitamos únicamente a temas técnicos porque también creemos importante el desarrollo integral del individuo** y es por eso que incluimos tópicos que enriquecen a los colaboradores a nivel personal e inclusive familiar.

En un inicio, los procesos de inducción corporativa y los relacionados al entrenamiento en el puesto de trabajo son claves para un adecuado desempeño. Posteriormente, con base en las necesidades de cada cargo y área, se definen temas adicionales que potencian el desarrollo de sus competencias, que crean hábitos y fortalecen nuestra escuela de trabajo.



AÑO 2007

monto invertido en capacitación del personal **US\$422,436**

horas de capacitación impartidas **39.059**

horas de capacitación impartidas solamente para miembros del GFP por facilitadores internos y externos **29.685 (76%)**

total de personal capacitado **1.692 (78%)**

horas promedio por persona **23,08**

La oportunidad de desarrollar nuevas competencias abre espacios para que los colaboradores accedan a una promoción justa que involucra formación, experiencia y un excelente desempeño que se reflejará en las nuevas responsabilidades que este cambio conlleva. El esquema de reemplazos a compañeros dentro de la misma área, es otra opción de aprendizaje que aporta además al normal desenvolvimiento del departamento.

Además de la capacitación directamente relacionada con el giro de nuestra actividad, contamos con otros enfoques: superación personal y temas de interés particular. En las páginas siguientes se encuentran algunos ejemplos.

Programas de **capacitación que merecen destacarse** son:

PNL para padres

Dirigido a: Padres y madres del GFP y sus cónyuges.

Objetivo: Construir las estrategias y competencias claves para mejorar la crianza de los hijos.



Marisol Molina

Asistente Senior

Balcón de Servicios
PRODUBANCO Agencia Machachi

Agradezco a PRODUBANCO por permitirnos a mí y a mi esposo capacitarnos en un aspecto netamente personal ya que esto alimentó nuestros conocimientos para poner en práctica muchos consejos valiosos que mejoraron nuestra actitud y en especial nuestro rol de padres. Quiero extender un agradecimiento muy especial a PRODUBANCO porque en momentos muy difíciles que pasé por el nacimiento prematuro de una de mis hijas encontré un apoyo incondicional tanto personal como profesional. En especial, mi gratitud a Ethnita de Montenegro, Vicepresidenta de Recursos Humanos, por sus gentiles palabras y ánimo. Gracias a Dios actualmente estoy gozando de una hermosa niña sana y de un excelente trabajo del cual estoy muy orgullosa.

Psicología del Logro

Dirigido a: Equipo de primera línea del GFP, gerentes, subgerentes y ejecutivos.

Objetivo: Desarrollar en el participante la conciencia de su capacidad para alcanzar el éxito en todos los aspectos de su vida a través de un proceso sistemático que luego de identificar las propias destrezas y las metas individuales, lo lleva a organizar los pasos.



Henry Pazmiño

Analista Senior - Administrador de Bases de Datos y Coordinador de Service Delivery Tecnología

PRODUBANCO – Matriz (Quito)

Recibir este tipo de cursos no necesariamente ligados a la actividad estratégica, técnica u operativa que desempeñamos en el GFP, recarga de autoestima y autoconfianza el espíritu, poniendo al alcance de nuestras manos y mentes, herramientas para superarnos como seres humanos, como miembros de una familia, como amigos, como empleados, como colaboradores.

Llegar a la excelencia, vencer retos, alcanzar logros no es una utopía inalcanzable, sino fruto del trabajo constante y planificado; pues las oportunidades no se van, solo las aprovechan otros.



Jairo Ruales

Jefe de Agencia Banca Express

PRODUBANCO - Agencia Express Ibarra

Cada curso que tenemos es una oportunidad de crecimiento tanto personal como profesional. En especial, este curso de PSICOLOGÍA DEL LOGRO se convirtió en una herramienta fundamental para ser cada vez mejor. Es importante resaltar que PRODUBANCO esta permanentemente capacitando a su personal siendo esta una labor complementaria para el mejoramiento de nuestras habilidades, potenciar nuestros conocimientos y concretar los objetivos.

Facilitadores Internos

Dirigido a: Ejecutivos del GFP

Objetivo: Formar las competencias para transmitir a terceros, conocimientos de diversa índole.



Rommel Enríquez

Subgerente Banca de Consumo

Cursos que imparte: Escuela de Productos y Servicios del GFP

El ser facilitador es la mejor experiencia en mi vida profesional, sin duda alguna. Esta gran oportunidad que la obtuve del GFP, me ha permitido desarrollar mi manera de relacionarme, escuchar y entender a la gente, compartir sus sueños, ambiciones, necesidades, inquietudes y poder de alguna forma aportar a que ellos sigan creciendo profesionalmente y de ser posible también en lo personal, aprendiendo aún más sobre el GFP y todo lo que este ofrece para sus clientes internos y externos.



Iveth Molina

Ejecutiva Servicio al Cliente Instituciones Financieras y Clientes SERVIPAGOS

Cursos que imparte: Servicio al Cliente

Ser facilitadora de Servicio al Cliente es un rol que me compromete a orientar y llevar a los participantes a concienciar la importancia de brindar un excelente servicio, lo que genera una empatía con los clientes, factor que nos hace diferentes frente a la competencia.

La política de facilitadores internos del GFP reconoce a estos colaboradores un pago económico que se suma a sus ingresos como base de cálculo para los beneficios en nómina. Ser un facilitador interno proporciona una nueva destreza a explotar en el ámbito personal.



Procesos formales de capacitación - año 2007

21 facilitadores internos

+750 horas impartidas de capacitación



**Promociones Internas
de personal
año 2007**
83 %

Primero los nuestros

Los miembros del GFP son los primeros en participar de los procesos de selección para cubrir vacantes en las diferentes áreas, apoyando de esta manera su crecimiento profesional y el desarrollo de su carrera dentro del Grupo.

Nuestra práctica "primero los nuestros" permitió que durante el año 2007, salvo las vacantes del cargo inicial de cajeros, el 83% de los procesos efectuados sean cubiertos a través de promociones internas.

la opinión de nuestra gente sobre "primero los nuestros" y su experiencia propia



Marcela Barberis

PRODUBANCO

1978 Operadora del Computador
Sistemas
1980 Ejecutiva Programadora
Supervisora de la noche
1980 Ejecutiva Jefa Programación
1980 Jefa Departamento Legal
1990 – 2007 Vicepresidenta
Departamento Legal

Excelente práctica, es un incentivo para seguir superándose, tener oportunidades nuevas sin perder la estabilidad en el trabajo y hacer carrera en el Banco.

Desde el punto de vista profesional, ha permitido que me desarrolle plenamente adquiriendo experiencia y nuevos conocimientos en el campo legal, perfeccionándome en el área jurídica-financiera y así seguir apoyando al GFP. En la parte personal me ha permitido obtener muchos logros y satisfacciones, estabilidad emocional y económica y principalmente llegar a ser parte de esta gran familia que es el GFP.



Martha Cevallos

PRODUBANCO

1978 Asistente Control Interno
1979 Supervisora Control Interno
1979 Firma Autorizada – Supervisora
Agencia Centro
1980 Ejecutiva Agencia Multicentro
1981 Supervisora Servicios al Mostrador
Matriz y Agencias
1981 Ejecutiva Auditoría
1982 Progerente Auditor
1984 – 1987 Subgerente Operaciones
Contabilidad y Control Interno
1996 Contadora General PRODUBANCO
2000 – 2007 Gerente Contabilidad GFP

Es una política excelente que permite el desarrollo y crecimiento del recurso humano tanto en forma personal como profesional al tomar en cuenta a su personal interno para asumir nuevos retos requeridos por el GFP. Adicionalmente esta política beneficia a toda la Institución, porque siembra confianza, entrega y compromiso en el recurso humano, aspecto importante en el desarrollo productivo de una empresa.

Esta política ha representado un cúmulo de enseñanzas que me ha permitido crecer día a día profesional y personalmente, con los retos y oportunidades que se presentan en el trabajo; con ello he podido contribuir positivamente en el cumplimiento de las metas planteadas por el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN y de aquellas que me he fijado personalmente.

**En el GRUPO FINANCIERO
PRODUCCIÓN, la dedicación, el
compromiso y los resultados
efectivos son recompensados**



Jenny Rodríguez

PRODUBANCO

1985 Ejecutiva Operaciones
 1986 Progerente Operaciones
 1990 Subgerente de Operaciones
 1993 Gerente de Operaciones
 1996 Gerente Sucursal Guayaquil
 1997 Gerente Operaciones (Servicios Corporativos, Administración y Procesos)
 2001 Gerente Operaciones (Canales – Zona 2)
 2006 - 2007 Gerente Nacional Operaciones (Canales Presenciales)

La vida de una persona está llena de cambios y procesos, la vida de una empresa también. En una organización todos buscan crecer. Cuando digo "todos", me refiero a la persona que trabaja y a la empresa que contrata personal.

La finalidad de PRODUBANCO es que crezcamos junto a él, la finalidad de nosotros es proyectarnos aún más, pensar en imposibles. PRODUBANCO se pone en los pies de cada uno de nosotros al entregarnos oportunidades. No ve solo puestos ocupados, sino personas que buscan crecer y superarse. Hay que aprovecharlo y aprender de todos nuestros compañeros.

Mi experiencia podría simplificarla en una palabra: proyección. Las oportunidades que me ha brindado PRODUBANCO han formado mi vida, mi familia, mi credibilidad en mí misma y en mi equipo de trabajo. Eso me ha permitido ver más allá y no pensar en limitaciones.



Cristhina Rosero

PRODUBANCO

1995 Ejecutiva de Negocios Mercadeo y Consumo - Jefe Agencia Cumbayá
 1996 Progerente Mercadeo y Consumo
 1997 Progerente Agencia Amazonas - Jefe de Agencia
 1999 Coordinadora Agencias Consumo
 1999 Subgerente Banca Personal
 2000 Subgerente Banca Empresarial
 2002 Subgerente Banca Corporativa
 2005-2007 Gerente Nacional de Cash Management

Que el GFP piense "Primero en los nuestros" demuestra que su gente no es solo un "número de empleado dentro de una gran nómina". El Grupo reconoce la preparación, experiencia y capacidades. Creo que el GFP nos quiere decir que somos una gran familia que busca el bienestar de sus integrantes. Para ello, nos ha dado la semilla para sembrarla, y nos corresponde el cultivarla para que germine y nos permita dar nuestros mejores frutos en bien de la Institución, nuestras familias y por ende la sociedad en general, puesto que constituimos elemento fundamental en el desarrollo nacional.

Ser parte de esta gran familia es para mí una gran responsabilidad y esta política ha sido una lección en mi vida. Agradezco la confianza que mis jefes depositaron en mí. El compromiso de administrar recursos de los clientes y a la vez tener a mi cargo la formación de jóvenes profesionales que empiezan con mucho entusiasmo y ganas de crecer (como yo hace 12 años), me da más fuerza para trabajar y para hacer cada vez mejor las cosas, una de ellas: poner en práctica este mismo criterio de considerar a gente de la misma área o del mismo GFP, antes de buscar gente de afuera para llenar una posición.



Guillermo Vilac

PRODUBANCO

1981 Liquidador Comercio Exterior
 1983 Analista Crédito
 1985 Gerente Agencia Tumbaco, Centro y Amazonas
 1988 Gerente Agencias Quito
 1993 Gerente Nacional Consumo y Ventas
 1996 Vicepresidente Banca Personal
 2002 Vicepresidente Comercial Banca de Consumo
 2007 Vicepresidente Banca de Consumo

La aplicación de esta política da como resultado un empleado plenamente motivado, con alta autoestima, lo que le permite mantener el núcleo familiar debidamente estructurado y orientar sus objetivos a metas definidas y claras. En el caso del GFP, esta política ha permitido que muchos funcionarios tengan una trayectoria exitosa dentro de la Institución, un ambiente laboral lleno de confianza y credibilidad y adicionalmente, ser de las primeras empresas catalogadas con un excelente ambiente para trabajar.

He vivido esta práctica en mi trayectoria profesional. Ella me ha permitido llevar 26 años de exitoso crecimiento, en los que he alcanzado las metas y retos que me he propuesto. El esfuerzo realizado ha sido recompensado y siempre considerado para asumir mayores responsabilidades. He trabajado de manera gratificante, motivada y comprometida, aportando de manera positiva a los resultados y posición que hoy día tiene la Institución.



Mario Ruales

PRODUBANCO

1979 Control Interno
 1980 Reestructuración y manejo de la proveeduría general del Banco
 1981 Contabilizador Servicios Generales
 1982 Coordinador construcción y equipamiento edificio Banco (primera torre)
 1984 Supervisor Administrativo
 1986 Subgerente Servicios Generales
 1987 Gerente Servicios Generales
 1989 Gerente Control Interno
 1991 Gerente Operativo Proyecto Santo Domingo (Sucursal): remodelación, equipamiento, contratación, entrenamiento personal y funcionamiento.
 1994 -2007 Gerente Sucursal Santo Domingo

Las experiencias vivas de muchos compañeros dan fe de esta política que el Banco ha mantenido desde sus inicios. Ha permitido el crecimiento profesional de sus empleados, ha motivado a que todo el personal se supere primeramente cumpliendo a cabalidad sus diarias labores, preparándose académicamente, participando con iniciativas o ideas de cambio para mejorar la eficiencia, bajar los costos, perfeccionar la atención al cliente, renovando la imagen del Banco.

Personalmente, mejoró mi vida permitiendo mi superación profesional, la implementación de un proyecto de vida, la consecución de una estabilidad con la que he podido formar y educar a mis hijos de la mejor manera, mantener un equilibrio económico y cultivar amistades de compañeros con excelentes ejemplos de vida.



Jenny Bravo

PRODUBANCO

1985 Cajera
 1987 Revisora, Supervisora de Agencias
 1989 Firma Autorizada, Ejecutiva de Operaciones Cajas
 1990 Ejecutiva Operaciones (Control Interno y Contabilidad)
 1991 Progerente
 1995 Subgerente (Cajas)
 2000 Subgerente Operaciones Servicios Generales
 2004 Subgerente Infraestructura
 2006 - 2007 Subgerente Administrativo

Yo ingresé a los 18 años y a la fecha voy a cumplir 24 años de permanecer en esta Institución. Para mí, esta práctica motiva al personal no solo a dar su contingente y más en pro de la Institución, sino también a capacitarse y prepararse profesionalmente ya que la calidad del trabajo es recompensada en el momento que somos considerados para ejercer posiciones de mayor responsabilidad.

PRODUBANCO fue prácticamente mi primera experiencia laboral y una gran escuela de aprendizaje que me permitió conocer gran parte del manejo operativo y administrativo de la Sucursal Guayaquil en la que trabajo. La práctica "primero los nuestros" ha constituido un desafío, un factor de automotivación y me ha dado la confianza de considerarme capaz de alcanzar mis metas y objetivos.



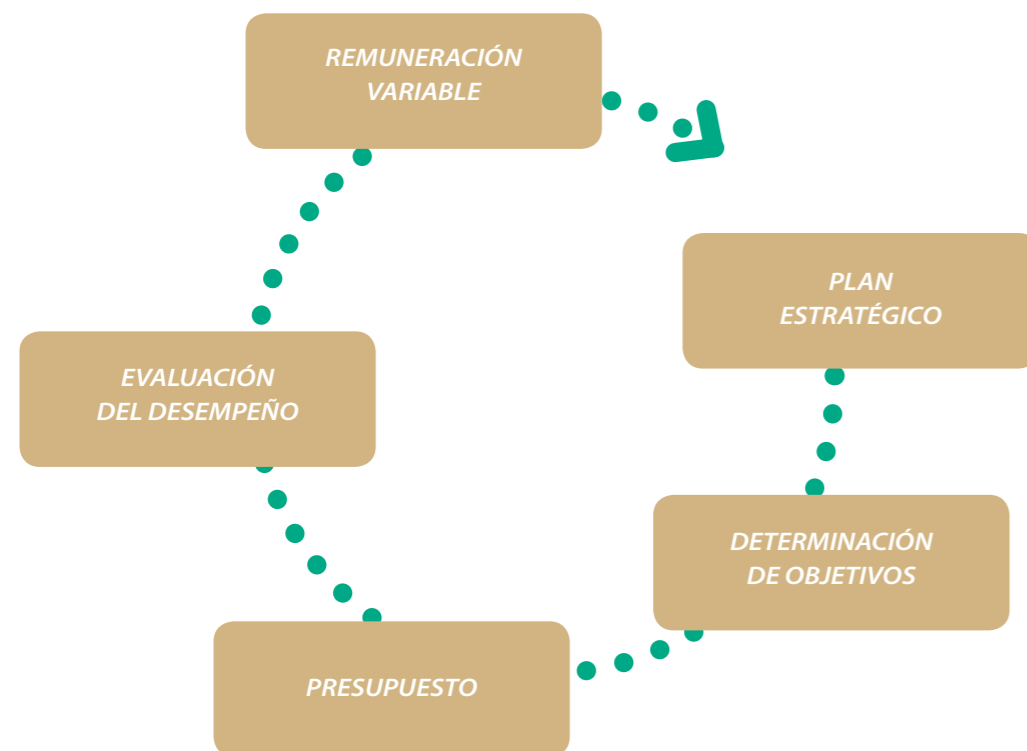
Retribución a la contribución



Valoramos y reconocemos el rendimiento, los logros de nuestros empleados y su contribución para la obtención de los resultados del Grupo.

De igual manera, garantizamos óptimas condiciones de seguridad y salud en nuestros sitios de trabajo.

Practicamos la **Administración por Objetivos**, sistema cuyo propósito es traducir el Plan Estratégico Corporativo en metas anuales cuantificables que garanticen su ejecución, sincronizando todos los componentes del ciclo de planeación para garantizar coherencia:



Escala mínima salarial del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

66% mayor al salario mínimo vital

Dando cumplimiento a la legislación vigente, antes de los 90 días aplicamos una primera evaluación que coincide con el periodo de prueba del empleado. Una vez definida su permanencia, en conjunto con la jefatura se establecen los objetivos sobre cuyo cumplimiento será evaluado mensualmente. Los objetivos se revisan y ajustan cada año de acuerdo a la estrategia de la organización.

Atado al estricto seguimiento de resultados, **administramos un esquema de remuneraciones en función de las responsabilidades de cada posición y velamos porque estos sean equitativos tanto internamente como frente al mercado.** En el año 2007, la remuneración promedio del personal masculino fue mayor en un 11% que la del personal femenino. La escala mínima salarial del GFP superó en un

66% al salario mínimo vital (La escala mínima salarial del GFP se obtiene por el cálculo del promedio ponderado del sueldo bruto de las posiciones de menor responsabilidad de la estructura, que corresponden a cajero y mensajero).

Nuestro esquema de compensación contempla un ajuste anual de salarios para asistentes, cajeros y mensajeros (66% de los empleados) y remuneración variable por cumplimiento de objetivos para los niveles desde ejecutivo hasta vicepresidente (34% de los empleados).

Cuidamos también del equilibrio

Salud



• **Seguro de asistencia médica** que cubre a nuestros empleados y sus dependientes directos **desde el primer día de labores y seguro de vida** para nuestros funcionarios.



• **Alimentación o su equivalente monetario** para todos los empleados en días laborables.



• **Apoyo Médico-Psicológico** en casos de **asalto a mano armada** para el restablecimiento emocional y/o de salud de los empleados que han enfrentado esta experiencia. En caso de ser necesario, las víctimas son enviadas a centros hospitalarios y/o de la red del seguro médico privado.



• **Atención y servicio de masajes antiestrés**, con profesionales de "SERENIDAD", empresa especializada en estos servicios. **347 personas** recibieron este servicio en el 2007.



• **Controles médicos preventivos.** Más de **687** funcionarios participaron en este tipo de exámenes durante el 2007.



• **Atención médica gratuita** tanto **para empleados como para su familia** en los dispensarios y/o a través de convenios con los que contamos en las ciudades que concentran mayor población: Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca y Santo Domingo. **Más de 6.600 personas fueron atendidas** en el 2007.

Familia



• **Facilitamos actividades de integración** para **nuestros colaboradores y sus familias** entre las que se encuentran campeonatos deportivos, agasajo a madres y padres, fiestas navideñas, etc.



• **Bono vacacional** para aportar a su período de vacaciones, cuando los colaboradores toman sus 15 días.

Nos preocupamos del pleno bienestar y desarrollo de los miembros de nuestro equipo,

por ello ofrecemos beneficios que contribuyen a su satisfacción integral y son extensivos a la familia.



• **Complejo Vacacional** en las playas de Atacames (Esmeraldas) para que nuestros empleados puedan disfrutar de su tiempo de descanso en familia. **Más de 4.537 personas entre empleados y familiares**, utilizaron las facilidades del complejo del grupo en el año 2007.



• **Colonia Vacacional**; durante la temporada de vacaciones ofrecemos **jornadas de recreación para los hijos de nuestros colaboradores**.

Otros beneficios



• **Acceso a Estudios Universitarios** a través del convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja, que facilita a los **empleados** cursar sus estudios en carreras afines al negocio, así como a sus **familiares** en cualquier carrera, en condiciones preferenciales.



• Adicional a los beneficios establecidos por la ley que otorgamos a todos nuestros colaboradores, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN asume el rubro de **impuesto a la renta y aporte personal**.



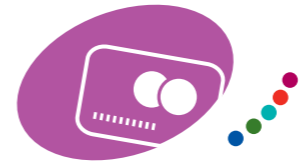
• **Maestrías y Diplomados**, se brinda apoyo de **hasta un 50%** a los profesionales con un excelente desempeño y nivel de contribución a la Institución, que decidan realizar **maestrías o diplomados que aporten a su trabajo** de acuerdo al monto máximo establecido en nuestras políticas internas. En el 2007, 13 personas disfrutaron de este beneficio.



• **Uniformes**; los cajeros, supervisoras, personal administrativo femenino y mensajeros del GFP reciben **uniformes sin costo alguno**.



• **Préstamos**. Hasta el año 2007 se otorgaron créditos por un valor total de **US\$2,022,253**, concedidos a alrededor de **300 empleados** que solicitaron **créditos hipotecarios y de consumo a una tasa preferencial**.



• **Tarjetas MasterCard y Visa** de PRODUBANCO con acceso a consumos corrientes y planes diferidos con o sin intereses.



• **Bono Navideño**, para que en las fiestas de la época, el empleado cuente con un **ingreso adicional**.



• **Tarjeta de SUPERMAXI** para acceder a los precios de afiliado.



• **Tiempo compensatorio**, en los casos en los que los funcionarios trabajen jornadas inusualmente prolongadas por extensos periodos de tiempo, les será **reconocido tiempo de descanso**.



• **Fondo de Solidaridad**, creado con un aporte simbólico mensual de cada empleado del **0.15% de su sueldo** (sin exceder los \$2), para contribuir con los colaboradores que afrontan **situaciones familiares críticas** que requieren ayuda económica.

Estamos comunicados - trabajamos en el entorno

La convivencia diaria nos convierte en una gran familia. La comunicación activa y continua es esencial para contar con un buen ambiente para trabajar.



En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN creemos que es fundamental mantener comunicado a cada uno de sus miembros y que la creatividad y claridad son la clave para llegar a ellos. Contamos con categorías de mensajes masivos que difundidos por medio del correo electrónico, mantienen al grupo al tanto de los acontecimientos diarios: noticias, nuevos productos, servicios, e informativos especiales. Durante el año 2007, **más de 300 comunicaciones** fueron enviadas al Grupo. Otro medio de difusión de temas variados y en especial de reconocimientos que los clientes hacen a miembros del GFP, son las **carteleras** distribuidas en las oficinas de todo el país.

Con el mismo fin de compartir información, bimensualmente emitimos la revista **PRODUNOVEDADES**, un sitio web interno coordinado por Recursos Humanos y desarrollado con la participación de las distintas áreas, en el que se incluyen diversos artículos de interés para quienes trabajan en el GFP, así como notas de actualidad, crecimiento personal, entre otros.



Cosechamos lo que cultivamos

Desde la llegada de cada miembro al Grupo, vigilamos cuidadosamente su adecuada integración, le brindamos los conocimientos necesarios, definimos sus objetivos, evaluamos periódicamente sus resultados, procuramos su bienestar y motivación a través de la aplicación de las políticas institucionales, incentivos económicos y complementarios de su remuneración. **El fruto de esta inversión es un personal dedicado, comprometido y participativo al punto que genera soluciones de mejora continua para el crecimiento de la Institución.**

*Todo el personal tiene un espacio propio para contribuir con sus ideas y llevarlas a ejecución, y de esta manera trascender en el tiempo: el concurso **PRODUIDEAS***

Desde el año 2005 PRODUIDEAS invita a todos los funcionarios a enviar propuestas concretas y claramente sustentadas para:

Mejorar la productividad: eliminar una actividad o "hacer más" con los mismos recursos.

Optimizar el gasto: "hacer lo mismo" pero gastando menos.

Incrementar ingresos: Mejorar este indicador de eficiencia.

Esta iniciativa ha dado estupendos resultados tanto para el Grupo como para los empleados que con sus aportes no solo han dejado huella en la Institución, sino que se han hecho acreedores a un reconocimiento profesional y económico.

En PRODUIDEAS edición 2007 se recibieron 132 propuestas. El análisis y selección de las mismas concluyó en marzo de 2008 por lo que los resultados se conocerán en nuestro siguiente informe de responsabilidad social.



ideas ganadoras implementadas durante el 2007 de la voz de sus autores



Personalización interna de tarjetas de cajero automático

El Banco pagaba a una empresa por realizar la personalización de las tarjetas de cajero automático para lo cual se usaba una impresora especial, una matricial y una computadora. La propuesta fue que este proceso lo realice directamente el Banco teniendo para ello que comprar las impresoras. Así a más de reducir costos, se obtiene mayor seguridad en este proceso.

PRODUIDEAS permite la participación de los funcionarios del Banco, toma en cuenta nuestras ideas, lo que nos motiva y hace más eficiente a la Institución.

Johana Lastra
Subgerente
Contrataciones y Compras



Optimización horarios de atención Agencias SERVIPAGOS

Con base en un estudio de la transaccionalidad de los días domingo y feriados de las agencias SERVIPAGOS, se propuso optimizar los horarios de atención de 16 oficinas distribuidas en Quito y Guayaquil. La solución permitió reducir costos conservando la calidad del servicio gracias a la sectorización de agencias de apoyo.

Creemos que PRODUIDEAS es una oportunidad que brinda el GFP a sus colaboradores a fin de desarrollar destrezas, talentos y habilidades.

Anabel Andrade
Subgerente Canales Alternos
Milton Vaca
Coordinador de Agencias



Eliminación primer envío recapitulación desde las Agencias

El objetivo de la idea presentada fue incrementar el nivel de eficiencia en el manejo de los documentos (depósitos en cheques) que son enviados por las Agencias al Centro de Canje. Este propósito se cumplió reduciendo en un viaje el servicio de transporte (Clearing).

Este concurso motiva a las personas a participar no solo por el premio económico, sino más bien por ser considerado como una persona que aporta en forma adicional al crecimiento del Grupo.

Edwin Leiva
Subgerente de Operaciones
y Compensación

Mejora Continua

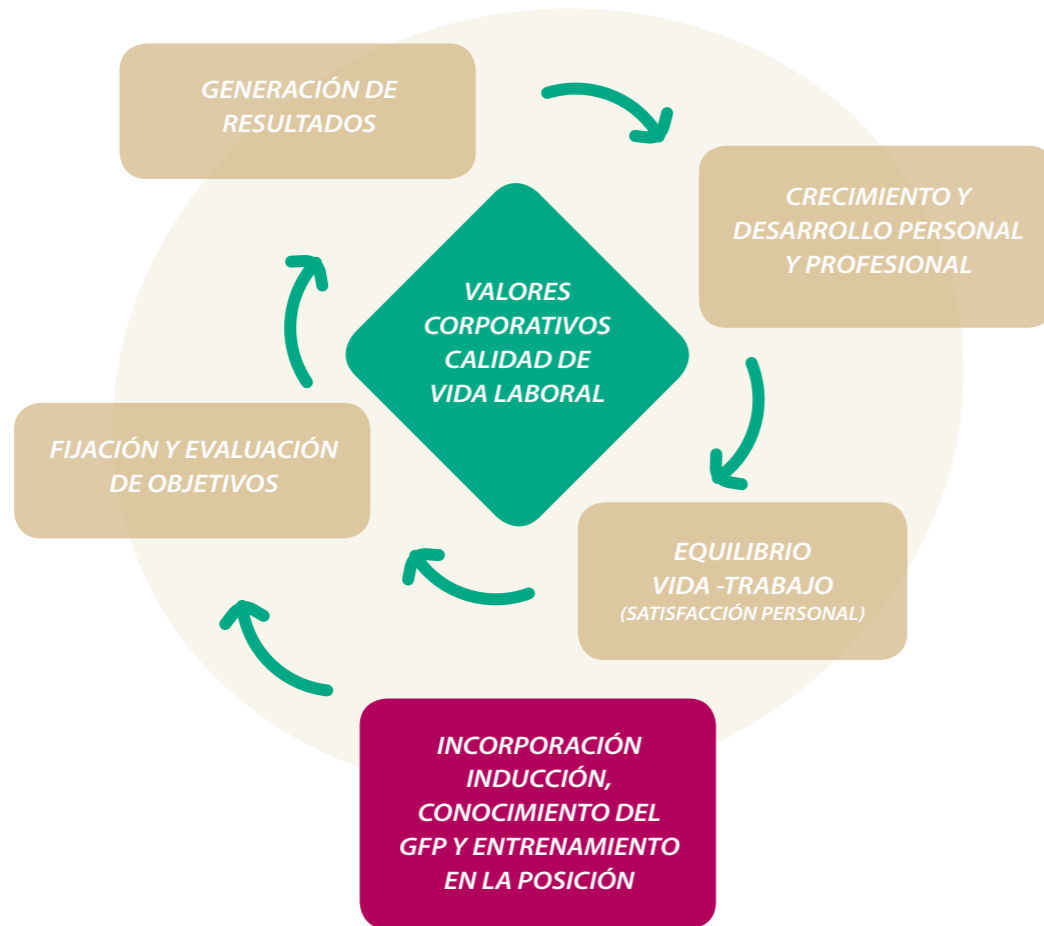
Como una práctica de nuestra filosofía de transparencia y mejora permanente, nos retroalimentamos con las percepciones de los colaboradores que se desvinculan voluntariamente de la Institución; es por esto que, tal como lo establece la política que mantenemos para el efecto, entrevistamos a los funcionarios que se retiran para conocer las causas que generan la separación, y sus consideraciones sobre aspectos positivos, negativos y oportunidades de mejora del Grupo.



Un gran lugar para trabajar

Todos los aspectos que hemos tratado a lo largo de este capítulo, forman el **ciclo de evolución** que vive cada miembro en el GFP.

CICLO DE EVOLUCIÓN DE NUESTRA GENTE



MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN EL ECUADOR

7^{mo} lugar en el ranking global

1^{ra} empresa a nivel nacional

La combinación de estos componentes da como resultado **funcionarios que se sienten a gusto con la institución en la que trabajan; uno de los pilares sobre los que se basa el éxito y un buen servicio al cliente.**

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN estamos interesados en medir la satisfacción que tienen nuestros colaboradores de pertenecer al Grupo y es por esto que, a través del indicador del "clima laboral", la cuantificamos anualmente.

En noviembre de 2007, el Instituto Great Place to Work, basado en los resultados de la medición aplicada a 1.683 colaboradores (87% de los convocados), otorgó al GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN el séptimo lugar entre las mejores empresas para trabajar en el Ecuador.

El Instituto Great Place to Work es una entidad internacional presente en 31 países, que mide el ambiente laboral en el Ecuador desde el año 2005.

El modelo Great Place to Work tiene por objeto entender el clima y la cultura organizacionales a partir de la construcción, reconocimiento e interacción de las tres relaciones: la persona con la administración o la gerencia, la persona con su rol u organización, y la persona con sus compañeros.

El modelo se basa en la siguiente definición:

"un gran lugar es aquel en el que usted confía en las personas para las cuales trabaja, siente orgullo de lo que hace y le gustan las personas con las que trabaja".

A partir de esto, se analizan cinco dimensiones: confiabilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería.

Los resultados de la valoración realizada mostraron un **nivel de satisfacción del 73.5%**, lo que significa que **los empleados están satisfechos de formar parte del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.**

De acuerdo al estudio, **nuestras fortalezas** son las prácticas que se refieren a **credibilidad y orgullo.** También se evidenció que existen **oportunidades de mejora en las dimensiones de imparcialidad, respeto y camaradería.**



Las opiniones y el sentir de nuestra gente



"Estoy feliz de trabajar en PRODUBANCO porque es **una institución con personalidad** en la que todos nos sentimos en un ambiente de tranquilidad, seguridad, y confianza"

Anita Cañizares
Colaboradora por 17 años

Camaradería

UNA OPORTUNIDAD
Opinión anónima extraída de la evaluación

"Sería importante contar con mayores espacios de integración entre las diferentes áreas que no solamente sean por situaciones laborales."



"PRODUBANCO es mi **segundo hogar** me siento orgullosa de formar parte de esta Institución, ya que **todos somos un gran equipo comprometido y ganador.**"

Ugarita Moreta
Colaboradora por 13 años

Respeto

UNA FORTALEZA
Opinión anónima extraída de la evaluación

"Estabilidad, experiencia, conocimiento personal y laboral, ventajas comparativa y competitiva, calidad de servicio, el personal amable, eficiente y eficaz, trayectoria."

"Yo **me siento contento** de trabajar en una de las instituciones más reconocidas del país"

José Pullas
Colaborador por 6 años



Credibilidad

UNA OPORTUNIDAD
Opinión anónima extraída de la evaluación

"Mejorar la comunicación entre áreas, la comunicación interdepartamental, el delimitar a detalle el alcance y competencias."

"Estoy orgulloso de trabajar en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN por su gente, por sus líderes, **por el apoyo y reconocimiento al esfuerzo diario.**"

Alexis Carrillo
Colaborador por 10 años



"Me siento orgulloso de pertenecer a PRODUBANCO porque **me brinda confianza y respaldo**"

Romel Ijujes
Colaborador por 1 año 6 meses



"Me siento feliz de trabajar en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN por **la calidad humana de su gente.**"

Alejandra Jerves
Colaboradora por 1 año 6 meses



Imparcialidad

UNA FORTALEZA
Opinión anónima extraída de la evaluación

"Se trata de forma justa a los clientes, se tiene acceso fácil a las jefaturas, se le respeta al empleado, la mayoría de empleados tienen actitud de servicio, el ambiente de trabajo es sano, el sistema tecnológico es eficiente, se tienen buenas herramientas."

"Trabajar en PRODUBANCO es un **privilegio para mí**, pues me permite formar parte de este formidable grupo humano que además de alcanzar todas las metas trazadas busca permanentemente su crecimiento personal y profesional"

Mónica Bermúdez
Colaboradora por 8 años



Imparcialidad

UNA OPORTUNIDAD
Opinión anónima extraída de la evaluación

"Determinar un mecanismo para evitar el recargo de responsabilidades que afectan el estado de ánimo y el rendimiento diarios".

"Cuando una persona se encuentra a gusto con una empresa, se dice que **el tiempo no cuenta**. Un banquero es el que actúa como si el banco fuese suyo aunque no lo sea. PRODUBANCO puede alcanzar lo que se proponga porque sus bases son sólidas y fuertes, y su **activo humano inquebrantable.**"

Iván Mendieta
Colaborador por 29 años



Orgullo

UNA FORTALEZA
Opinión anónima extraída de la evaluación

"Una fuerte cultura ética al hacer negocios, que hace sentirnos orgullosos de trabajar aquí ya que el mercado lo reconoce."

"Cómo no estar orgullosa de trabajar en PRODUBANCO, una institución sólida, confiable, que **ha permitido a sus funcionarios desarrollarse** de forma profesional, por eso digo que amo trabajar en PRODUBANCO!"

María Dolores Prócel
Colaboradora por 13 años





nuestros
clientes



En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN nos enfocamos en satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de clientes con personal, productos y servicios especializados para sus requerimientos y para ello **desarrollamos nuestra oferta en función de sus demandas e intereses.**

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES CON PRODUCTOS ACTIVOS DEL GFP AL CIERRE DEL AÑO 2007

PRODUBANCO, PRODUBANK, PRODUFONDOS Y PRODUVALORES	263.963*
SERVIPAGOS (empresas)	48

* El número total de clientes incluye una sola vez a aquellos que pertenecen a varias unidades de negocio.

El número de clientes de PRODUBANCO, PRODUBANK, PRODUFONDOS Y PRODUVALORES incrementó en un 16,4% con respecto al 2006.

Con el fin de **llegar adecuadamente a cada grupo** las personas naturales y las pequeñas y medianas empresas son atendidas por la **Banca de Consumo**; las grandes y medianas compañías que requieren productos y soluciones financieras para la optimización del manejo de sus negocios, son consideradas por la **Banca Corporativa y Empresarial**; las personas naturales de alto patrimonio cuyas expectativas se cifran en alternativas tradicionales y no tradicionales de inversión son gestionadas por la **Banca Privada**; las personas naturales y empresas con necesidades de banca de inversión, corretaje e intermediación de valores, negocios fiduciarios y fondos de inversión son atendidos por la unidad de **Mercado de Capitales**; y finalmente, las empresas y personas, clientes y no clientes del GFP que requieren puntos de atención geográfica y canales alternos para el procesamiento de transacciones, son servidos por la **Banca Transaccional**.

los clientes son nuestra razón de ser, trabajamos a diario para satisfacer sus necesidades

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR SEGMENTOS DEL GFP	2007
BANCA DE CONSUMO	35%
BANCA CORPORATIVA	37%
BANCA EMPRESARIAL	16%
BANCA PRIVADA	12%

DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR SEGMENTOS DEL GFP	2007
BANCA DE CONSUMO	49%
BANCA CORPORATIVA	22%
BANCA EMPRESARIAL	8%
BANCA PRIVADA	21%

Cómo se identifica al GFP

Nuestra condición de grupo nos permite trabajar con un modelo de gestión integral; con **diversidad para adaptarse a las necesidades concretas de cada cliente**. Las marcas que nos identifican son:

GRUPO FINANCIERO PRODUCCION

PRODUBANCO

Banco de la Producción S.A., entidad cabeza del GFP

PRODUBANK
PANAMA

Banco internacional con licencia general en la República de Panamá

PRODUFONDOS S.A.
Administradora de Fondos y Fideicomisos

Administradora de Fondos y Fideicomisos

PRODUVALORES
Casa de Valores

Casa de Valores

servipagos
Fácilmente

Red de oficinas para procesamiento de transacciones de pago y cobros de empresas financieras y no financieras



Un vistazo por los segmentos de negocio

Banca de Consumo

En el 2007, la Unidad se fortaleció con el crecimiento del número de sus clientes (tanto personas naturales como pequeñas y medianas empresas) que alcanzaron un total de 270.296 al cierre del año, así como con el incremento de captaciones y colocaciones de cartera. **Esta banca fue la de mayor participación en captaciones en el GFP.**

A través de la Banca de Consumo, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN pone a disposición del segmento una **gama completa de productos y servicios**: cuentas, créditos, alternativas de inversión, tarjetas de crédito y atención transaccional.



CUENTAS

Corrientes

- Nacional (PRODUBANCO)
- Money Market y Express Panamá (PRODUBANK)

De Ahorro

- Nacional en dólares y en euros (PRODUBANCO)
- Giro Ahorro (PRODUBANCO)
- Call Account en dólares y en euros (PRODUBANK)

CRÉDITOS

- Consumo
- Hipotecario
- Automotriz
- Para Empleados
- Leasing Automotriz
- PYMES
- Crédito Directo Panamá (PRODUBANK)

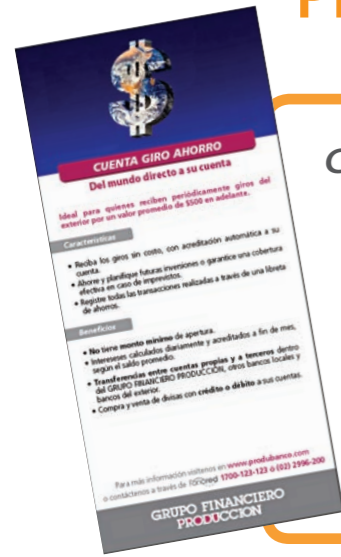
INVERSIONES

- Pólizas de Acumulación
- Time Deposits
- Fondos de Inversión Disponible, Supremo y Bienestar (PRODUFONDOS)

TARJETAS DE CRÉDITO

- MasterCard PRODUBANCO (Internacional y Gold)
- MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO (Internacional y Gold)
- MasterCard Platinum
- MasterCard Black
- Visa Clásica Nacional, Visa Clásica Internacional

Soluciones a la medida. Productos y servicios enfocados. Productos y servicios innovadores.



Cuenta de Ahorros para Emigrantes

Con Giro Ahorro, cuenta que permite recibir giros del exterior acreditados directamente, **integramos a los emigrantes al sector financiero formal brindándoles también acceso a la gama de productos de la banca.**

Este producto tuvo un notable crecimiento de clientes (78%) frente al año 2006.

Cuenta de Ahorros en Euros

Es una **cuenta local que permite el ahorro en euros**; una alternativa para el manejo de excedentes de liquidez con rentabilidad y útil para quienes desean tener relaciones comerciales en esta moneda.



Plan Novios

Servicio a través del cual los **contrayentes ofrecen a sus invitados la facilidad de realizar los depósitos en cualquier oficina del Banco a nivel nacional** y a su vez, permite a los novios contar con información permanente y actualizada de los aportes recibidos.



Banca Express

La Banca Express es un servicio exclusivo que ofrecemos a personas naturales. Mantenemos oficinas en algunos de los SUPERMAXI y MEGAMAXI a nivel nacional con el propósito de poner al alcance de este grupo de clientes una agencia bancaria en la que pueda efectuar sus transacciones financieras en el supermercado, **"tan simple como comprar"**, pues nos adaptamos a su estilo de vida. **Evitamos que tenga que desplazarse a nuestras oficinas, ubicándolas más cerca, en los lugares que hacen parte de su actividad diaria.** Adicionalmente informamos y recordamos al cliente nuestros servicios financieros, hechos para satisfacer las necesidades que tiene en distintos ámbitos (ahorro, disponibilidad de dinero, inversión y crédito) a través de nuestro "Kit de Beneficios Express" que consiste en productos de consumo masivo en los que hemos publicado nuestras características. Nuestra estrategia: vivir la experiencia bancaria, así de simple en el supermercado.



Crédito para PYMES

Con el Crédito PYMES, 8.021 pequeños empresarios obtuvieron **financiamiento para desarrollar su negocio y además tuvieron acceso a capacitación y asesoría** a través del servicio de Asistencia que complementa este producto.



Servicio de Rol de Pagos

El servicio de Rol de Pagos tiene por objeto:

- **Facilitar a la empresa el proceso de pago de nómina** de acuerdo a los distintos niveles salariales de sus empleados.
- **Proporcionar a los empleados cuentas creadas para satisfacer sus necesidades** y con tarifas accesibles de acuerdo a su nivel de ingresos.
- **Brindar a los empleados una amplia gama de productos financieros** a través de los cuales puedan llevar a cabo sus proyectos personales.



Tarjeta MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO

Somos los pioneros en poner a disposición del mercado una **tarjeta de crédito internacional que también permite al cliente obtener el descuento de afiliado en todos los almacenes de la Corporación Favorita.** MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO, además brinda al tarjetahabiente, el beneficio exclusivo de pertenecer a MAXIDÓLAR, el programa de bonificación con el que se acumulan MAXIDÓLAR por todos los consumos realizados en el exterior y en el país, para ser canjeados por compras en SUPERMAXI y MEGAMAXI.



Contribuimos a hacer sus sueños realidad

Durante el año 2007, financiamos la realización de proyectos, tanto de personas naturales como de PYMES, otorgando créditos comerciales, de consumo y de vivienda.

Los créditos de consumo para comercio, restaurantes y hoteles son los que han tenido mayor crecimiento con respecto al año 2006 como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

CRÉDITOS OTORGADOS A CLIENTES DE LA BANCA DE CONSUMO CLASIFICADOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA	COMERCIAL		CONSUMO*		VIVIENDA	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
ACTIVIDADES NO ECONÓMICAS	0.1%	0.0%	1.4%	1.5%	0.1%	0.1%
AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	4.5%	3.8%	2.3%	2.6%	0.7%	0.6%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	15.2%	12.9%	14.7%	15.7%	3.8%	4.6%
CONSTRUCCIÓN	2.5%	1.9%	2.6%	2.7%	0.8%	1.0%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0.1%	0.1%	0.5%	0.5%	0.1%	0.2%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	2.7%	2.8%	6.0%	6.2%	2.2%	2.8%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	0.5%	0.3%	1.4%	1.4%	0.4%	0.5%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	5.3%	4.8%	4.4%	4.8%	1.2%	1.4%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	2.8%	2.3%	13.7%	13.7%	2.9%	3.5%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	2.2%	2.1%	3.7%	3.9%	1.1%	1.3%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	35.9%	31.0%	50.7%	53.0%	13.3%	15.9%

*Incluye el financiamiento otorgado a través de tarjetas de crédito.

Nuevos Productos 2007

Tarjeta de Crédito

En el mes de marzo nació el plan de bonificación por consumos **PRODUMillas**. Este exclusivo e innovador programa ofrece cuatro alternativas de canje: vuelos y paquetes turísticos nacionales e internacionales al destino que el cliente escoja, en la aerolínea, clase y fecha que prefiera; opción de canje con dinero en efectivo y opción de donación de las PRODUMillas acumuladas a la Fundación Su Cambio por el Cambio que se dedica al trabajo en favor de los niños de la calle.

En mayo se lanzaron al mercado **MasterCard Platinum y MasterCard Black**, tarjetas dirigidas al segmento alto de clientes. Estos productos incorporan también entre sus beneficios la acumulación de PRODUMillas.

Un valor agregado de MasterCard Black es **Priority Pass**, el programa de acceso a las salas VIP de los aeropuertos más importantes del mundo, puesto a disposición de este grupo selecto de clientes.

El programa de bonificación **MAXIDÓLAR** de las tarjetas MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO, amplió las posibilidades de acumulación de puntos, por todas las compras realizadas en SUPERMAXI y MEGAMAXI, así como por todos los consumos realizados en establecimientos afiliados a MasterCard dentro y fuera del país.

A inicios de año se incorporó a la familia de tarjetas Visa de PRODUBANCO, la **Visa Clásica Internacional**.

En otro ámbito, y con el permanente propósito de precautelar la seguridad de los clientes, se incorporaron en el 2007 dos importantes servicios gratuitos para todas las tarjetas: **Secure Code de MasterCard y Verified by Visa**, ambos servicios diseñados para proteger el uso de las tarjetas de crédito al efectuar compras en línea por Internet.



de la voz de **nuestros clientes**



Alexandra Cárdenas

Periodista

Yo era de las personas que no tenía cuenta en ninguna entidad bancaria hasta que un día, en mi trabajo empezaron a pagar mi salario por medio de PRODUBANCO. Gracias a mi asesor de cuenta empecé a descubrir los beneficios adicionales como la tarjeta de crédito, los préstamos directos con almacenes, uso de cajeros automáticos, seguro para problemas comunes como plomería, consejo médico, entre otros. Ahora, verdaderamente dependo de los servicios de PRODUBANCO.

El valor agregado de la Institución es la atención que presta: desde sus delegados en cada sucursal hasta el servicio de Internet que permite hacer transacciones desde cualquier lugar.



Gonzalo Narváez

Gerente Administración y Finanzas

SISTRÁN

PRODUBANCO ha satisfecho las necesidades de la empresa a través de la apertura de cuenta para el pago de nómina y el manejo de este proceso, cuentas de ahorros, corrientes, tarjetas de crédito, crédito para empleados y requerimientos del personal.

El valor agregado de PRODUBANCO es el trato personalizado, eficiencia en el tiempo de respuesta, utilización de canales tecnológicos de consulta, lo que hace más eficaz el manejo de las cuentas y brinda ahorro de tiempo y dinero.

Banca Corporativa y Empresarial

*Esta unidad de negocio, además de ofrecer los productos de la banca tradicional acordes a las necesidades del segmento, incluye en su propuesta **soluciones que se ajustan a la realidad del cliente.***

La Banca Corporativa y Empresarial cerró el año 2007 atendiendo a 2.164 empresas con ventas entre 1.2 a 10 millones de dólares, y a 1.261 clientes corporativos con ventas superiores a los 10 millones de dólares.

El portafolio de productos de esta banca está compuesto por cuentas (corrientes y de ahorro), crédito, opciones de inversión, leasing, avales, garantías, comercio exterior, cobranzas, tarjetas de crédito corporativas, y los servicios de Cash Management, Ventas con Tarjeta de Crédito (VTC), Portales Proveedores, Factoring Electrónico y Línea de Crédito Cerrada que tuvieron un gran impulso en el 2007.



de la voz de **nuestros clientes**



Francisco Pérez

Gerente Financiero
AVON ECUADOR

PRODUBANCO es un proveedor de servicios muy importante para nuestro negocio, un proveedor que ofrece satisfacer nuestras necesidades, entrega soporte en automatización de transacciones, costos acordes al mercado, y cubre expectativas de riesgo que es algo que valoro tanto como persona, así como funcionario que tiene bajo su responsabilidad salvaguardar los activos de AVON.

El valor agregado que ofrece PRODUBANCO es la claridad con la que pueden diferenciar entre lo que se puede hacer y lo que no, ponen en la mesa alternativas y generan flexibilidad para adaptarse a nuestros requerimientos.



Jorge Segovia

Director de Administración y Finanzas
INDUSTRIAS ALES

Industrias Ales es una empresa que ha cuadruplicado sus operaciones en los últimos ocho años. Ha crecido en clientes, en ventas, en capital de trabajo, en inversiones de largo plazo, en gente y en su estructura organizacional global. Todo ese desarrollo no hubiese sido posible sin contar con los recursos financieros necesarios y suficientes. El apoyo de PRODUBANCO ha sido fundamental para el logro de los objetivos de nuestra organización.

El principal valor agregado de PRODUBANCO fue el entender bien nuestros negocios, evaluar el riesgo en forma profunda y adoptar una política concordante. El trabajar bajo esquemas altamente profesionales nos ha llevado a consolidar una relación de primer nivel, de la cual nos sentimos honrados.

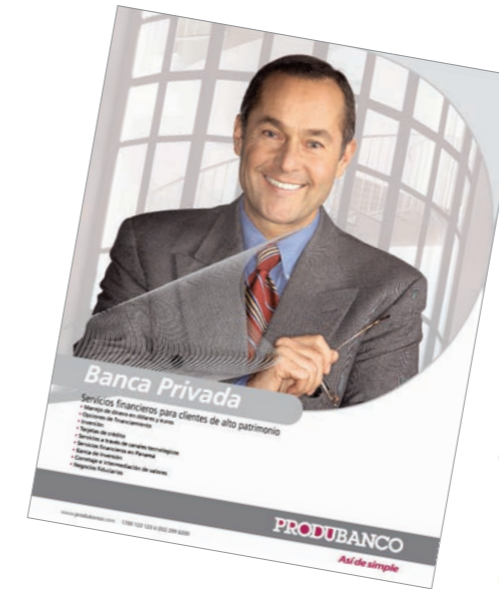


Maria Eugenia Peñaherrera

Presidenta
GRUPO EMPRESARIAL
JUAN DE LA CRUZ

El Grupo Juan de La Cruz se siente muy honrado en contar con el PRODUBANCO y hemos preferido a su institución por el amplio portafolio de productos que maneja y la capacidad de respuesta inmediata a la solución de requerimientos y necesidades.

Estamos seguros que el valor agregado que tienen como institución es la atención personalizada, asesoramiento financiero para toma de decisiones oportunas, y lo más importante cuentan con ejecutivos de alta calidad profesional que hace que la relación cliente-institución este basada en la confianza y amistad.



Banca Privada

La Banca Privada del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN gestionó a 1.633 clientes al cierre del año 2007.

Los principales productos y servicios que integraron su oferta son: portafolios de inversión; depósitos a la vista y a plazo, en dólares y euros, en el Ecuador y en el exterior; inversiones en productos estructurados; compra y venta de títulos valores en el País y en el exterior; inversiones en fondos de inversión nacionales e internacionales; estructuración de negocios y transacciones específicas, manejo de portafolios, asesoría en sucesiones y herencias, entre otros.

Mercado de Capitales

Con esta unidad de negocio ofrecemos al mercado los servicios de banca de inversión, corretaje e intermediación de valores, negocios fiduciarios y fondos de inversión a través de **PRODUVALORES** y de **PRODUFONDOS S.A.**

En el año 2007 PRODUFONDOS se mantuvo entre las **principales empresas dentro del ranking de administradoras** siendo la segunda en el ranking por VAN administrado.

Dentro de las **alternativas innovadoras de servicio**, continuó promoviendo la transacción de **retiro de dinero a través de cajeros automáticos**, en la que fue pionera.

En lo que respecta a PRODUALORES, como en años anteriores **mantuvo su posición entre los líderes del mercado ecuatoriano** en materia de corretaje de valores, tanto en volumen de negocios, como en número de ruedas asistidas y número de transacciones efectuadas.



Banca Transaccional

El GFP pone sus servicios a disposición de los clientes a través de **canales de atención presenciales y tecnológicos.**



Oficinas de PRODUBANCO

68 oficinas
a nivel nacional

Agencias de SERVIPAGOS

65 agencias
a nivel nacional

PAGOÁGIL

277 puntos
en Quito y Guayaquil

PRODUBANK

1 oficina en
Ciudad de Panamá

Presenciales

Están integrados por las **oficinas de PRODUBANCO**, la red de **agencias SERVIPAGOS** que permite contar con cobertura geográfica para transacciones de cobro y pago en horarios ampliados de atención; y la **red PAGOÁGIL** que brinda el servicio de recaudación de pagos de servicios públicos en centros autorizados en barrios. En este último canal, en el que fuimos el primer grupo financiero en introducirlo al mercado, procesamos más de 1,5 millones de transacciones al año.



Canales Tecnológicos Banca en línea

Estamos conscientes de que en la nueva economía, las empresas y los individuos buscan nuevas maneras de realizar negocios



satisfaciendo sus necesidades a través de aquellos servicios que manejen tiempos eficientes de implementación, logística global, precios más reducidos y disponibilidad las 24 horas al día los 365 días del año. **Trabajamos en complacerlos.**

El 2007 fue un año de **crecimiento para nuestros canales** de atención, en especial para los tecnológicos por medio de los cuales nuestros clientes pueden realizar sus transacciones las 24 horas del día, los 365 días del año. La llave de acceso a todos ellos es la tarjeta Banca en línea, que registró un crecimiento del **57%** al cierre del año 2007.

El incremento transaccional demandó una intensa gestión en varios frentes entre los que cabe citar la negociación efectuada con la empresa internacional Transoft (líder en soluciones de manejo de dinero) para la implementación de los programas de administración de efectivo OptiCash y Optinet para toda la red de puntos de atención del Grupo (cajeros automáticos y oficinas).

Cajeros automáticos

Cerca de **10 millones de transacciones** se efectuaron en este canal en el 2007 por 146.517 clientes que realizaron retiros de efectivo, consultas de saldos, movimientos y transferencias a través de:



Cajeros Automáticos

142
cajeros PRODUBANCO
y SERVIPAGOS
en el Ecuador

+900
cajeros BANRED
en el territorio
nacional

+850.000
cajeros CIRRUS
en el mundo



www.produbanco.com

(web y autoconsultas)

En el año 2007 se registraron **16.7 millones de operaciones** por este medio. Este canal avanzó con paso firme **gracias a su amplia y estratégica oferta de servicios** como transferencias interbancarias locales e internacionales, pagos de tarjetas de crédito de otros emisores, compra de tiempo aire de las distintas operadoras, consultas de saldos y movimientos de créditos, SWIFT Check y Lockbox (para hacer pagos en cheque en los Estados Unidos y recibir depósitos vía Internet), y los distintos pagos de servicios básicos, públicos y privados, entre muchos otros.

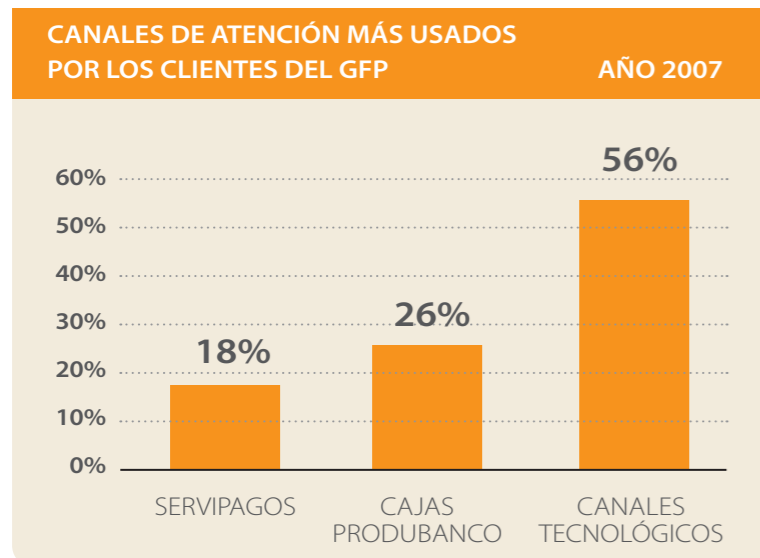
1700-123-123 ó (02) 2996-200

(call center y servicio automático)

Más de un millón de llamadas se atendieron en este canal en el 2007.



atención telefónica
+ 1 millón
de llamadas



Al 31 de diciembre del 2007 el GFP atendió alrededor de 49,6 millones de transacciones a través de sus diferentes canales.

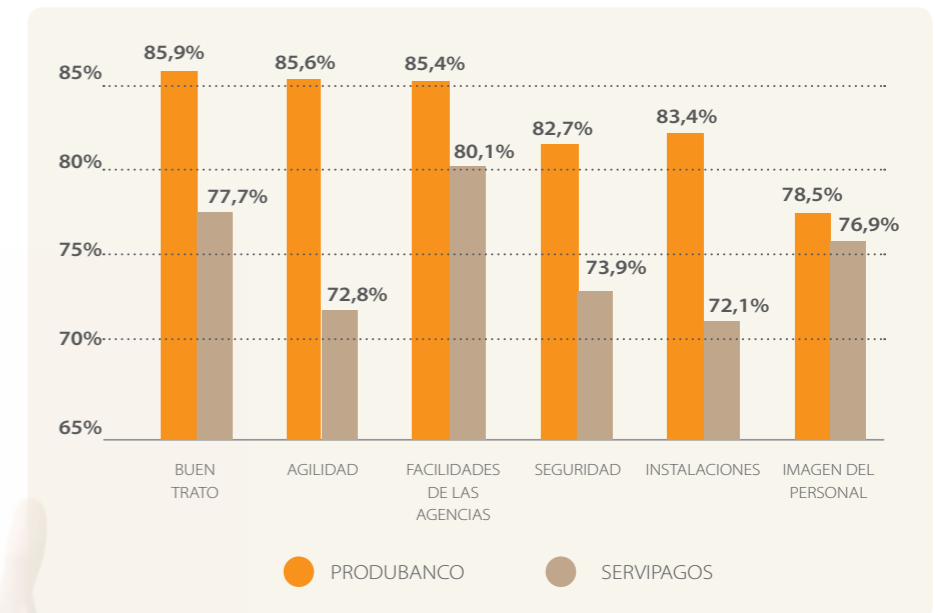
Al 31 de diciembre del 2007 SERVIPAGOS procesó 12,5 millones de transacciones para sus 48 clientes.

La calidad de servicio del GFP

Evaluación permanente

Sabemos que **un cliente satisfecho significa una relación duradera. En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN estamos interesados en caminar junto a nuestros clientes permitiéndoles hacer realidad sus proyectos.** Para lograrlo, conocemos la importancia de evaluar permanentemente la calidad del servicio que brindamos e implementar las mejoras que se determinen en este proceso de investigación.

Con la ayuda de una empresa encuestadora experta en la materia, durante el año 2007 realizamos varios sondeos de satisfacción en los cuales se determinó que los clientes y usuarios de PRODUBANCO y SERVIPAGOS perciben como fortalezas el buen trato, agilidad, seguridad y facilidades que brindan nuestras agencias y como oportunidades de mejora, la imagen del personal, en el caso de PRODUBANCO y las instalaciones en SERVIPAGOS.



Servicio al Cliente

El 2007 fue para el área de Servicio al Cliente del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

un año de consolidación mediante la implementación de metodologías y herramientas de servicio y tecnológicas,

orientadas a manejar un nivel especializado y de gran eficiencia en la atención de requerimientos y solución de reclamos de nuestros clientes.

Se procesaron un total de **13.661 eventos en el 2007**, los cuales se dividieron de la siguiente manera:

	Nº EVENTOS	%
REQUERIMIENTOS (consultas y pedidos de servicios adicionales formulados por el cliente)	4.280	31%
RECLAMOS (quejas que implican respuesta del Banco por un error o un problema de servicio)	9.381	69%

Del total de requerimientos y reclamos, el 68% fue resuelto con soluciones de primer nivel; es decir, el cliente obtuvo la respuesta de la primera persona con la que se contactó para atender su caso. En cuanto a los tiempos de respuesta de los eventos presentados, Servicio al Cliente resolvió el 82% de los casos en un período menor al establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Estos positivos indicadores se obtuvieron gracias a:

- La implementación del **módulo "Requerimientos & Reclamos" (R&R)**, esquema basado en estándares internacionales de servicio. El área de Servicio al Cliente de nuestro Grupo es **precursora en el mercado utilizando esta metodología** que opera a través de la herramienta tecnológica HP Open View.
- La metodología sistematizada de procesamiento de reclamos y requerimientos.
- El incremento de la plataforma de atención al cliente con el personal de Balcones de Servicio y Servicio al Cliente en todo el País.



68%
soluciones de primer nivel

82%
tiempo menor al establecido por la SBS

El módulo R&R permite la **consolidación de reclamos** y requerimientos a nivel nacional, la **estandarización de respuestas** y calidad de servicio otorgado a todas las oficinas, el **cumplimiento de los tiempos de respuesta** establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y la **generación de reportes** automáticos que proporcionan indicadores de gestión para la evaluación de eficiencia y calidad del proceso.

Este programa se fortaleció con la mejora de los flujos internos de las áreas de soporte, la participación activa del personal de primer nivel que atiende directamente al cliente, y la capacitación impartida continuamente.

Otro desarrollo significativo del año 2007 fue el **módulo "Problem Management"** cuya lógica consiste en identificar la causa – efecto de los problemas presentados con los productos, procedimientos y/o servicios que se ofertan, de acuerdo al diagnóstico global realizado a todos los reclamos y requerimientos que se procesan en el módulo R&R.

De los 9.381 reclamos reportados en el módulo R&R, se presentaron cuatro casos sobre sigilo bancario debido a que el cliente presumía que información de su cuenta fue entregada a terceros por parte del Banco sin autorización. En todos ellos se demostró que no hubo falta por parte de la Institución.

Atención Telefónica

Cuando un cliente nos busca de seguro recibe una respuesta.

En nuestro afán por brindar el mejor servicio, nuestra normativa interna contempla la atención telefónica eficiente y oportuna, factor que incluso es parte de la evaluación de cada área. Para ello, en el GFP disponemos de una herramienta tecnológica que permite distribuir las llamadas entrantes a los diferentes equipos de trabajo, garantizando de esta manera que las llamadas siempre sean atendidas.



Información y Privacidad

En la relación que establece el cliente con su entidad financiera, la información es la clave de su confianza.

En el GFP respetamos la privacidad de la información, parámetro esencial en la actividad que desarrollamos. Las políticas que garantizan este cumplimiento se encuentran enmarcadas dentro de nuestro Código de Ética y Conducta: Sigilo Bancario, Servicio Confiable y Control de la Información y Confidencialidad, en las que se establece entre otros aspectos la obligatoriedad de mantener total reserva y confidencialidad sobre la información de nuestros clientes, y el compromiso de proporcionar información eficiente, certera, clara y oportuna.

En materia de tasas y tarifas, cumplimos estrictamente lo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Inversión en Tecnología

La tecnología es un elemento crítico para lograr mayor eficiencia y a la vez, proporcionar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Con ese enfoque, en septiembre del año 2001 iniciamos el cambio de nuestra plataforma tecnológica con el **desarrollo in house del Core Bancario PROMETEUS**. En este proceso, nuestros funcionarios aportaron el conocimiento del negocio y de los lenguajes de programación de última generación que permitieron implementar un aplicativo de acuerdo a las necesidades del Grupo y un referente para la industria bancaria nacional e internacional.

PROMETEUS se puso en producción completamente y con gran éxito el 9 de febrero del 2004 con más de 70 soluciones para los requerimientos de negocio. En la actualidad continúa operando satisfactoriamente, interactuando con aplicativos de última generación de proveedores de software bancario internacionales que han permitido potenciar el uso de la tecnología en el GFP.

Con el propósito de brindar cada vez más servicios especializados para las necesidades de los distintos segmentos de clientes, permanentemente trabajamos en nuevas soluciones. En el año 2007 la suma de nuestra inversión en tecnología fue de US \$2,874,412.



**Inversión en tecnología
en el año 2007
US \$2,874,412**



nuestra
comunidad



Somos parte de la sociedad ecuatoriana y por eso sentimos la gran responsabilidad de contribuir activamente para su desarrollo.

Desde nuestra área de especialidad proporcionamos servicios financieros para promover el crecimiento económico de sectores de menores recursos.

Adicionalmente, en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, fomentamos **actividades de tipo cultural y deportivo, y apoyamos a grupos desprotegidos.**

Este capítulo reúne lo más destacado de la gestión que llevamos a cabo en el 2007.



transacciones de carácter social en el 2007

3'942.850

transacciones en PAGOÁGIL en el 2007

+1'900.000

contribución a través de **nuestros servicios**

Todos los productos y servicios del GFP aportan con el crecimiento financiero de nuestros clientes de cualquier segmento y facilitan el manejo de su dinero.

También nos enfocamos en **transacciones de carácter social**. Durante el 2007 procesamos un total de 3'942.850 transacciones de este tipo, entre las que cabe citar el pago de pensiones a más de 40.000 jubilados por mes y el pago mensual de casi 300.000 Bonos de Desarrollo Humano, cuyos beneficiarios fueron las personas con menos recursos económicos del país.

Por medio de **PAGOÁGIL, centros autorizados de recaudación de pagos de servicios básicos ubicados en barrios en varios puntos geográficos del país**, se efectuaron más de 1'900.000 transacciones en el año. Además de este servicio a los moradores de cada sector, PAGOÁGIL incentiva el desarrollo económico de los comercios que se incorporan a la red pues para ello, formalizan su estructura y refuerzan la cultura de atención al cliente, lo que en consecuencia tiene por resultado incremento en ventas y nuevas oportunidades de negocio. Cerramos el 2007 con 277 agentes PAGOÁGIL.



somos parte de la sociedad ecuatoriana y contribuimos activamente para su desarrollo.

A través de la Administradora de Fondos y Fideicomisos del Grupo, **PRODUFONDOS S.A.**, administramos los recursos financieros para proyectos en beneficio público y programas solidarios.

Nombre del Fideicomiso	Descripción	Monto Administrado US \$	Comisiones subsidiadas que PRODUFONDOS cobra como aporte a los proyectos
Esquel Reasentamiento Humano de Tungurahua	Fundación Esquel recaudó las contribuciones de empresas privadas para destinarlas a la ayuda de los damnificados de las erupciones del volcán Tungurahua. Con el espíritu de que la acción sea transparente, Esquel constituyó un fideicomiso mercantil para que se administre los recursos recibidos y se adquiera un lote de terreno para la construcción de viviendas a ser entregadas a los perjudicados que defina la Fundación.	111,034	US \$100
Cacao	La institución de Conservación y Desarrollo de Cacao conjuntamente con tres Cooperativas del ramo (6 de Julio, Nueva Unión Campesina y El Progreso), constituyeron un fideicomiso de administración de flujos para la recepción de los préstamos destinados a ocho centros de acopio ubicados en la zona de Naranjal. Los recursos cuyo propósito son fomentar la producción de cacao, son otorgados desde el exterior por Ecologic e Interprice. El instituto de Conservación y Desarrollo de Cacao es el encargado de administrar los fondos de cada uno de los centros de acopio.	1,230	US \$50 mensuales entre febrero y mayo; y US \$450 de junio a diciembre.
Proyecto Paute Integral	La compañía de Generación Hidroeléctrica Paute Hidropaute S.A. es la encargada del debido y oportuno avance, desarrollo y ejecución de los proyectos: Dragado Complementario de Amaluza; Mazar (construcción, instalación y operación de la Central Hidroeléctrica Mazar); y, Paute Integral (desarrollo y optimización de varios proyectos hidroeléctricos e hidroenergéticos). Amparada en la Ley de Mercado de Valores, Hidropaute constituyó un fideicomiso mercantil y, así mismo, aportó, cedió y transfirió al patrimonio autónomo de dicho fideicomiso el derecho de cobro de la totalidad de las cuentas por cobrar generadas hasta la fecha de constitución del mismo, y de las que se generarán en el futuro a favor de Hidropaute como producto de las ventas de energía eléctrica en virtud de los contratos suscritos por la compañía con agentes calificados como consumidores del mercado eléctrico; así como también por los servicios que presta.	246,097,125	US \$1,840 mensuales
Instituto Geofísico	Para la adquisición de los equipos de monitoreo de la actividad volcánica del país del Departamento de Geofísica del Instituto Geofísico, la fiduciaria administra los recursos aportados por los constituyentes.	15,720	NO cobra comisiones
Rehabilitación Quito Vivienda	El Municipio de Quito en conjunto con algunas instituciones y fundaciones, creó el Programa "Pon a Punto Tu Casa" con el objeto de mantener vivo el Centro Histórico y sus áreas patrimoniales. El Programa es administrado por la Empresa de Desarrollo Urbano de Quito (EMDUQ), que se encarga de otorgar créditos para la rehabilitación de viviendas en las áreas que se consideren de interés patrimonial. Con este fin, se constituyó un Fideicomiso de Administración de Flujos que recibe los aportes del Constituyente para que los mismos sean entregados a los beneficiarios de los créditos, así como también para la recepción de las cancelaciones de estos créditos por parte de los deudores.	15,541	NO cobra comisiones

Fundación **Su Cambio por el Cambio**

Hace 17 años, por iniciativa de Supermercados La Favorita y del Banco de la Producción S.A., nació la Fundación "Su Cambio por el Cambio" como un Programa Social en favor de los niños de la calle.

1990 Nace el Programa Social Su Cambio por el Cambio.

1990 a 1995 Apoyo a fundaciones y proyectos sociales en distintas ciudades.

Quito: Centro de la Niña Trabajadora, Albergue La Dolorosa, Albergue el Sótano, Fundación Hogar El Consuelo, Albergue de Fátima, San Patricio, Fundación Con Cristo, entre otras.

Guayaquil: Guardería Club Rotario, Auditorio Salesianos, Operación Pandilla.

Cuenca: Albergue Vacacional y Albergue Terminal Terrestre.

Otros: Damnificados del Austro, Fundación General Ecuatoriana, Fundación San José, Fundación Luz y Vida, entre otras.

1995 Inicia la Escuela Su Cambio por el Cambio en Quito.

1996 Se conforma legalmente la Fundación Su Cambio por el Cambio.

1999 Creación de la Escuela Su Cambio por el Cambio Esmeraldas junto con Fundación Amiga.

2002 a 2004 Escuela de Deportes Su Cambio por el Cambio en Chone.

2002 Inicia Proyecto San Simón en Guaranda.

2003 Inicio de apoyo a la Fundación Ser Paz en Guayaquil.

2004 Inicio de apoyo al Proyecto Familia Solidaria en Manta.

2006 Inicio de apoyo a Proyecto Don Bosco en Ambato.



Proyectos de la Fundación

Su Cambio por el Cambio mantiene tres proyectos propios y colabora con varias organizaciones de ayuda social.



Proyectos principales

PROYECTO QUITO

Escuela Su Cambio por el Cambio

La Escuela Su Cambio por el Cambio para niños y jóvenes de entre 7 y 17 años tiene por objeto proporcionarles **educación integral, alimentación, talleres ocupacionales y de igual manera, fomentar en ellos la práctica del deporte.**



Los programas que benefician a un total de 500 niños y jóvenes son:

Formación Deportiva: fútbol, ciclismo, atletismo, patinaje, natación, voleibol, judo

Formación Microempresa: fábrica de pastas, carpintería, horticultura, corte y confección, mecánica, hotelería

Escuela para Padres: Creada para dar mejor educación a padres de niños y niñas en riesgo. Se les enseña sobre violencia doméstica, abusos, planificación familiar y alcoholismo. Adicionalmente, se dictan clases de alfabetización, una vez por semana.

PROYECTO GUARANDA

Programa Social de Formación y Desarrollo Comunitario

Este proyecto promueve el desarrollo integral de niños, niñas, jóvenes y adultos de la Comunidad de San Simón, a través de **programas educativos, productivos y de desarrollo comunitario** que benefician directamente a 300 familias de la zona.

Educación: Educación de adultos, apoyo escolar, biblioteca, centro ocupacional

Nutrición: Comedor Comunitario

Producción: Generación de proyectos de agricultura, agroindustria y artesanales.

Fortalecimiento Organizativo y Productivo: Asociación de productores agropecuarios, banco comunitario, grupo tercera edad, farmacia comunitaria, proyectos de desarrollo.



PROYECTO SANTO DOMINGO

Un Sueño por el Cambio

En el año 2008 Fundación Su Cambio por el Cambio **pretende arrancar con el proyecto Un Sueño por el Cambio** con el objetivo de restituir los derechos fundamentales a los niños y niñas y adolescentes víctimas de la calle, de la droga, de la violencia y de la explotación sexual, así como la reintegración de los mismos en la sociedad y en sus propias familias. Luchar contra la pobreza a través de la educación y de la profesionalización.



Proyectos de apoyo

ESMERALDAS

Escuela Su Cambio por el Cambio

La Fundación Su Cambio por el Cambio conjuntamente con La Fundación Amiga ha creado un proyecto similar al de Quito: la Escuela de Fútbol y Deportes Esmeraldas que alberga aproximadamente 200 chicos que se preparan como futbolistas, recibiendo alimentación y apoyo psicológico.



MANTA

Su Cambio por el Cambio apoya a la Fundación Familia Solidaria que asiste a través del comedor comunitario a 200 niños, niñas y adolescentes de escasos recursos que trabajan en las calles de la ciudad de Manta.



GUAYAQUIL

Fundación Ser Paz

Con el propósito de combatir los problemas de inseguridad y pobreza existentes en la ciudad de Guayaquil, desde septiembre del 2001, Fundación Su Cambio por el Cambio apoya económicamente a la Fundación Ser Paz que se dedica a educar y trabajar con alrededor de 400 pandillas en la construcción de la paz, los derechos humanos, manejo de conflictos y la no violencia.



AMBATO

Proyecto Don Bosco

Su Cambio por el Cambio colabora con el proyecto Don Bosco de las Hermanas Murialdinas que atiende a 250 niños y niñas betuneros de la ciudad de Ambato y sus alrededores.



Servicios prestados por la Fundación



Apoyo Psicológico

Se brinda seguimiento, orientación y asesoría continua a casos de consumo de alcohol y droga. Se coordina con las diferentes entidades de apoyo terapéutico, departamento médico y trabajo social.



Asistencia Médica

El Departamento Médico vela por la salud de todos sus miembros; se practica la medicina preventiva y se imparten normas de higiene.



Asistencia Social

Este servicio atiende los distintos tipos de casos que se presentan día a día como abuso intrafamiliar, drogadicción, callejización, etc. Para la atención de los mismos, se trabaja con otras instituciones especializadas como el INNFA, DINAPEN, Administración Quitumbe, CEMEJ y Casa Matilde.



Asistencia Nutricional

La Fundación diariamente proporciona el servicio de alimentación a los proyectos principales. En Quito cubre cerca de 1.500 raciones de comida diarias (desayuno, almuerzo y refrigerio) para los chicos y personal que sostiene el proyecto. En Guaranda provee de 300 almuerzos y en Esmeraldas 400 porciones de comida (almuerzo y refrigerio).

Aportes que recibe la Fundación

Su Cambio por el Cambio financia gran parte de sus actividades principalmente con el aporte de **PRODUBANCO, SUPERMAXI, ECOP y REPSOL.**

INGRESOS US \$	2006	2007
Aportaciones	311,673	331,301
PRODUBANCO	181,599	182,000
SUPERMAXI	83,634	82,500
ECOP	24,000	40,000
REPSOL	22,440	18,240
OTROS		8,561
Otros ingresos	171,567	241,075
Aportes Particulares	169,636	184,079
Clientes PRODUBANCO		53,025
Otros	1,931	3,971
TOTAL	483,240	572,376

Autogestión de la Fundación

Camión de productos Fundación Su Cambio por el Cambio

Con el fin de obtener **recursos adicionales para su gestión**, durante el 2007 la Fundación implementó como un proyecto de generación de recursos, la visita del camión de productos a la Matriz de PRODUBANCO para que los funcionarios de Quito adquieran quesos, pasteles y verduras orgánicas producidos por Su Cambio por el Cambio. Esta iniciativa contribuye al crecimiento económico de algunas comunidades.



testimonios del cambio



Segundo Navarrete

Nació y vivió en San Gabriel. Trabajaba con su padre en agricultura y estudió la Escuela Primaria en la provincia del Carchi. A los 15 años, por vacaciones vino a Quito para visitar a su hermano quien le motivó a que practique el ciclismo y a ingresar a la Fundación entre otras razones porque la vida de Segundo había empezado a cambiar pues tomaba, vagaba y sus amigos influían negativamente en él.

Segundo se inició en el ciclismo en el año 2001; día a día mejoró su rendimiento y disciplina, pues el deporte y los estudios copaban su tiempo. Al no contar con sus padres en esta ciudad se entregó por completo a realizar lo que le daba satisfacciones y es así que poco a poco, comenzaron sus logros:

- 2003 Campeón Nacional Persecución Individual
- 2003 Campeón Panamericano en Santiago de Chile a los 17 años
- 2003 Segundo en la Clásica Lotería del Cauca en Colombia
- 2003 Ganador a la Vuelta de la Juventud en el Ecuador
- 2003 Ganador de dos etapas en la Vuelta Elite en el Ecuador
- 2003 "Mejor Deportista de Ciclismo de Pichincha y del Ecuador"
- 2003 "Promesa del Deporte" designado por Revista Estadio
- 2003 "Mejor Deportista del Ecuador" designado por el Círculo de Periodistas de Pichincha
- 2003 "Mejor Deportista de Pichincha" designado por la Concentración Deportiva
- 2004 Campeón Nacional de Ciclismo (2004-2007)
- 2005 Ganador Vuelta Sub 23 al Ecuador
- 2006 Campeón Nacional y Ganador de Etapas en diferentes pruebas
- 2007 Campeón Nacional Ganador 1 Etapa en el Ecuador
- 2007 Tercer Lugar Clásico Banfoandes – Venezuela
- 2007 Líder Categoría Sub 23

Los planes a futuro son salir del país con un equipo continental o profesional. Su mensaje para todos los jóvenes es:

"Conviertan en realidad sus sueños, sean perseverantes, que siempre hay gente e instituciones con manos generosas, que hacen posible que estos anhelos se cumplan".



Edgar Cudco

Edgar Cudco se integró al Proyecto Social "Su Cambio por el Cambio" en el año de 1999. Ingresó por sus bajos recursos económicos; sus prioridades eran trabajar para contribuir al sustento de las necesidades que su hogar tenía y estudiar en la noche. Esta situación le provocó múltiples temores por su corta edad. Su madre aceptó la ayuda y Edgar ingresó inmediatamente a la Fundación. Su único compromiso era culminar los estudios y continuar con un deporte.

Su deporte objetivo fue el fútbol. Al ingresar necesariamente tenía que pasar primero por atletismo para conseguir físico y en un mes formar parte del grupo de fútbol. No pasó por su mente que el atletismo le cambiaría la vida y que con él alcanzaría muchos sueños; uno de estos, participar en las Olimpiadas de Beijing 2008.

SU DESARROLLO ACADÉMICO Y PROFESIONAL

Culminó el ciclo básico en la Fundación y continuó sus estudios de bachillerato en otra entidad educativa. Se encuentra cursando el último año de estudios en la Universidad Autónoma de Quito para obtener la Licenciatura en Educación Básica. Sus estudios los realizó gracias a las diferentes becas obtenidas y una de ellas es la que la Universidad le otorgó por sus méritos deportivos. Hoy por hoy se encuentra realizando las prácticas pre-profesionales en su "Cambio por el Cambio"; aulas que le vieron crecer, que fueron cómplices de sus inquietudes de adolescente y que hoy lo acogen como un formador en la Institución.

SUS LOGROS DEPORTIVOS

- Integrante de la Selección de ECUADOR en el año 2002 obteniendo medalla de oro por equipos en el sudamericano y panamericano.
- Medalla de oro y plata en los selectivos para los campeonatos en los años 2000, 2001 y 2002.
- Medalla de oro en el ínter clubes en 10.000m marcha en los años 2001, 2002, 2003, 2005, 2006 y 2007.
- Medalla de oro, plata y bronce en los campeonatos nacionales universitarios 2005, 2006, 2007.
- Medalla de bronce en Campeonato Sudamericano Universitario en 20km marcha en el año 2007.
- Medalla de bronce en el Campeonato Nacional Universitario 2006.

Edgar envía un gracias fraterno a todos quienes le han ayudado incondicionalmente, y por medio del Padre Sereno Cozza hace extensivo su agradecimiento a la Fundación.

"Gracias porque por ustedes estoy donde estoy y espero nunca defraudarles, seguiré adelante siempre dejando muy en alto el nombre de quienes aportaron no solo económicamente sino con su corazón, un gracias por creer en mí."



Pablo Vargas

Pablo ingresó a los 15 años, no estudiaba y vagaba por la calle. Estaba desorientado, necesitaba una guía pero sus padres se habían separado, su madre estaba ausente y sus dos hermanos estaban a su cuidado. Textualmente dice:

"Un cierto día vi a un grupo de niños jugando en Fundeporte, me invitaron a jugar, me integré al grupo y luego me dijeron si quería ingresar al proyecto como alumno; deseaba mucho entrenar y esta era mi oportunidad, me dijeron que era para niños de la calle. Al ser el fútbol mi atrayente y parte del sueño de los pobres, me decidí a ser algo diferente e ingresé inmediatamente. Durante tres años practiqué el fútbol y participé en los talleres de panadería y electricidad; a los 17 años no pude cumplir mi sueño de futbolista porque fui padre y era prioritario el trabajar para mantener mi nuevo hogar. Durante mi permanencia en el Proyecto me enseñaron a hacer pan y pizza y gracias a lo aprendido pude buscar un trabajo.

El 17 de septiembre de 1998, Doña Verónica Paz abrió un restaurante y decidieron incorporar la pizza dentro del menú, pero la finalidad era el darme un trabajo porque conocían mi situación. Esto me motivó, el saber que atrás de mí estaban personas que creen en los niños de la calle, que nos dan nuevas alternativas, y creen en nosotros y que las oportunidades existen.

Este gran trabajo me ayudó a solventar mis gastos; en aquel entonces mi familia eran mis 2 hermanos, mi esposa y mi hijo. Al cabo de 10 años sigo laborando en el mismo local, he ascendido, soy Chef y jefe de personal; el dinero que gano me ayuda a cubrir los requerimientos de mis 4 hijos y mi esposa.

El Proyecto ha sido mi segundo hogar, ha sido una luz de esperanza en medio de la oscuridad en la que nacemos muchos jóvenes, cuando pensamos que nada en la vida vale. Nos enseña que la vida es mucho más que lágrimas y tristezas y que puedes ser diferente a tus padres, ves que las prioridades son tantas como el tener una profesión. El proyecto te enseña a sentirte útil en la vida, a que el trabajo dignifica al hombre. Gracias a todos quienes estuvieron y están junto a mí he logrado objetivos. Cada día es un amanecer para todos quienes vimos que la calle no es nuestro mejor amigo.

Mi gratitud es por siempre y mis augurios que sigan adelante para el cambio de mucha gente que les necesitamos. Solamente es un gracias por existir a Su Cambio por el Cambio, ya que cada uno aporta con sus consejos, su guía, su orientación.

Gracias a mi Padre, el Padre Sereno y a mis madres Hna. Marina, Doña Verónica Paz y Doña Giselle de Fernández".

Otras Contribuciones

Fundación Fundeporte

Alineados a nuestra filosofía de apoyar a la comunidad, contribuimos con la Fundación Fundeporte, que cuenta con un complejo deportivo creado para incentivar, impulsar y desarrollar el deporte en los moradores del sur de Quito a través del juego, de la recreación, diversión, esparcimiento, la convivencia familiar y con el medio ambiente.

El parque recreacional cuenta con una asistencia mensual de aproximadamente 20.000 personas que tienen acceso a todas las instalaciones entre las que se encuentran piscina olímpica, canchas de fútbol, tenis, voleibol, baloncesto, pista de patinaje, pista de atletismo, sauna y turco.



Aporte Económico a Fundación Esquel

La catástrofe provocada por la erupción del volcán Tungurahua afectó severamente a varias familias de las comunidades del Cantón Penipe. Ante esta tragedia, Fundación Esquel organizó el Programa de Reasentamiento Humano al que se unieron distintas instituciones nacionales y extranjeras con el fin de ayudar a las víctimas a superarla. PRODUBANCO contribuyó con US \$50,000.



Donación Computadora a la Real Academia de la Lengua Ecuatoriana

Contribuimos con la Academia Ecuatoriana de la Lengua a través de la adquisición de una computadora y un programa especial para el ordenamiento técnico de libros. Este aporte de US \$1,016, satisfizo el requerimiento hecho por la Academia.



Donación del Impuesto a la Renta

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN consideramos importante promover el desarrollo cultural y económico de las diferentes provincias. Es por este motivo que en el año 2007 donamos parte del 25% del impuesto a la renta. **La cifra ascendió a un monto total de US \$1,784,808.**

DONACIÓN IMPUESTO A LA RENTA AÑO 2007	
Municipio de Quito	US\$ 571,139
Municipio de Guayaquil	US\$ 499,746
Municipio de Ambato	US\$ 214,177
Municipio de Ibarra	US\$ 35,696
Municipio de Cuenca	US\$ 78,481
Municipio de S.Domingo	US\$ 35,696
Universidad Técnica de Loja	US\$ 71,392
Universidad de las Américas	US\$ 124,937
FLACSO	US\$ 35,696
Pontificia Universidad Católica	US\$ 17,848
TOTAL	US\$ 1,784,808

SOLCA

Recaudamos y transferimos el valor correspondiente a SOLCA establecido por la ley (1%), en todos los créditos otorgados a nuestros clientes. A diciembre del 2007 el valor recaudado ascendió a **US \$4,799,963.**

FODINFA

Cumplimos con el pago del 2% de impuesto de FODINFA (Fondo de Desarrollo para la Infancia), valor que en el 2007 fue de **US \$676,085.**

Auspicios

Conferencia Episcopal Ecuatoriana

Mantenemos un convenio de apoyo de tres años (2006, 2007, 2008) con la Conferencia Episcopal para el Congreso Americano Misionero cuyo propósito es la reflexión de los miembros de la Iglesia Católica sobre su obligación de difundir el evangelio de Jesucristo. Nuestro aporte anual es de US \$10,000.

Apoyando el Deporte

Consideramos la práctica del deporte un valor muy importante dentro de la sociedad porque a la vez que es una actividad de entretenimiento sana y que contribuye con la salud, fomenta la unión entre niños, adolescentes y adultos.



El deporte es una de las vías más eficaces de inserción social y proporciona a quienes lo practican autoestima y espíritu de superación.

CAMINO A CHINA

En el año 2007 PRODUBANCO y CONFIANZA firmaron un contrato de auspicio para los atletas en la disciplina de marcha (50 km) Xavier Moreno, Mesías Zapata y su entrenador Fredy Vivanco para las competencias denominadas "Rumbo a China 2008", pruebas atléticas previas a las Olimpiadas de Beijing. El valor del auspicio fue de US \$40,000.

Durante la participación del equipo ecuatoriano de marcha, Xavier Moreno obtuvo una medalla de oro en los Juegos Panamericanos. En reconocimiento a la labor de los representantes del país, PRODUBANCO premió al deportista con un automóvil Renault Clío; por su aporte como compañero de equipo, a Mesías Zapata se le entregó la cantidad de US \$1,000 y a su entrenador Freddy Vivanco, la suma de US \$2,000.

CARRERA UTE

La Asociación de Docentes de la Universidad Tecnológica Equinoccional (ADUTE) organiza cada año la competencia Atlética UTE 10 km. La edición 2007 de esta carrera se celebró el 29 de abril y contó con la participación de aproximadamente 2.000 personas. PRODUBANCO contribuyó a este evento deportivo con la suma de US \$ 2,602.



CARRERA VUELTA AL COTOPAXI 2007

El 24 de noviembre de 2007 se celebró la tercera edición de la Vuelta al Cotopaxi, competencia que nació del interés de crear una aventura original, diferente y atractiva para ciclistas de todo nivel sin dejar de ser una prueba de exigencia. El evento atrajo a ciclistas de todas las regiones del país y el mundo, tanto por sus atractivos paisajísticos como por el reto deportivo. 150 equipos (300 participantes), distribuidos en 5 categorías: abierta mixta, abierta hombres, abierta mujeres, master y supermaster compitieron en el 2007. PRODUBANCO coauspició este evento con la suma de US \$11,564.



CLUB DEPORTIVO MACARÁ

PRODUBANCO auspició al Club Social Deportivo Macará a través de vallas publicitarias por un valor de US \$10,000, contribución que representa parte del financiamiento de este club deportivo que no tiene fines de lucro. Durante el 2007, sus 225.000 aficionados vivieron la fiesta del deporte en cada uno de los 23 partidos en los que el equipo jugó de local.



CIRCUITO ATLÉTICO SILVIO GUERRA

El Circuito Atlético "Silvio Guerra", competencia que se realiza el tercer domingo del mes de septiembre de cada año en la provincia del Carchi y sus alrededores, acoge a todos los miembros de la ciudadanía de San Gabriel del Cantón Montúfar en todas las categorías y distancias. En el año 2007, PRODUBANCO contribuyó con US \$2,000 al evento que se llevó a cabo para adultos, el domingo 16 de dicho mes.



MARATÓN DE QUITO

El 24 de junio de 2007 se llevó a cabo la primera edición de la Maratón "VIDA PARA QUITO", competencia de 42 km que reunió a más de 1.500 participantes. PRODUBANCO contribuyó a este importante evento con la suma de US \$18,000.

LIGA DEPORTIVA UNIVERSITARIA

El equipo capitalino también recibió una contribución económica para el año 2007 y 2008 a través de publicidad en su estadio por US\$50,000. Este aporte complementa el apoyo que le otorgamos desde el inicio de su construcción en 1994.



Apoyando la Cultura

GEOVANNY VERDEZOTO

En octubre de 2007, PRODUBANCO patrocinó el lanzamiento del libro *Los que se quedan* de Geovanny Verdezoto, fotógrafo que recogió en la obra la realidad de las familias de los emigrantes del Ecuador, con la suma de US \$38,595.



FLACSO

El 30 de octubre del 2007, con motivo del Congreso Latinoamericano y Caribeño de Ciencias Sociales por los 50 años de la FLACSO, se realizó la inauguración del Espacio Arte Actual. PRODUBANCO auspició esta exhibición con US \$2,000.

MÚSICA

Contribuimos con el talento nacional auspiciando algunos proyectos de CDs de música que se entregan como obsequios a nuestros clientes.



Inversión Social 2007

La inversión social total del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN en el año 2007 creció en un 75% en relación a la del año 2006.

INVERSIÓN SOCIAL DESCRIPCIÓN	2006	2007
ASOCIACIÓN BANCOS PRIVADOS	US \$158,610	US \$414,219
SU CAMBIO POR EL CAMBIO	US \$181,599	US \$182,000
FUNDACIÓN ESQUEL	-	US \$50,000
FUNDEPORTE	US \$26,409	US \$18,750
TELETÓN POR LA VIDA	US \$20,000	US \$20,000
CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DAMNIFICADOS DEL VOLCÁN TUNGURAHUA	US \$20,000	-
COMITÉ EMPRESARIAL ECUATORIANO	-	US \$15,000
CONFERENCIA EPISCOPAL ECUATORIANA CONGRESO AMERICANO MISIONERO	-	US \$10,000
FUNDACION SAN JOSÉ	US \$5,050	US \$4,800
CLUB DE LEONES	-	US \$6,970
TOTAL CONTRIBUCIONES	US \$411,668	US \$721,739

Iniciativas Ambientales

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN estamos decididos a generar acciones de impacto en el ámbito medio ambiental. Durante el 2007 dimos nuestros primeros pasos en la materia. Las áreas en las que hemos incursionado son la **minimización del consumo de energía, de papel y cartón.**

CONSUMO ANUAL DE PAPEL AÑO 2007 SUCURSAL	TONELADAS
Quito	42,43
Guayaquil	17,46
Ambato	2,65
Cuenca	2,55
Santo Domingo	1,04
Manta	0,84
Ibarra	0,73
Riobamba	0,56
Quevedo	0,49
Loja	0,42
Esmeraldas	0,39
Latacunga	0,04
TOTAL	69,60*

* La información proporcionada hace referencia a los consumos de las filiales PRODUBANCO, PRODUBANK, PRODUFONDOS y PRODUVALORES. Para el cálculo del consumo de papel se considera el total de pedidos de resmas de papel, cuadernos, libretas, sobres de especies numeradas, rollos térmicos, hojas membretadas.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

En el GFP tratamos de disminuir la utilización de documentos en papel ofreciendo alternativas a nuestros clientes: recibir estados de cuenta por correo electrónico; realizar consultas y transferencias en la página web sin necesidad de recurrir a las oficinas, reduciendo de este modo las impresiones y además suprimiendo el transporte que contamina el ambiente.

En el siguiente año realizaremos una campaña para reducir el consumo cotidiano de papel. Con ella generaremos conciencia en nuestros colaboradores sobre la relación directa del uso innecesario de este insumo y la tala de árboles que aqueja al mundo ocasionándole serios daños.

RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN

PRODUBANCO dona papel para ser reciclado a la Fundación Su Cambio por el Cambio. El reciclaje de papel es una gestión adicional de la Fundación que le proporciona ingresos adicionales. En el 2007 se recicló aproximadamente el 21% de papel y cartón utilizado.

AHORRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El excesivo consumo energético es un causante fundamental del cambio climático. Nos enfocamos en reducir nuestro spendio. En la Matriz de PRODUBANCO, en la que también se encuentran las oficinas principales de PRODUFONDOS y PRODUVALORES, contamos con un sistema automático de apagado general de luces que contribuye al fin que tenemos. Adicionalmente, en el 2007 ejecutamos el Proyecto Iluminación Eficiente del Edificio Matriz con el cual se da un uso eficiente de la energía que se consume y al mismo tiempo un ahorro para el Grupo sin afectar el confort del ambiente de trabajo. Este proyecto aproximadamente tuvo un costo de US\$ 80,000.

Consumo anual de Tonners	1.362	unidades
Consumo anual de Cartón	2.758	cajas
Consumo anual de Energía Eléctrica	8'210.421	Kwh
Consumo anual de Agua Potable	22.805	m3
Consumo anual de Diesel	7.560	galones
Consumo anual de Gasolina	8.520	galones
Emisiones Indirectas Totales de CO2 anuales	3.030	toneladas*

*Cálculo Indirecto de CO2 establecido en base a la emisión de electricidad. Versión 3.0. Diciembre 2007. Desarrollado y registrado con derechos de autor por World Resources Institute (WRI).





nuestros
proveedores

*contamos con socios estratégicos
que desde su área de especialidad
contribuyen para llegar a los
clientes de la mejor manera*

Con la finalidad de cumplir nuestro compromiso de servicio, contamos con socios estratégicos que desde su área de especialidad contribuyen para llegar a los clientes de la mejor manera. Esta relación traspasa el concepto de una simple oferta y demanda de prestaciones para convertirse en una alianza de mutuo crecimiento, una sociedad en la que tanto el GFP como el proveedor, obtienen beneficios.

El perfil

Contratamos a empresas de cualquier tamaño y/o personas naturales que nos ofrezcan el bien tangible o intangible que buscamos, en el tiempo y condiciones requeridos, con precios acordes con su calidad y ajustados a nuestro presupuesto.



Base de Proveedores
2007 (por su origen)

93% nacionales

7% extranjeros

Contrataciones y Compras

El **contacto** entre el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN y el proveedor; así como el encargado de efectuar el **proceso de búsqueda de los bienes y servicios** que requiera el Grupo, **su elección y adquisición, es nuestro departamento de Contrataciones y Compras.**

La misión de esta área es **garantizar el concurso equitativo y transparente** de todos los proveedores a través del establecimiento de políticas y procedimientos eficientes para estos procesos y el seguimiento de su aplicación.

Responsabilidades principales de sus miembros:

- Coordinación de elaboración y ejecución de los contratos del GFP, así como de las compras que se efectúan.
- Implementación de las políticas que norman la actividad.
- Comunicación de las políticas y de las decisiones del Comité de Contrataciones y Compras al GFP.



Comité Contrataciones y Compras

- **Selecciona los proveedores** para bienes o servicios cuyos montos de aprobación le correspondan de acuerdo a las políticas del GFP.
- **Mantiene sesiones** al menos con frecuencia semanal.
- Cuando no existe quórum del comité y existen temas a ser aprobados de manera urgente, se procede con la aprobación del Gerente de Eficiencia o del Vicepresidente de Eficiencia y Productividad (de acuerdo al monto de la adquisición). La definición es comunicada al Comité en la siguiente reunión que se realice.

Política: Evitar Conflicto de Intereses

Los integrantes del departamento de Contrataciones y Compras no realizan ningún tipo de transacción con empresas con cuyos miembros tengan **relación** dentro del segundo grado de consanguinidad y tercero de afinidad.

En los procesos de concurso, los integrantes del Comité de Contrataciones y Compras **desconocen la identidad de los proveedores participantes**, mismos que son identificados con una letra con el fin de guardar la confidencialidad durante el proceso.

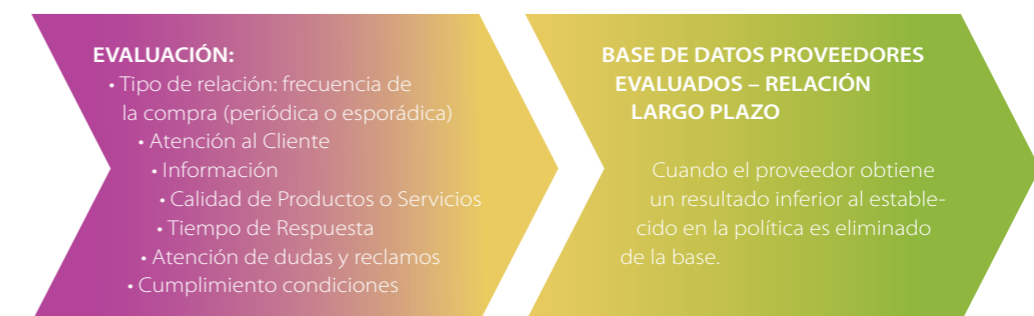
Las condiciones de las propuestas ganadoras de un proceso de concurso en sobre cerrado **se mantienen tal como en la oferta**; en ningún caso se negocian.

Procedimiento de calificación de proveedores (anual)



Los proveedores calificados son aquellos que se toman en cuenta para cada compra o servicio que requiere el GFP; la excepción a esta norma es que se presenten proveedores no calificados cuya oferta se ajuste exactamente a las necesidades del Grupo, o que sean proveedores exclusivos.

Evaluación de proveedores (semestral)



Para aquellas contrataciones importantes realizadas a través de concursos, se analiza además en el proveedor: antigüedad y experiencia anterior, cantidad y tipo de clientes, condiciones con respecto a su competencia, situación financiera, capacidad logística, nivel de endeudamiento y referencias generales.

Flujo de trabajo GFP - Proveedor

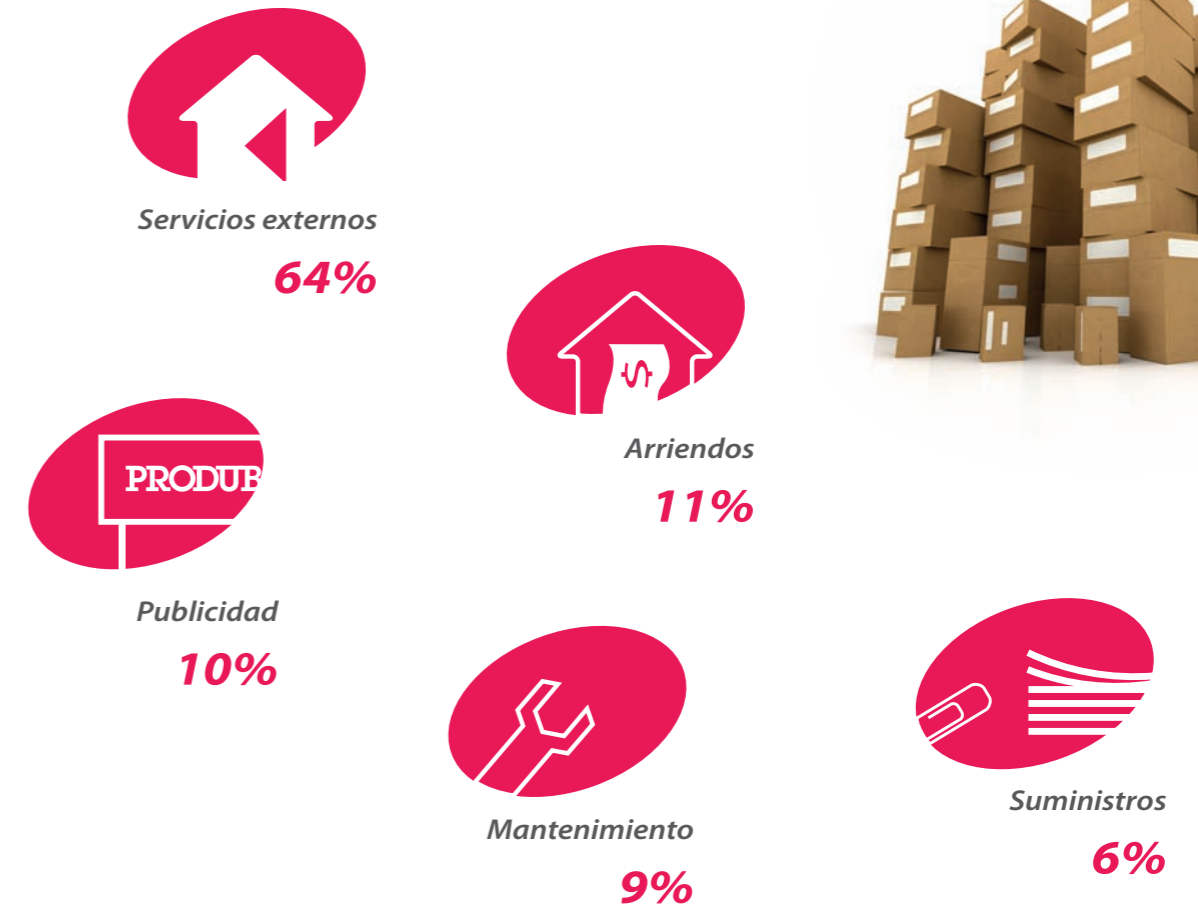


EXCEPCIONES A LA TABLA DE NÚMERO DE OFERTAS MÍNIMAS POR MONTO DE COMPRA:

- Que no existan suficientes proveedores a nivel nacional para satisfacer la demanda
- Cuando un proveedor abastece más del 95% del mercado.
- Que un proveedor sea el único que cumple con lo requerido por el GFP o sea exclusivo.

Volumen de Pagos por Categoría

En el año 2007 el GFP realizó compras y contrato de servicios por un monto de **US\$ 29,039,380.**



Una alianza de mutuo beneficio

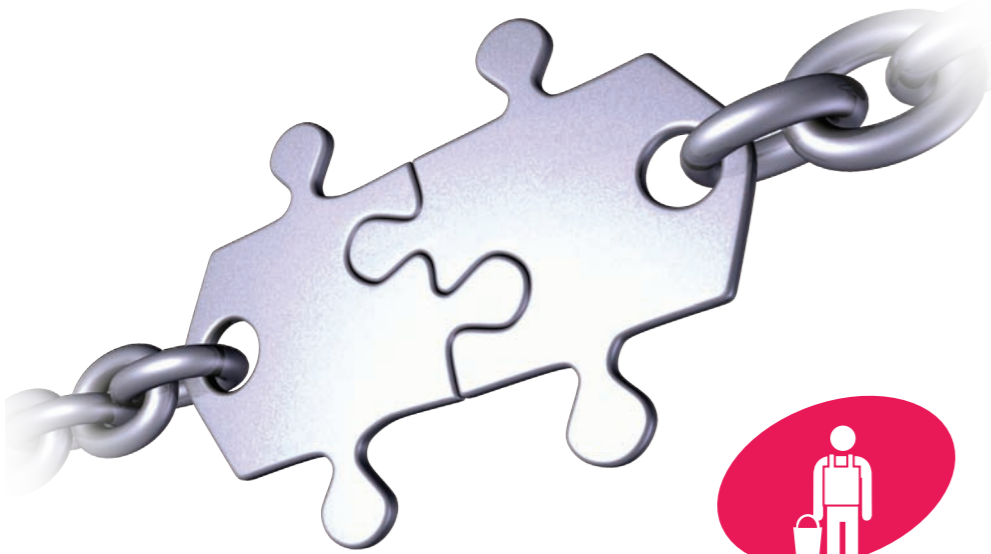
En todos los contratos que suscriben las empresas del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, incluimos cláusulas que buscan establecer una **relación justa para las partes** y que a la vez nos den la seguridad de que el servicio será prestado bajo las condiciones requeridas. En procesos críticos exigimos que el proveedor tenga un **“plan de continuidad del negocio”** que nos respalde incluso en un caso de contingencia extrema. El plan de continuidad, además

del beneficio para el GFP contribuye con la organización interna del proveedor, lo que le será de utilidad en el giro propio de su negocio.

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN efectuamos el **pago a nuestros proveedores en el menor tiempo después de la presentación de las respectivas facturas y documentos habilitantes**, cumpliendo de esta manera lo establecido en la ley aplicable.

En los contratos que hemos suscrito se establecen cláusulas de garantías, confidencialidad, prohibición de cesión y multas por incumplimiento, entre otras. Gracias a nuestros procesos de calificación, selección y evaluación de proveedores, durante el año 2007 no fue necesario ejecutar ninguna de las garantías de fiel cumplimiento de contrato o buen uso de anticipo, y en muy pocos casos tuvimos que aplicar las multas establecidas.

Los proveedores más importantes del 2007



Limpieza

102 puestos de trabajo a nivel nacional



Guardiania

160 puestos de trabajo a nivel nacional

72% de este personal fue capacitado en temas de Servicio al Cliente

testimonios de **nuestros socios**



Mauricio Jácome

Gerente Regional
SENEFELDER

Luis Jiménez

Gerente General
SENEFELDER

Artes Gráficas Senefelder es una industria gráfica fundada en 1921 que ofrece una amplia gama de productos y servicios en soluciones integrales a las necesidades de sus clientes.

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN es uno de nuestros principales clientes. Le proveemos de documentos de seguridad y somos sus aliados en el servicio de material impreso. Desde hace más de 20 años, juntos hemos recorrido una trayectoria de constantes retos y logros.

La principal ventaja de servir a un Grupo Financiero en constante crecimiento, ha sido la posibilidad de invertir e innovar nuestra tecnología a la par de las exigencias del mercado financiero, y marcar una diferencia con nuestros competidores en servicio, asesoría y productos.

Para Senefelder, fruto de esta relación de negocios con el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN surgió en 1998 el desarrollo de un revolucionario concepto de servicio de outsourcing de proveeduría bancaria entregando descentralizadamente todos los productos relacionados con imprenta directamente desde Artes Gráficas Senefelder a cada una de las Agencias del Banco. Desde ese entonces hasta hoy, esta línea de negocios ha tenido un crecimiento muy importante y nos ha permitido ofrecer esta solución a otros clientes en todo el país.



Jaime Gutiérrez

Gerente General
GENTEC S.A.

GENTEC provee servicios de consultoría, diseño e implementación de proyectos de ingeniería eléctrica y electrónica. Desde el 2004 iniciamos nuestra relación con el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN y desde ese entonces nos encargamos del monitoreo y control de sistemas inteligentes del edificio matriz (energía eléctrica normal y regulada, iluminación, seguridad e incendios, sonido, climatización y cableado estructurado). También somos responsables de la infraestructura crítica en las principales agencias remotas; colaboramos con la parte eléctrica y electrónica de nuevas agencias y desarrollamos proyectos específicos como eficiencia energética y propuestas de innovación tecnológica en nuestro ámbito.

El GFP ha mostrado siempre apertura para desarrollar proyectos innovadores que busquen la eficiencia en sus diferentes actividades. Recientemente, se reemplazó el sistema de iluminación de todo el edificio matriz con nueva tecnología que ha permitido un ahorro energético del 30% del consumo, lo que implica un aporte del GFP a la reducción de emisión de gases de efecto invernadero de aproximadamente 29 toneladas de CO2 al año.

El trabajar con un cliente del nivel del GFP motiva a GENTEC a reforzar su investigación y creatividad, para proponer continuamente proyectos de mejoramiento e innovación tecnológica. El compartir una visión de negocios sana, de beneficio mutuo y a largo plazo, ha permitido un crecimiento sostenido de nuestra empresa y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.



Máximo Torres

Gerente General
MAX IMPRESIONES

He tenido la suerte de trabajar como proveedor para el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN desde el año de 1999 hasta el momento actual. Inicié con PRODU-FONDOS y luego con PRODUBANCO en general.

He trabajado para el GFP en la impresión de memorias, folletos, papeletas, tarjetas personales, afiches y material publicitario, facturas, ánforas, lonas, gigantografías, invitaciones, barajas, adhesivos, entre otros, tanto en formatos tradicionales como con terminados especiales.

El ser proveedor del GFP me ha permitido ganar prestigio. Ha sido muy agradable trabajar con la Institución; primero por la seriedad y lealtad con que se realiza el contacto comercial, y segundo por la exactitud y altura con las que los ejecutivos de las diferentes áreas, con quienes con mucho agrado me ha tocado tratar, solicitan los requerimientos. Esta claridad permite tener seguridad en el trabajo, sin presencia de errores.

La relación con el GFP me ha permitido tener trabajo estable y por lo mismo dar trabajo a otras personas, lo cual contribuye mucho para el sustento familiar, económico, y me comprometo a mejorar cada día. El trabajo con el Grupo ha hecho que la imprenta MAX IMPRESIONES gane una amplia experiencia y reconocimiento a lo largo de todos estos años. Hemos aprendido a mantener una buena relación con nuestros clientes.

Reconocimiento al Proceso de Contrataciones y Compras

Certificación ISO 9001 – 2000 - Política de Calidad

Nuestro proceso de Contrataciones y Compras tiene implementado un **sistema de gestión basado en estándares de calidad**. En el mes de agosto recibimos la certificación ISO 9001-2000.

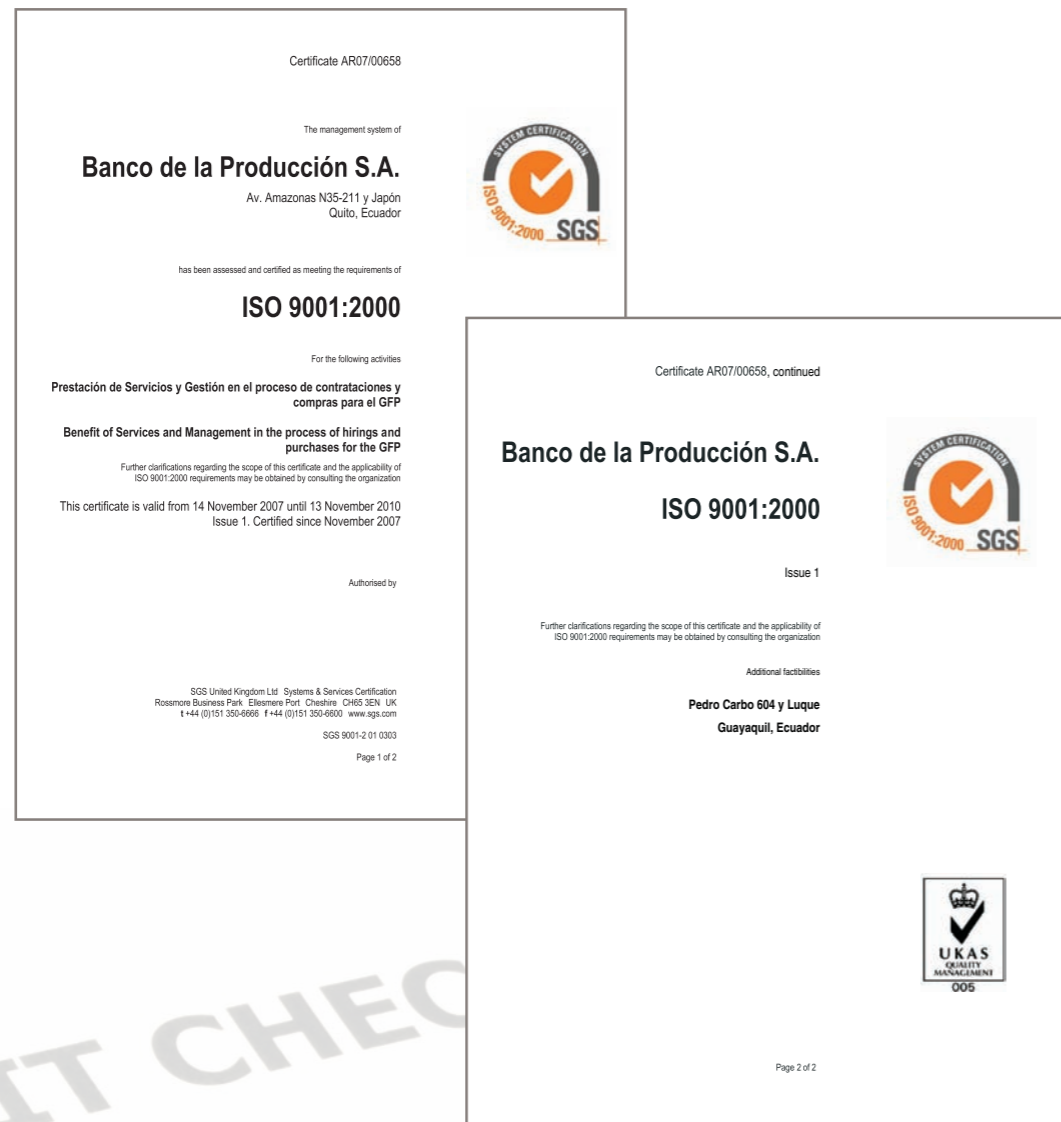


tabla de indicadores
informe de verificación



INDICADORES GRI

Como calificación de nuestra gestión en cuanto a Responsabilidad Social, se ha creado un sistema de medición de la implementación de actividades de sostenibilidad en la estrategia del Grupo:

 Completamente implementado

 Parcialmente implementado

 En análisis de implementación


 No es material para esta Institución. No aplica

tabla de indicadores GRI

PERFIL					
	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	1.1	Declaración de máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	** Carta del Presidente"	13	
	1.2	Riesgos y oportunidades del negocio.	** Acerca del Grupo Manejamos las Oportunidades y los Riesgos"	22	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	2.1	Nombre de la Organización.	** Introducción * Acerca del Grupo Nuestra Historia"	9, 14	
	2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	** Nuestros Clientes Cómo se identifica al GFP Un vistazo por los segmentos de negocio"	82-85, 87	
	2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	** Nuestros Accionistas Administración"	46	
	2.4	Localización de la sede principal de la organización.	** Contraportada"	-	
	2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	** Acerca del Grupo Nuestra Historia * Nuestros Clientes Banca Transaccional"	14, 92-93	
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	** Acerca del Grupo Nuestra Historia * Nuestros Accionistas Nuestro Rostro al Público"	14, 50	
	2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).	** Acerca del Grupo Nuestra Historia * Nuestros Clientes Un vistazo por los segmentos de negocio Banca Transaccional"	14, 81-85, 92-93	
	2.8	Dimensiones de la organización informante.	** Acerca del Grupo EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN en cifras	18-19	
	2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	** Acerca del Grupo EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN en cifras * Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas"	18-19, 41-42	
	2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	** Acerca del Grupo EL GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN bajo análisis Reconocimientos recibidos durante el 2007 * Nuestra Gente Un gran lugar para trabajar"	20, 26-29, 75	
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	3.1	Periodo cubierto por la memoria.	** Introducción"	9	
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	No aplica ya que esta es la Primera Memoria de Responsabilidad Social del Grupo	-	
	3.3	Ciclo de Presentación de la memoria.	** Introducción"	9	
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	** Contraportada rse@produbanco.com"	-	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.	
3.5	Proceso de definición del contenido.	** Introducción"	9		
3.6	Cobertura de la memoria.	** Introducción"	9		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	** Introducción"	9		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No se tienen negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	—		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	** Introducción"	9		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	No aplica ya que esta es la Primera Memoria de Responsabilidad Social del Grupo	—		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	No aplica ya que esta es la Primera Memoria de Responsabilidad Social del Grupo	—		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	** Índice"	7		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	** Introducción"	9		
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES	4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	** Nuestros Accionistas Comités estratégicos"	44-45	
	4.2	Si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	** Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas"	42	
	4.3	Estructura directiva unitaria. Se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	** Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas"	42	
	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	** Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas Directorio Administración Prácticas fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo"	42, 45-49	
	4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo y del desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	** Nuestros Accionistas Directorio"	43	
	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	** Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas"	42	
	4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia a miembros del máximo órgano de gobierno.	** Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas"	42	
	4.8	Declaración de la misión y valores. Códigos de Conducta y principios relevantes.	** Acerca del Grupo Misión Filosofía Corporativa Código de Ética y Conducta"	16-17	
	4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión de la organización.	** Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo"	48	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	** Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo"	48		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	** Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo"	48		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	** Nuestra Comunidad Auspicios Inversión Social 2007"	115-117		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	** Nuestros Accionistas Principales asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenecemos"	51		
4.14	Relación de los Grupos de Interés que la organización ha incluido.	** Grupos de Interés"	31-37		
4.15	Base para la identificación y selección de Grupos de Interés con los que la organización se compromete.	** Grupos de Interés"	31-37		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los Grupos de Interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de Grupos de Interés.	** Grupos de Interés"	31-37		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los Grupos de Interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria Descripción GRI.	** Grupos de Interés"	31-37		
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
DMA	Enfoque de Gestión Económica.	** Introducción * Grupos de Interés"	9, 31-37		
DESEMPEÑO ECONÓMICO	EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	** Acerca del Grupo El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN en Cifras"	18-19	
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido a cambios climáticos.	En análisis	—	
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	** Nuestra Gente Cuidamos también del equilibrio"	68-69	
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN no recibe ayudas financieras del gobierno	—	
PRESENCIA EN EL MERCADO	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	** Nuestra Gente Retribución a la contribución"	67	
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	** Proveedores Volumen de pagos por categoría"	126	
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	** Nuestra Gente Primero lo nuestro"	64-65	
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	** Nuestra Comunidad Fundación Su Cambio por el Cambio Otras Contribuciones"	105-114	
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	** Nuestra Comunidad Contribución a través de nuestros servicios"	103-104	

DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
	DMA	Enfoque de Gestión Ambiental.	** Introducción * Grupos de Interés"	9, 31-37	
MATERIALES	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	118	
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	En análisis	-	
ENERGÍA	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	118	
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	118	
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	119	
	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables.	No aplica a nuestro giro de negocio	-	
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	119	
AGUA	EN8	Captación total de agua por fuentes.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	118	
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	En análisis	-	
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada.	En análisis	-	
BIO-DIVERSIDAD	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No Aplica	-	
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegida.	No Aplica	-	
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No Aplica	-	
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No Aplica	-	
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	No Aplica	-	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero en peso.	En análisis	-	
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero en peso.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	118	
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas.	En análisis	-	
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	En análisis	-	
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	En análisis	-	
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza.	En análisis	-	
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	** Nuestra Comunidad Iniciativas Ambientales"	119	
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No Aplica	-	

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	No Aplica	-	
	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua.	En análisis	-	
PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	** La Comunidad Iniciativas Ambientales"	119	
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	En análisis	-	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el año 2007 no se registraron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	-	
TRANSPORTE	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes.	En análisis	-	
GENERAL	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	En análisis	-	

DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

	DMA	Información sobre el Enfoque de Gestión de prácticas laborales y ética del trabajo.	** Introducción * Grupos de Interés"	9, 31-37	
EMPLEO	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	** Nuestra Gente Construimos historia a largo plazo Radiografía del equipo"	55, 59	
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	** Nuestra Gente Construimos historia a largo plazo"	55-57	
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	** Nuestra Gente Cuidamos también del equilibrio"	68-69	
RELACIÓN EMPRESA TRABAJADORES	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	No existe convenio colectivo	-	
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estás notificaciones son especificadas en convenios colectivos.	No existe convenio colectivo	-	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No contamos con un comité de salud y seguridad	-	
	LA7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	** Nuestra Gente Construimos historia a largo plazo"	55	
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	** Nuestra Gente Cultivar para cosechar"	62-63	
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No existe convenio colectivo	-	
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleados.	** Nuestra Gente Cultivar para cosechar"	61	
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	** Nuestra Gente Cultivar para cosechar Otros beneficios importantes"	62-63, 69	
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	** Nuestra Gente Retribución a la contribución"	67	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	** Nuestros Accionistas Junta General de Accionistas * Nuestra Gente Radiografía del equipo"	42,59	
	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	** Nuestra Gente Retribución a la contribución"	67	
DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS				
DMA	Información sobre el Enfoque de la Gestión con la Sociedad.	** Introducción * Grupos de Interés"	9, 31-37	
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	En análisis	-	
	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	En análisis	-	
	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	** Nuestra Gente Cultivar para cosechar"	61-63	
NO DISCRIMINACIÓN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el periodo cubierto por la memoria no existió ningún incidente de discriminación	-	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVO	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No existe convenio colectivo	-	
EXPLOTACIÓN INFANTIL	HR6 Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir su eliminación.	** Nuestra Gente"	55	
TRABAJOS FORZADOS	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo de ser episodios de trabajo forzado.	En análisis	-	
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas y procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para estas actividades.	En análisis	-	
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización	-	
DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	** Introducción * Grupos de Interés"	9, 31-37	
COMUNIDAD	SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	* Nuestra Comunidad Contribución a través de nuestros servicios"	103-104	
CORRUPCIÓN	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	* Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Grupo Corporativo"	48	
	SO3 Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	* Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Grupo Corporativo"	49	
	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Como medida adoptada ante dos incidentes de corrupción que se presentaron en la Institución, el Grupo tomo las acciones necesarias y desvinculó al personal implicado	-	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
POLÍTICA PÚBLICA	SO5 Posición en políticas públicas y participación en las mismas y de actividades de lobbying.	Como Grupo no contamos con ninguna posición en política pública y/o participación en las mismas y de actividades de lobbying	-	
	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Como Grupo no generamos ningún tipo de aportaciones financieras o en especie a partidos o instituciones políticas	-	
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	No se registraron acciones de esta naturaleza, durante el periodo cubierto por la memoria	-	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	Durante el periodo 2007 no se registraron sanciones ni multas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones	-	
DESEMPEÑO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
DMA	Información sobre el enfoque de la dirección	** Introducción * Grupos de Interés"	9, 31-37	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	** Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo * Nuestros Clientes Un vistazo por los segmentos de negocio"	48, 83-85	
	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nuestro Grupo no presenta incidentes referentes a impactos en la seguridad y salud de nuestros clientes durante el periodo cubierto por la Memoria de Responsabilidad Social	-	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de productos sujetos a tal requerimiento.	** Nuestros Clientes Información y Privacidad"	98	
	PR4 Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Nuestro Grupo no registra incumplimientos de la regulación y código voluntarios referente a entrega de información sobre sus productos y servicios	-	
	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción al cliente	** Nuestros Clientes Evaluación permanente"	95	
COMUNICACIONES DE MARKETING	PR6 Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Nuestro Grupo no se encuentra adherido a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	-	
	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	GFP no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones, publicidad o marketing	-	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	** Nuestros Clientes Atención al Clientes"	97	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PR9 Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y uso de productos y servicios de la organización	GFP no registra multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios	-	
SUPLEMENTO SOBER EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS				
INDICADORES AMBIENTALES	F1 Descripción de políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	En análisis	-	
	F2 Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	En análisis	-	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.		
INDICADORES AMBIENTALES	F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	En análisis	–		
	F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	En análisis	–		
	F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	En análisis	–		
	F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	En análisis	–		
	F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	Existen algunas iniciativas para concienciar a nuestros clientes de la importancia de las relaciones medioambientales, las mismas que están siendo analizadas para su implementación en los próximos años	–		
	F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	En análisis	–		
	F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	En análisis	–		
	F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	En análisis	–		
	F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto y recomendación de voto.	En análisis	–		
	F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	En análisis	–		
	F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	En análisis	–		
	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	RSC1	Política de RSC.	En análisis	–	
		RSC2	Organización de la RSC.	** Introducción	9	
RSC3		Auditorías de la RSC.	En análisis	–		
RSC4		Gestión de los temas sensibles.	** Nuestros Accionistas Prácticas fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo	49		
RSC5		Incumplimiento de leyes o códigos reguladores de conducta.	GFP no registra incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta	–		
RSC6		Diálogo con las partes interesadas.	** Grupos de Interés * Nuestra Gente	31-37		
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO	INT1	Política interna de temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la Institución.	** Nuestra Gente	55		
	INT2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo.	** Nuestra Gente Contruimos historia a largo plazo	55-58		
	INT3	Satisfacción de los empleado.	** Nuestra Gente Un gran lugar para trabajar	74-75		
	INT4	Retribución de los altos directivos.	** Nuestros Accionistas Directorio * Nuestra Gente Retribución a la contribución	46,66		

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.	
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO	INT5	Revisión vincula a la sostenibilidad.	En análisis	–	
	INT6	Ratio salarial hombre/ mujer.	** Nuestra Gente Retribución a la contribución	67	
	INT7	Perfil de los empleados.	** Nuestra Gente Radiografía del equipo	59-60	
DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD	SOC1	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales.	** Nuestra Comunidad Fundación Su Cambio por el Cambio	105-112, 117	
	SOC2	Valor económico añadido.	** Acerca del Grupo El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN en cifras	18-19	
PROVEEDORES	SUP1	Seguimiento de los principales proveedores.	** Nuestros Proveedores Procedimiento de calificación de proveedores	125	
	SUP2	Satisfacción de los proveedores.	No realizamos encuestas de medición de satisfacción de los proveedores.	–	
BANCA MINORISTA	RB1	Criterios sociales aplicados por la organización informante en la Banca Minorista.	** Nuestros Clientes Banca de Consumo Banca Transaccional * Nuestra Comunidad Contribución a través de nuestros servicios	83-85, 92-94, 103-104	
	RB2	Reparto del negocio de otorgamiento de créditos, con inclusión de un desglose por sectores industriales y tamaños de las compañías.	** Nuestros Clientes Banca de Consumo	86	
	RB3	Prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos,de sostenibilidad especiales, incluyendo la financiación a comunidades necesitadas y el tipo de interés aplicado.	** Nuestros Clientes Banca de Consumo En un futuro el GFP se enfocará e implementará sus políticas de crédito, liquidez y operación a un mercado sustentado en lo ambiental, económico y social.	83-85	
BANCA DE INVERSIÓN	IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión.	En análisis	–	
	IB2	Identificar la estructura de las operaciones de acuerdo con la clasificación de las economías del Banco Mundial.	Las principales operaciones del GFP están en el país y por ello se encuentra en una economía en vías de desarrollo	–	
	IB3	Prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos,de sostenibilidad especiales.	** Nuestros Clientes Banca de Consumo	83-85	
GESTIÓN DE ACTIVOS	AM1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	En análisis	–	
	AM2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.	En análisis	–	
	AM3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	En análisis	–	
SEGUROS	INS1	Aspectos sociales de la política de seguros.	No Aplica	–	
	INS2	Informar sobre la base de clientes en el seguro privado y en el seguro de empresa.	No Aplica	–	
	INS3	Número de reclamaciones recibidas de los clientes.	** Nuestros Clientes Atención al Cliente	96	
	INS4	Seguros con aspectos de sostenibilidad.	No Aplica	–	

PriceWaterhouseCoopers
del Ecuador Cía. Ltda.
Almagro N32-48 y Whympie
Casilla: 17-21-1915
Quito - Ecuador
Teléfono: (593) 2 2562288
Fax: (593) 2 2567010

**INFORME DE VERIFICACION LIMITADA
SOBRE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL**

A los miembros del Directorio y accionistas del

Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO

Quito, 4 de noviembre del 2008

Hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Responsabilidad Social del año 2007 del Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO y Subsidiarias (en adelante "Grupo Financiero Producción").

La preparación de la Memoria de Responsabilidad Social del año 2007 es responsabilidad de la Administración del Grupo Financiero Producción. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información financiera y no financiera incluidos en dicha Memoria, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evaluar, el desempeño del Grupo Financiero Producción en relación con el desarrollo sustentable.

Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por el Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) en la "Norma Internacional para Trabajos de Verificación - 3000 (ISAE 3000)" relativa a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un grado de aseguramiento limitado y que la información

presentada en la Memoria de Responsabilidad Social del Grupo Financiero Producción: i) es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la Administración; y, ii) respalda la auto evaluación de contenidos realizada por el Grupo Financiero Producción según lo establecido en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

Un trabajo de verificación limitada bajo el estándar ISAE 3000 contempló realizar: i) entrevistas con el personal del Grupo Financiero Producción; ii) procedimientos analíticos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) análisis de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco, realizamos nuestra verificación en las oficinas principales del Grupo Financiero Producción, a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal del Grupo Financiero Producción responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- Revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- Revisión de la coherencia de la información presentada en la Memoria de Responsabilidad Social del Grupo Financiero Producción;

A los miembros del Directorio y accionistas del
Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO
Quito, 4 de noviembre del 2008

- Revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información proporcionada;
- Revisión que la información financiera incluida en la Memoria de Responsabilidad Social es coherente con los estados financieros consolidados auditados al 31 de diciembre de 2007;
- Revisión de la presencia o ausencia en el Memoria, de la información e indicadores requeridos de acuerdo a los criterios definidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

Conclusiones

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la Memoria de Responsabilidad Social del Grupo Financiero Producción, no cuente con documentación de respaldo suficiente sobre los datos reportados y que no haya sido preparado de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative.

Adicionalmente concordamos con la auto evaluación efectuada por el Grupo Financiero Producción, en relación a que la Memoria de Responsabilidad Social corresponde a un nivel B+ de acuerdo con los estándares establecidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative.

Recomendaciones

La publicación por el Grupo Financiero Producción de esta Memoria de Responsabilidad Social según la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la

Global Reporting Initiative (GRI), así como la adopción progresiva de estas Guías constituyen un avance importante que sitúa al Grupo Financiero Producción entre las entidades financieras pioneras en la región en emprender este camino; sin perjuicio de lo cual, formulamos a continuación ciertas recomendaciones para contribuir en el camino de mejora continua del Grupo Financiero Producción hacia el desarrollo sustentable:

- Avanzar en la formalización de la implementación del Modelo de Desarrollo Sustentable dentro de la Estrategia Corporativa del Grupo Financiero Producción.
- Asegurar que el esfuerzo de reporte se incorpore en la gestión de las sustentabilidad como una función estructural y sistemática y no como proyecto específico, a fin de establecer metas cuantitativas y plazos específicos para los compromisos asumidos.
- Consolidar el proceso de la Memoria de Responsabilidad Social con rutinas y procedimientos incorporados a las prácticas sistémicas y continuas del Grupo.
- Continuar perfeccionando y homogenizando los actuales sistemas, procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información, a fin de prevenir errores en la recopilación de los datos y mejorar la calidad y alcance de la información reportada.



José Aguirre Silva
Representante Legal

encuesta de opinión

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2007

Su opinión es valiosa para nosotros.

Con el propósito de mejorar la siguiente publicación de esta Memoria de Responsabilidad Social, lo invitamos a enviar las observaciones y comentarios que le merezca esta edición 2007.

Le agradeceremos que se sirva completar el siguiente cuestionario y remitirlo por el medio de su preferencia: vía correo electrónico a la dirección rse@produbanco.com; al fax (593-2) 299-9000, opción 9, extensión 2622, o por correo a la casilla 17-03-38A.

1. ¿A qué grupo de los que a continuación se detalla pertenece usted?

- Accionistas
- Empleados / Colaboradores
- Proveedores
- Clientes
- Instituciones reguladoras
- Empresas del sector
- Medio de comunicación
- Público en general
- Otro, por favor especificar

2. Escoja las tres secciones de la Memoria de Responsabilidad Social que le parecieron más relevantes. A esas tres asigne una prioridad siendo 1 la más importante.

- Mensaje del Presidente del GFP
- Acerca del GFP
- Nuestros Accionistas
- Nuestra Gente
- Nuestros Clientes
- Nuestra Comunidad
- Nuestros Proveedores

3. Califique las siguientes características del informe (marcar solo una preferencia en cada caso).

Extensión (cantidad de información presentada)

- Excesiva
- Apropiaada
- Insuficiente

Utilidad (satisfacción de expectativas en cuanto al contenido presentado)

- Satisfactorio
- Insatisfactorio

Presentación/diseño (en relación al formato, información, fotografías, estructura, etc.)

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Claridad (la información se presenta ordenada y entendible)

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

4. Si considera que algún dato o información de su interés no ha sido proporcionado, o ha sido insuficiente, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Si lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:

Empresa a la que representa:

Cargo:

E-Mail:

Teléfono de contacto:

Esta Memoria ha sido producida en papel 100% reciclable, 100% coated woodfree.
La pasta de papel es ECF (Elementary Chlorine Free)

El proveedor del papel esta acreditado con la certificaciones:

- Certificado Medioambiental ISO 14001
- Certificado de calidad ISO 9001
- Certificado EMAS

Para más información sobre gestión medioambiental visite www.creator.info

**GRUPO FINANCIERO
PRODUCCION**

CONTACTOS GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

Web: www.produbanco.com
E-Mail: rse@produbanco.com
Teléfono: (593-2) 2999-000, ext. 2622
Dirección: Av. Amazonas N35-211 y Japón
Edificio Matriz
Quito-Ecuador



Esta Memoria ha sido producida
usando papel 100% reciclable.

**GRUPO FINANCIERO
PRODUCCION**