



Memoria **2010**
de Responsabilidad Social

**GRUPO FINANCIERO
PRODUCCION**

Información

GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

Coordinación

Finanzas GFP

Edición y Coordinación Diseño:

Mercadeo GFP

Diseño Gráfico

María José Jijón Pandávila

Fotografía

Christoph Hirtz, Shutterstock,
Banco de Imágenes PRODUBANCO

Metodología

Este informe se basa en los Estándares Internacionales GRI (Global Reporting Initiative), versión G3, y en algunos de los elementos de los “Suplementos sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental y Desempeño Social” (2002).

Para el cálculo de CO2 emitidos por combustible se utiliza el factor de conversión establecido por DEFRA (Department for Environment Food and Rural Affairs).

Para el cálculo de emisiones por consumo de energía eléctrica se utilizó el factor de conversión de DIA (Dirección de Información Académica) de la Pontificia Universidad Católica de Perú.

La información ha sido verificada por la firma Deloitte & Touche del Ecuador, y sus indicadores se encuentran especificados al final, en la tabla creada para el efecto.

The background is a light olive green color. It features several faint, stylized handprints in various orientations and sizes, some overlapping. There are also faint, stylized gear shapes scattered throughout the background.

Memoria
de Responsabilidad Social

2010



Autoevaluación GPF Memoria de Responsabilidad Social: B+

La autoevaluación efectuada por el GPF a la Memoria de Responsabilidad Social 2010, 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, verificado por Deloitte & Touche.

índice



Introducción del Presidente del Directorio	6
Carta del Presidente Ejecutivo	7
Acerca del Grupo	9
Grupos de Interés	27
■ Nuestros Accionistas	28
■ Nuestra Gente	40
■ Nuestros Cliente	60
■ Nuestra Comunidad	78
■ Nuestros Proveedores	90
Tabla de Indicadores	96
Informe de Verificación	109



Introducción del Presidente del Directorio

Una estrategia sostenible y responsable que integre a nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general es parte esencial de la metodología con la que PRODUBANCO y las empresas que forman parte del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) visionan sus actividades.

En esta dirección, el GFP lleva a cabo actividades adaptadas a las circunstancias económicas y sociales nacionales, ya que consideramos que las grandes empresas deben involucrarse activamente en la sociedad para ofrecer soluciones y anticiparse a las necesidades de sus grupos de interés, no solo a través de productos y servicios sino como parte de un entorno más global.

La administración del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN ha puesto énfasis en el último año en desarrollar estrategias que generen espacio de interacción entre nuestros colaboradores y la comunidad, con el objetivo de desarrollar en cada una de las personas que conformamos el GFP el sentimiento de realizar acciones que ayuden al desarrollo de otras personas. Adicionalmente se ha profundizado el enriquecedor proceso de interacción con representantes de nuestros Grupos de Interés de manera que recibamos retroalimentación de primera mano por parte de ellos.

Durante el 2010 continuamos creando valor sostenible, lo cual es reportado en la presente Memoria de manera detallada. Les solicitamos muy encarecidamente nos hagan conocer sus comentarios sea en el desprendible al inicio de la memoria o vía email a la dirección rse@produbanco.com, para de esta manera enriquecer nuestras interacciones.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'RPD', written in a cursive style.

Rodrigo Paz Delgado
Presidente del Directorio



Carta del Presidente Ejecutivo

Las empresas del siglo XXI están obligadas a adaptarse a nuevas exigencias sociales, lo que implica implementar modelos en los que sea perfectamente compatible el desarrollo y el crecimiento con la conservación del medio ambiente, la calidad de vida de las personas, y el apoyo a la educación y la cultura como instrumentos esenciales para la construcción del futuro.

Dentro de este contexto, la Responsabilidad Social aborda la gestión de las empresas desde una óptica mucho más amplia e inclusiva, que considera las interacciones que mantienen las mismas con sus accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad.

Lo antes mencionado exige una estrategia basada en relaciones de mejora permanente, de tal manera que se pueda optimizar la interacción con cada uno de estos colectivos bajo la premisa básica de la generación de valor con la preservación de los valores sociales y naturales.

El esfuerzo descrito únicamente tiene sentido si se piensa en términos de largo plazo, no solamente en inversiones tangibles, sino en generar una nueva dinámica en la sociedad que se forje sobre la base del beneficio de todos los grupos que interactúen con la empresa moderna.

En el GFP hemos sido pioneros desde nuestros orígenes en varias actividades con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial. Entre otros ejemplos de lo anterior tenemos los esfuerzos continuos por desarrollar productos a la medida y ampliar nuestra cobertura, garantizar que la relación con nuestros proveedores se realice a través de un proceso con certificación ISO 9001-2008, establecer relaciones duraderas y óptimas con nuestros colaboradores, nuestras relaciones de largo plazo con la Fundación Su Cambio por el Cambio y con Fundeporte así como con Un Techo Para Mi País Ecuador y Junior Achievement Ecuador, quienes son un apoyo estratégico para llevar a cabo nuestras actividades que involucran a nuestros colaboradores en la comunidad.

La Memoria de Responsabilidad Social, por tanto, es un complemento imprescindible del Informe Anual ya que nos permite presentar una perspectiva mucho más global de nuestras actividades. A través de ésta cuarta memoria de Responsabilidad Social Empresarial que abarca nuestra gestión del año 2010, consolidando los aspectos económicos, sociales y mediambientales de todas las empresas que integran el Grupo Financiero Producción, estamos convencidos de que hemos logrado una sólida dinámica, no solo de comunicación con nuestros Grupos de Interés sino de administración de nuestro negocio sobre la base de criterios mucho más inclusivos.

Esperamos la disfruten.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abelardo Pachano Bertero'.

Abelardo Pachano Bertero
Presidente Ejecutivo



Acerca del Grupo



Acerca del Grupo

Quiénes somos

Visión Misión

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

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 a sus colaboradores y apoya a la comunidad.



Valores

HONESTIDAD

Proceder con honradez e integridad en todos sus actos.

PROBIDAD

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

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 del 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.



Nuestras Empresas

GRUPO FINANCIERO PRODUCCION

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) se ha conformado bajo el amparo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, con PRODUBANCO como cabeza de Grupo.

Ponemos a disposición de nuestros clientes, entidades especializadas en Ecuador y Panamá (todas sociedades anónimas) para la adecuada atención de sus necesidades financieras:

PRODUBANCO

Banco de la Producción S.A. (entidad cabeza del GFP). Es un banco ecuatoriano constituido al amparo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.



Abelardo Pachano
Presidente Ejecutivo

PRODUBANK

Banco con licencia general en la República de Panamá. Constituido bajo las leyes panameñas con el fin de participar en actividades financieras en la República de Panamá y otros países.



Sonia de Newell
Vicepresidenta Ejecutiva

PRODUFONDOS

Administradora de Fondos y Fideicomisos sujeta a las leyes del Mercado de Valores para administrar fondos y negocios fiduciarios y representar fondos internacionales de inversión.



María Fernanda Rocha
Gerente de Negocios Fiduciarios

PRODUVALORES

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.



Fernando Simó
Gerente General

PRODUSEGUROS

Compañía constituida para ejecutar toda clase de operaciones de seguros generales permitidas por la ley a las Compañías de Seguros.



Renato Terán
Gerente General

PRODURENTING

Empresa dedicada al arrendamiento operativo de bienes muebles.



Cristhina Rosero
Gerente General



EXSERSA (SERVIPAGOS): Red de procesamiento de transacciones. Oficinas y cajeros automáticos para efectuar transacciones de cobro y pago de clientes PRODUBANCO y de terceros financieros y no financieros.



Raúl Barriga
Gerente General

Otras Empresas en las que Participamos

Mantenemos alianzas estratégicas con empresas auxiliares del sistema financiero, permitiendo al Grupo ampliar su gama de servicios y productos.

EMPRESAS EN LAS QUE PRODUBANCO MANTIENE PARTICIPACIONES MENORES AL 50% (A DICIEMBRE 2010)

Empresa	Participación	Valor Libros (miles USD \$)	Actividad
Plan Automotor Ecuatoriano S.A. (Chevyplan)	40.00%	1,031	Promotor venta de planes de ahorro programado para la adquisición de vehículos
Medianet S.A.	33.33%	524	Administrador de red de puntos de venta (POS)
Credimatic S.A.	33.33%	407	Procesamiento de tarjetas de crédito y débito
CTH	19.26%	1,127	Titularización hipotecaria
Banred S.A.	11.63%	470	Servicios de cajero automático
Otros		365	Varios
TOTAL		3,924	

**Principales
asociaciones
de las que
formamos parte**

**PRINCIPALES ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES
DE LAS QUE FORMAMOS PARTE EN EL 2010**

Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN

Asociación de Bancos Privados del Ecuador

Asociación Bancaria Panamá

Asociación Administradora de Fondos

Asociación Casas de Valores

Bankers Club

Instituto Ecuatoriano para el Financiamiento de la Vivienda

Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriano-Colombiana

Cámara de Comercio e Integración Ecuatoriano-Venezolana

Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana

Cámara de Comercio Ecuatoriano-Peruana

Cámara de Comercio Internacional

Cámara Oficial Española de Comercio e Industria en Quito

Cámara de Comercio de Guayaquil

Asociación Nacional de Empresarios ANDE

Algunas Cifras Importantes

Accionistas	358
Empleados	2.349
Clientes	400.398
Proveedores calificados	293

Número de Representantes de los Grupos de Interés a diciembre 2010

Activo*	2,384.5
Pasivo	2,200.7
Patrimonio Contable**	183.7

Principales Rubros del Balance (millones de dólares)

A diciembre 2010 nos ubicamos en los primeros lugares del ranking de grupos financieros, lo que demuestra solidez en la gestión anual.

(*) Rubros principales que integran el activo: Cartera de Créditos US \$ 988.2 millones; Fondos Disponibles e Inversiones US \$ 1,261.3 millones

(**) El 31 de marzo de 2011, la Junta General de Accionistas decidió capitalizar US \$ 13 millones de las utilidades del ejercicio 2010 alcanzando un capital suscrito y pagado de US \$ 148 millones.

Oficinas	135
Cajeros Automáticos	151
Tarjetas Banca en línea (tarjeta de acceso a los canales tecnológicos del GFP)	227.376

Cobertura

Brindamos cobertura nacional a través de canales presenciales y tecnológicos.

Riesgos y Oportunidades

De acuerdo a las cifras oficiales del Banco Central al cierre de 2010 Ecuador registró un crecimiento del 3.58% del PIB, menor al potencial calculado en 7% si tomamos en cuenta el importante aumento del precio del petróleo en el mercado, las bajas tasas de interés internacionales, los mejores precios de las exportaciones privadas y la depreciación del dólar. El modesto crecimiento y relativo dinamismo que tuvo la economía ecuatoriana estuvo sustentado por el incremento del gasto público y por el consumo de los hogares más que por procesos de inversión con efectos de largo plazo, lo que provocó que el sistema financiero opere con una alta liquidez durante el 2010.

El desenvolvimiento del sistema financiero ecuatoriano en el año 2010, estuvo determinado por un ambiente nacional en el que las entidades de control continuaron con la regulación y fijación general de precios a todos los servicios bancarios, lo que restringe la libre competencia y minimiza la capacidad de gestionar los riesgos. El Banco Central nuevamente redujo en dos ocasiones las tasas de interés máximas para el crédito de consumo, adicionalmente emitió una regulación con el objeto de establecer un mínimo del 45% de la liquidez en las instituciones financieras privadas invertida en títulos locales. De su parte la Superintendencia de Bancos y Seguros, profundizó su política de fijación de tarifas por servicios financieros, al reducir los porcentajes máximos de afiliación a establecimientos comerciales para operar con tarjetas de crédito.

El impacto de estas medidas en la rentabilidad de los bancos fue amortiguado por el importante crecimiento que de la cartera en los diferentes segmentos de crédito, registrando un incremento de 2,547 millones de dólares. De manera general el 2010 fue positivo para el Sistema Financiero de Ecuador pues los clientes ratificaron su confianza, incrementando sus depósitos en 3,123 millones de dólares.

Dentro del contexto mencionado, el crecimiento de la cartera del GFP representó el 75% de los 235 millones de dólares de incremento del activo administrado. El éxito alcanzado en los objetivos de originación y diversificación del crédito, es resultado de nuestra visión de banca múltiple atendiendo a diversos segmentos de clientes. El crédito al sector productivo se apalanca en el profundo conocimiento del sector empresarial que nos

permite desarrollar y mantener relaciones comerciales integrales; la Banca de Personas presenta un importante desarrollo del financiamiento automotriz y de consumo a través de las tarjetas de crédito MasterCard y Visa; las pequeñas y medianas empresas reciben una atención diferenciada por parte de nueva Banca PYMES creada durante el último trimestre del año.

El patrimonio se fortaleció con la capitalización de 11 millones de dólares de los resultados generados en el ejercicio 2009, con lo cual nuestro capital suscrito y pagado asciende a 135 millones de dólares al cierre del ejercicio 2010.

BALANCE (millones de dólares)

	2009	2010	Variación
Activo*	2,149.8	2,384.5	11%
Pasivo	1,980.9	2,200.7	11%
Patrimonio Contable**	168.9	183.7	9%

(*) Rubros principales que integran el activo: Cartera de Créditos US \$ 988.2 millones; Fondos Disponibles e Inversiones US \$ 1,261.3 millones

(**) Como hecho subsecuente se indica que el 31 de marzo de 2011, la Junta General de Accionistas decidió capitalizar US \$ 13 millones de las utilidades del ejercicio 2010 alcanzando un capital suscrito y pagado de US \$ 148 millones.

El Sistema Financiero generó resultados por 240 millones de dólares que representan un rendimiento sobre el patrimonio (ROE) del 14%, rentabilidad inferior a la presentada por otros sectores económicos. La utilidad neta del GFP después de impuestos y participaciones es de aproximadamente 23 millones, lo que representa un crecimiento del 21% anual.

ESTADO DE RESULTADOS (millones de dólares)

	2009	2010	Variación
Valor Económico Generado (Ingresos)	163.6	179.9	10%
Clientes	135.3	146.7	8%
Operación del Negocio	28.2	33.2	18%
Valor Económico Distribuido (Egresos)	144.8	157.2	9%
Empleados (sueldos y beneficios)	39.2	41.8	7%
Clientes (rendimientos pagados en captaciones)	34.5	34.0	-1%
Proveedores (insumos y servicios)	31.7	36.0	14%
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	17.2	20.7	20%
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	20.0	23.0	15%
Acreedores (obligaciones financieras)	2.0	1.3	-35%
Comunidad y Medio Ambiente (donaciones y aportes) **	0.3	0.3	27%
Utilidad del Ejercicio	18.8	22.7	21%
Utilidad Neta	18.8	22.7	21%
Aumento de Capital	11.0	13.0	18%
Reserva Legal	2.1	2.3	13%
Disponible Accionistas	7.0	7.0	0%

(**) Donaciones para programas educativos y fomento del deporte; aportes a Fundación Su Cambio por el Cambio, y otros proyectos de responsabilidad social corporativa.

Los resultados descritos se generan principalmente por el incremento de ingresos financieros y operacionales fruto del esfuerzo por generar servicios con valor agregado para nuestros clientes. La estructura de captaciones del público permitió contribuir al margen de intermediación con un adecuado control del gasto financiero. Al igual que años anteriores se continuó gestionando y optimizando los gastos operacionales, alcanzando una mejora del indicador de eficiencia del 80.32% al 73.67%.

La solidez de los resultados ubicaron al GFP en el primer lugar del CAMEL(*) de Grupos Financieros por cuarto año consecutivo, la gestión integral de riesgos se refleja en los mejores indicadores del Sistema, a continuación presentamos los más destacables:

INDICADORES FINANCIEROS

	GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN	TOTAL SISTEMA GRUPOS FINANCIEROS
MOROSIDAD <i>(Cartera Morosa / Cartera Total)</i>	0.76%	2.34%
COBERTURA <i>(Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva)</i>	321.67%	247.92%
LIQUIDEZ <i>(Fondos Disponibles y Otros Activos Líquidos / Total Depósitos a Corto Plazo)</i>	50.65%	38.40%

(*) El método CAMEL es utilizado para comparar la solidez financiera y gerencial de una empresa a través de la cuantificación y ponderación de su Capital (C), Calidad de Activos (A), Manejo Gerencial (M), Rentabilidad (E) y Liquidez (L)

Reconocimientos Recibidos

BANCO DEL AÑO 2010 DEL ECUADOR

"The Banker", revista especializada en banca y finanzas, perteneciente al grupo inglés Financial Times, designó a PRODUBANCO como el "Banco del Año 2010 del Ecuador".

Años Anteriores:

"Banco del Año del Ecuador" 2009, 2007, 2002



GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN y PRODUBANCO, PRIMEROS ENTRE "LOS MEJORES GRANDES"

Revista Gestión, en su Ranking Anual de las Principales Empresas e Instituciones Financieras del Ecuador, designó al GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN como el primero en la categoría de grupos financieros "Los Mejores Grandes", y a PRODUBANCO, también en el primer lugar en la categoría de bancos "Los Mejores Grandes".



Años Anteriores:

GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN: Primer Grupo Financiero entre “Los Mejores Grandes” 2009, 2008, 2007, 2005, 2004

PRODUBANCO: Primer Banco entre “Los Mejores Grandes” 2009, 2008, 2005, 2004

EKOS MEJORES EMPRESAS EN CALIDAD DE SERVICIO 2010

En el Ranking de las Mejores Empresas en Calidad de Servicio de Revista Ekos, PRODUBANCO recibió el segundo lugar en el sector Bancos y segundo lugar en el sector Tarjetas de Crédito.

Años Anteriores:

PRODUBANCO, Primer lugar categoría Bancos y Tercer lugar categoría de Servicios Bajo Contrato 2009

PRODUBANCO, Segundo lugar Sector Bancario 2008



CALIFICACIONES DE RIESGO AAA-(ECU)

PRODUBANCO mantuvo durante el 2010 las calificaciones de riesgo otorgadas por Pacific Credit Rating desde el año 2006. A partir de diciembre de 2010 la calificadora de riesgos Bankwatch Ratings otorgó a PRODUBANCO la calificación AAA-.



CALIFICACIONES DE RIESGO AA(PA)

PRODUBANK Panamá mantuvo durante el 2010 las calificaciones de riesgo otorgadas por Pacific Credit Rating desde el año 2007.



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: B+ GRI REPORT 3RD PARTY CHECKED

La autoevaluación efectuada por el GFP a la Memoria de Responsabilidad Social 2009, 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, verificado por Deloitte & Touche.



Años Anteriores: 2007 (B+), 2008: (B+)



BVQ
BVG

PRODUVALORES EN LAS BOLSAS DE VALORES

PRODUVALORES ocupó el primer lugar a nivel nacional por volumen transado y por comisiones ganadas en el año 2010 en la Bolsa de Valores de Quito y obtuvo, entre otros reconocimientos, el segundo lugar por mayor transacción del año y el tercer lugar por mayor transacción de acciones en la Bolsa de Valores de Guayaquil.

CERTIFICADO LA NORMA ISO 9001:2008 – SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

SGS del Ecuador nos otorgó el certificado EC 10/216185, mediante el cual se confirma que el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 en los procesos de:

- Contrataciones y Compras para el GFP
- Proceso de Contingentes, ingresadas vía web para los productos:
- Cartas de Importación
- Garantías Bancarias
- Garantías Aduaneras (Quito y Guayaquil)
- Nuevo Proceso de Custodia de Terceros en Quito

PRIMER LUGAR EN EL CAMEL DE GRUPOS FINANCIEROS A NIVEL NACIONAL

El método CAMEL es utilizado para determinar la solidez financiera y gerencial de una empresa a través de la revisión y calificación de su capital, activos, manejo gerencial, rentabilidad y liquidez.

Años Anteriores: 2009, 2008, 2007

CAMEL

Testimonios

Primeros Accionistas

Preguntas

- 1 *¿Cómo describiría usted a Ecuador hace 33 años cuando realizó su inversión?*
- 2 *¿De acuerdo a su punto de vista ¿cómo ha cambiado la forma de hacer negocios en el Ecuador?*
- 3 *¿Qué expectativas tenía hace 33 años al realizar su inversión?*
- 4 *¿Consideró usted que la inversión realizada en su momento iba a trascender en uno de los Grupos Financieros más grandes del país?*
- 5 *¿Cuál es su criterio acerca del posicionamiento actual del Grupo Financiero Producción dentro del medio ecuatoriano?*



**Luigi
Chieruzzi**

Respuestas

- 1** La actividad económica estaba concentrada en las ciudades de Quito y Guayaquil y en las provincias la actividad era muy reducida. Dependíamos más de la exportación de productos agrícolas y comenzaba el desarrollo de la industria petrolera.
- 2** El país ha cambiado en el volumen de transacciones, eso ha conducido a que los negocios no se hagan tan personalizados y se los hagan más sistematizados.
- 3** Basada en mi confianza en el grupo promotor mis expectativas, eran de tener seguridad y que mi inversión tuviera crecimiento en el largo plazo.
- 4** Siempre confíe en que mi inversión y mi confianza la depositaba en un importante Grupo Financiero dirigido por personas con capacidad, liderazgo y honestidad. Y que en el tiempo se han hecho merecedores de respeto y admiración de la ciudadanía de nuestro País.
- 5** Su buen desempeño le ha ubicado entre los líderes del sistema bancario ecuatoriano como lo demuestran la prensa y calificaciones internacionales otorgadas a la Institución. En vista de los buenos resultados año tras año y de la gran confianza en el Grupo Produbanco mis inversiones las he incrementado anualmente.

**Manuel Malo
Monsalve**

Respuestas

- 1** Un país con muchas oportunidades basadas especialmente en la explotación petrolera y el anuncio de nuevas exportaciones de la agroindustria como rosas,
- 2** espárragos, entre otras.
- 3** No con la seguridad de antes, dados los cambios intempestivos en las regulaciones y normas
- 4** De que iba a ser lo que es ahora, un Grupo Financiero que lidera el ahorro y la seguridad tanto de sus inversionistas, como de sus depositantes
- 5** Sí porque conocía muy de cerca a todos los que iniciamos como accionistas fundadores el Banco de la Producción.
Óptimo y ratifico esto ya que sus dos principales personeros son considerados públicamente dentro de los mejores empresarios ecuatorianos.

Respuestas

- 1** En el año 1978 el Ecuador estaba en pleno “boom” petrolero pero todavía no alcanzaba las dimensiones que hoy conocemos por lo que el campo para realizar inversiones era ventajoso ya que económicamente había un gran espacio por conquistar. Poniéndolo de otra manera, Ecuador estaba todavía semi-dormido esperando para que lo despierten de su letargo que venía desde épocas ancestrales.
- 2** Lamentablemente no ha cambiado mucho la forma de hacer negocios en nuestro país: Sí, hemos crecido, se han fortalecido ciertas instituciones, existe más apertura interna, pero subsisten las trabas burocráticas, la corrupción y el ostracismo hacia el mundo exterior, por lo que para invertir y crecer se requiere de una fuerte dosis de patriotismo.
- 3** Al invertir en Produbanco hace 33 años mi expectativa no era tanto la de recibir buenos dividendos, que sí los hubieron, sino de ayudar a crear una institución que sea la mejor en su nicho de mercado con principios y valores que estén acordes con la seriedad que siempre caracterizó al grupo al que me pertenecía.
- 4** Cuando se creó Produbanco, las expectativas de los fundadores eran de crecer, pero no era lo primordial; siempre se pensó que lo más importante era ser el MEJOR, cualquiera que sea el tamaño del banco.
- 5** El Grupo Financiero Producción efectivamente ha llenado todas las expectativas de sus fundadores: ser el mejor en su categoría, cumplir a cabalidad con los principios de equidad y corrección y llenar un espacio importante dentro del segmento económico ecuatoriano en base a trabajo honesto y tesonero.

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.

Responsabilidad social empresarial

Es un modelo de administración que busca el desarrollo sustentable, integrando en sus estrategias, planes y acciones, el interés de cada uno de los grupos con los que interactúa.

Responsabilidad social empresarial para el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN

Es el compromiso de tomar decisiones analizando su impacto en nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general; cumpliendo éticamente el rol que desempeñamos con cada uno de ellos y respaldando activamente iniciativas en beneficio de los mismos.

Grupos de Interés

**Nuestros
Accionistas**



**Nuestra
Gente**



**Nuestros
Clientes**



**Nuestra
Comunidad**



**Nuestros
Proveedores**



Nuestros Accionistas



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.
- Reunión con representantes del Grupos de Interés que se realizan al menos una vez al año.
- Informe semestral remitido a nuestros accionistas.

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 y debidamente documentados, en particular para procesos críticos.
- Fijación de objetivos y evaluación de cumplimiento de los mismos.
- Monitoreo permanente de las prácticas del mercado.
- Presentación de resultados de gestión para toma de decisiones.
- Administración considerando los intereses de los diferentes grupos de interés.

Un buen gobierno corporativo es la piedra angular de una institución que crece y perdura en el tiempo, incentivando el trabajo conjunto para crear valor.

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

Los visionarios convencidos de la importancia de nuestra misión.

Estamos comprometidos en la generación de resultados positivos.



Gobierno Corporativo

Junta General de Accionistas

AUTORIDAD SUPREMA:

Está integrada por los accionistas del Banco de la Producción S.A.

REPRESENTACIÓN:

La Junta representa a la totalidad de los accionistas.

LÍDERES:

Está 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 sustituido por el miembro del Directorio que la Junta designe.

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 a iniciativa propia o cuando lo solicite uno o más accionistas que representen cuando menos el veinte y cinco por ciento del capital social.



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 deban 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.

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.



Nuestro Directorio



De izquierda a derecha: Narciso Attía Galante, Fuad Misle Zaidán, Fernando Romo Proaño, Abelardo Pachano Bertero, Kurt Donath Gallus, Rodrigo Paz Delgado, Miguel Barra Castells, Eduardo Ortega Gómez, Juan González Portes

Directores Principales

Rodrigo Paz Delgado

Presidente

Fuad Misle Zaidán

Vicepresidente

Narciso Attía Galante

Director

Alberto Bustamante Chalela

Director

Juan González Portes

Director

Directores Alternos

Eduardo Ortega Gómez

Director, Presidente Consejo

Consultivo Guayaquil

Miguel Barra Castells

Director

Fernando Romo Proaño

Director

Kurt Donath Gallus

Director

Fred Larreátegui Russo

Director

DESIGNACIÓN INTEGRANTES:

Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas previa calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Su designación dura 2 años.

PERFIL DIRECTORIO:

Está conformado por diez hombres de diversos orígenes empresariales y geográficos del país: 5 directores principales (independientes de la Administración) y 5 directores alternos.

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 representante de la entidad cabeza del Grupo.

DELEGADOS EN LA GESTIÓN DEL GFP:

El Directorio designa delegados que forman parte de comités estratégicos que se involucran en la gestión del GFP. Existen actualmente 27 comités que se integran con miembros del Directorio y ejecutivos de la compañía.

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.

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





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 Gerente de Tesorería	Definir y dar seguimiento a la ejecución de políticas de liquidez; determinar tasas y realizar 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	Presidente del Directorio Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Riesgos, de Staff, Banca Patrimonial y PRODUBANK Panamá Gerente de Tesorería Gerente Unidad Integral de Riesgos	Analizar la situación macroeconómica. Revisión de cupos y exposición de inversiones con las diferentes contrapartes financieras del GFP.
Comité de Inversines	Presidente del Directorio Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Banca Patrimonial y Finanzas y Tesorería Gerente de Tesorería 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	Dos 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 Cumplimiento	Director del Banco Vicepresidentes Ejecutivo, de Soporte, Legal y PRODUBANK Panamá Auditor Interno Oficial de Cumplimiento Gerente de Control Interno de Banca de Personas 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 celebrado en PRODUBANCO



Comité celebrado en PRODUBANK



Comité celebrado en PRODUFONDOS

COMITÉ	INTEGRANTES	FUNCIÓN
Comité de Calificación de Cartera y Contingentes	Vicepresidente del Directorio Vicepresidente Ejecutivo Vicepresidentes de Riesgos, Banca Corporativa y Empresarial, Finanzas y Tesorería Auditor Interno Gerente de Control, Seguimiento y Valuación	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, de Riesgos y PRODUBANK Panamá Gerentes y Ejecutivos de Banca Corporativa y Empresarial Gerentes de Riesgos Delegado Mercado de Banca Patrimonial 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 de Crédito de Pymes / Banca de Personas	Vicepresidentes de Riesgos, Banca Pymes y Banca de Personas Gerentes de Riesgos Quito y Guayaquil Gerentes Comercial de Banca Pymes y Banca de Personas Ejecutivos de Banca Pymes	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 Consejos Consultivos	Presidente Comisión delegado Miembros Nominados Vicepresidentes de Negocios y Riesgos Gerentes Banca de Personas y de Sucursales Gerente Comercial de Banca Pymes	Revisar la estrategia comercial y los resultados de la plaza.
Comité de Continuidad	Vicepresidente Ejecutivo Vicepresidentes de Soporte, de Banca de Personas y de Eficiencia y Productividad Auditor Interno Gerente de Seguridad 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 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	INTEGRANTES	FUNCIÓN
Comité de Calidad de Servicios	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Negocio, Soporte y Staff Vicepresidente 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, Soporte y Staff	Establecer los lineamientos estratégicos de tecnología en el Grupo en función de las necesidades del negocio.
Comité de Eficiencia	Vicepresidentes de Negocios, Soporte y Staff Gerentes de Eficiencia y Productividad	Revisar el avance de los proyectos de la mejora de la eficiencia y productividad.
Comité Fiduciario	Presidente Ejecutivo Vicepresidentes Ejecutivo, de Riesgos y Banca Patrimonial Gerentes y Ejecutivos de PRODUFONDOS Asesor Legal de Fiducia	Revisar y admitir la evolución del negocio fiduciario y nuevos fideicomisos acorde a las políticas pertinentes.
Comité de Seguridad y Salud	Tres representantes del empleador Tres representantes de los colaboradores	Revisar los resultados de las investigaciones sobre prevención de riesgos y realizar inspecciones de áreas de trabajo.
Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Vicepresidente de Banca Pymes Vicepresidente y Gerente Recursos Humanos Gerente y Ejecutivo de Control Financiero Vicepresidente y Subgerente de Mercadeo	Impulsar y coordinar estrategias relativas a la difusión de la cultura de responsabilidad social en la organización.

▶ *Comité celebrado en PRODUBANCO*

▶ *Comité celebrado en PRODUBANK*

Nuestra Administración

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN tiene tres tipos de unidades:

Negocio: Aquellas conformadas para atender las necesidades de los clientes de los distintos segmentos.

Soporte: Áreas que con su labor contribuyen a la operación del negocio.

Staff: Áreas de análisis y control que ejecutan seguimiento a la actividad

Miembros de la Administración (abril 2011)



De izquierda a derecha: José Ricaurte, José Samaniego, Joaquín Morillo, Lenin Landázuri, Fabián Mora, Javier Velasco, Guido Orrico, Fernando Vivero, Angelo de Castro, Abelardo Pachano, Guillermo Moreano, María Dolores Prócel, Luis Pachano, Guillermo Vilac

<i>Abelardo Pachano Bertero</i>	<i>Presidente Ejecutivo</i>	
<i>Fernando Vivero Loza</i>	<i>Vicepresidente Ejecutivo, Administrativo y de Recursos Humanos</i>	▲
<i>Joaquín Morillo Paimann</i>	<i>Vicepresidente de Riesgos</i>	▲
<i>Guillermo Moreano Guerra</i>	<i>Vicepresidente de Operaciones y Tecnología</i>	▲
<i>María Dolores Prócel Intriago</i>	<i>Responsable de Servicio al Cliente</i>	▲
<i>Luis Pachano Estupiñán</i>	<i>Vicepresidente de Finanzas y Tesorería</i>	▲
<i>Javier Velasco Pimentel</i>	<i>Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial</i>	▲
<i>Guillermo Vilac Ramírez</i>	<i>Vicepresidente de Banca de Personas</i>	▲
<i>José Ricaurte Vela</i>	<i>Vicepresidente de Banca Pymes</i>	▲
<i>José Samaniego Ponce</i>	<i>Vicepresidente de Banca Patrimonial</i>	▲
<i>Guido Orrico Real</i>	<i>Auditor Interno</i>	▲
<i>Marcela Barberis Passoni</i>	<i>Vicepresidenta de Legal</i>	▲
<i>Angelo de Castro Vallejo</i>	<i>Oficial de Cumplimiento</i>	▲
<i>Lenin Landázuri Aguirre</i>	<i>Vicepresidente de Eficiencia y Productividad</i>	▲
<i>Fabián Mora Vásconez</i>	<i>Vicepresidente de Mercadeo</i>	▲

Tipos de Unidad: ▲ Negocio ▲ Soporte ▲ Staff



Prácticas Fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo

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

Responsabilidad Información 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.

Eficiencia Todo proceso se realiza con eficiencia, ya que se busca obtener los mejores resultados utilizando los recursos apropiados y en tiempos mínimos de respuesta. Esta práctica se refleja en la mejora continua y reducción de costos.

Transparencia, objetividad y compromiso 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.

Planificación Estratégica Planificación para la consecución de los objetivos estratégicos.

Investigación y Desarrollo Desarrollo de nuevos productos y servicios estructurando procesos entre las áreas involucradas. Un gran avance presentó el desarrollo de productos financieros específicos al mercado automotriz del país. Con este fin, en el año 2010 continuamos utilizando la metodología de control de cambios

para evaluar las prioridades institucionales, mitigar el riesgo inherente a cualquier cambio y además permite mantener un registro histórico de las diferentes iniciativas y modificaciones, de manera que nuestra organización no depende de personas específicas sino de sí misma.

**Cumplimiento
de las normas**

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 contravenciones a normas legales se efectúan varios controles 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.

**Eliminación
de conflictos
de interés**

Transparencia y eliminación de conflictos de intereses a través de políticas de contratación y compra que rigen el trato con proveedores y establecen límites a las relaciones de las personas involucradas en los procesos de adquisición para evitar potenciales conflictos de interés.

**Seguimiento
periódico**

Seguimiento periódico para identificar posibles conflictos de interés. Durante el último trimestre del 2010 se realizó el proceso de actualización de datos de todos los colaboradores del GFP, documento que se ha completado a través del portal de Recursos Humanos, que incluye la firma del colaborador, como su jefatura inmediata, como un mecanismo para reforzar el cumplimiento de la política "Conozca a su empleado" y a la vez 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.



Políticas y procedimientos para evitar el lavado de activos 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 un canal utilizado para actos ilícitos. Las políticas y procedimientos del GFP se alinean con este concepto, al igual que el Código de Ética y de Conducta del GFP como el Reglamento Interno de Trabajo. Durante el año 2010 se ha mantenido el enfoque para brindar un servicio seguro y eficiente. Desde su incorporación, todos los colaboradores reciben capacitación del tema, una copia del Manual de Prevención de Lavado de Activos y además firman como constancia su compromiso de aceptación y conocimiento de la política.

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

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

Aplicar controles Implementar medidas preventivas y correctivas para atender cualquier tema sensible. Debido a que en el año 2009 se capacitó al personal completa, durante el 2010, nuestra Unidad de Cumplimiento realizó capacitaciones a todo el personal que se incorpora en la organización, las dos medidas en conjunto permitieron que el riesgo de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, sea mitigado por la ejecución e implementación de nuevos controles, que se enmarcan en las mejores prácticas internacionales y locales del "Conozca a su Cliente", con el fin de detectar, analizar, controlar, monitorear y reportar de ser el caso, en forma eficiente y oportuna a las Autoridades Competentes, las transacciones inusuales e injustificadas, lo que conlleva a que nuestra Institución sea cada vez más segura, y no sea objeto de utilización para la concreción de este delito. Adicionalmente mantenemos gestión y monitoreo de los requerimientos y reclamos a través de nuestra área de Servicio al Cliente y el Comité de Calidad y Servicios, lo que nos genera oportunidades de mejora continua.

Un Vistazo a nuestra Composición Accionaria 2010

Composición
accionaria de
PRODUBANCO
(a diciembre 2010)

NOMBRE	PORCENTAJE
Grupo Inmoholdings Inc.	42.01%
Grupo Hnos. Malo	12.09%
Grupo Bustamante	8.05%
Grupo Sevilla - Martínez	6.08%
Fondo Administrado Inversión Leal I	5.90%
Grupo Deller	5.01%
Grupo Páez	2.56%
Varios (menores del 2%)	18.29%
TOTAL	100.00%

PRODUBANCO no tiene estructura directiva unitaria; ninguna persona o grupo tiene una participación igual o superior al 50%. Durante el 2010 no tuvimos cambios significativos en la estructura de participación accionaria.



Nuestra Gente

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.
- Reunión con representantes del Grupos de Interés que se realizan al menos una vez al año.

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.
- Participación directa en programas con la comunidad de índole social, cultural, deportivo, medioambiental, entre otros.

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.



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.
- Equilibrio y eficiencia en la asignación de tareas.
- 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.
- Reuniones con representantes del Grupos de Interés que se realizan al menos una vez al año.
- Programas de voluntariado corporativo.
- Apoyo y viabilización de los proyectos de múltiple naturaleza (culturales, deportivos y sociales) surgidos en el Club de Empleados.



Clima Laboral - Factor Clave en la Institución

En el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN estamos convencidos de que la satisfacción del colaborador incide en su buen desempeño y resultados, por lo cual gestionamos todos los ámbitos que se encuentran plasmados en lo que denominamos “El Círculo del Crecimiento”.



Nuestro enfoque global abarca acciones que contemplan desde la optimización de la interacción entre colaboradores, beneficios existentes, hasta la asignación de medios físicos adecuados.

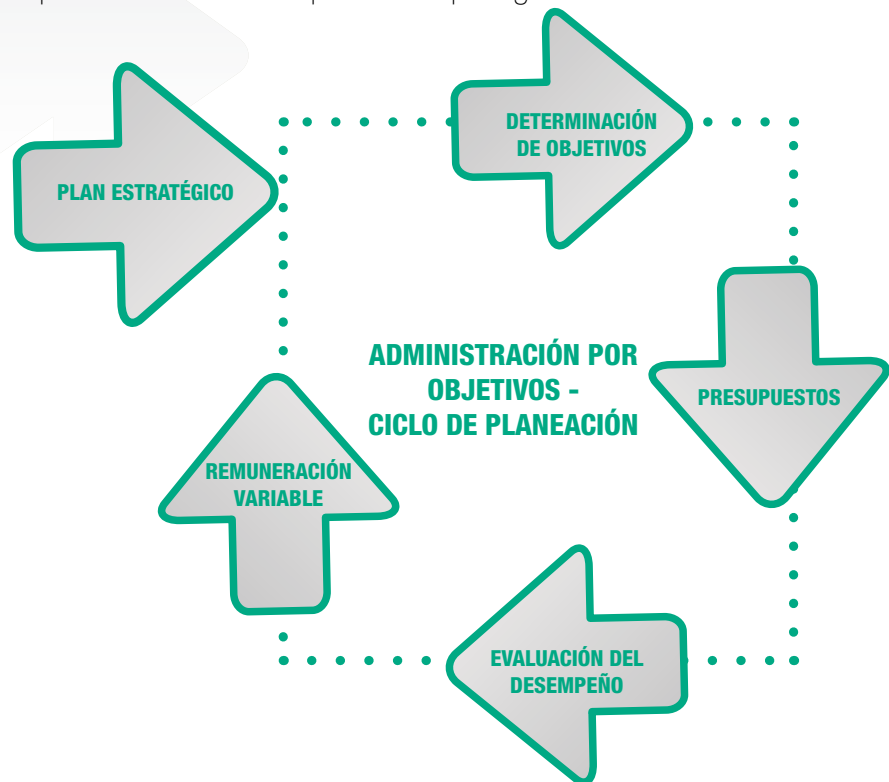
Políticas de Contratación, Selección, Convivencia en respeto a los Derechos Humanos

<i>Cumplimos con las disposiciones legales establecidas en el Código del Trabajo y Leyes del IESS</i>	Mantenemos reglamentos y políticas internas que establecen reglas de convivencia basadas en respeto y equidad. Nuestras políticas son aplicadas tanto en personal fijo como en personal eventual, practicantes y pasantes.
<i>Código de Ética y Conducta</i>	Establece normas de comportamiento con base en los valores institucionales.
<i>Políticas y Procedimientos</i>	Establecen las funciones de los colaboradores y su ejecución. Además garantizan la asignación de herramientas de trabajo para viabilizar el desarrollo profesional en un ambiente adecuado.
<i>Política de Concurso Interno (Primero los nuestros)</i>	Establece que 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.
<i>Levantamiento y Análisis de Capacidad</i>	Metodología de evaluación de tareas asignadas y establecimiento de capacidad adecuada con el objetivo de garantizar equilibrio y eficiencia entre la asignación de tareas y el desempeño de los colaboradores, y lograr un ambiente laboral sano.
<i>Fácil Acceso para Personas con Capacidades Especiales</i>	Práctica incorporada tanto en remodelaciones y adecuaciones como en proyectos de construcción de nuevas instalaciones para la eliminación de barreras arquitectónicas.
<i>Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional</i>	Ingresado en el 2010 para aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. Para difundirlo, se incorporó el mismo en el Programa de Inducción Corporativa.
<i>Encuesta de Valoración de Ambiente Laboral (realizada cada dos años)</i>	La metodología empleada en esta medición garantiza absoluta confidencialidad y por lo tanto, libertad para comentar sobre fortalezas y oportunidades de mejora.



Administración por Objetivos

Este sistema tiene como fin traducir el Plan Estratégico Corporativo en metas anuales cuantificables que garanticen su ejecución, sincronizando todos los componentes del ciclo de planeación para garantizar coherencia.



Antes de los 90 días aplicamos una primera evaluación de desempeño que según la legislación vigente corresponde al periodo de prueba del empleado.

Todos los colaboradores que superan el período de prueba son evaluados mensualmente, con base en objetivos acordados con su jefatura y establecidos de acuerdo a su ámbito de acción y responsabilidad.

Velamos porque estos sean equitativos tanto internamente como frente al mercado.

Atado al estricto seguimiento de resultados, los niveles ejecutivos del Grupo reciben una retribución variable anual con base en los resultados obtenidos por la Organización y en función de las responsabilidades de cada posición.

Capacitación - Generamos Bienestar para el Personal y la Organización

El valor anual incluye el ahorro generado por la financiación de programas a través de:
CNCF
Convenios con Universidades

US \$382,960
Inversión Anual

78% del total de empleados
Programas impartidos con mayor énfasis a nivel de mandos medios.

Ejecutivos y Subgerentes	65.97%
Asistentes y Cajeros	18.25%

1.837
Beneficiarios

Promedio hora por persona del total de colaboradores del GFP.

Año 2010	21.55 horas
Año 2009	16.11 horas
Año 2008	23.76 horas

50.621
Horas de Capacitación

84% de las capacitaciones tuvieron enfoque en aspectos aptitudinales.

Crecimiento Profesional y Personal



Cursos Impartidos

ESCUELA DE LIDERAZGO:

Se culminó el proceso de formación integral enfocado en los mandos medios del área de tecnología que otorga herramientas para fortalecer sus competencias de dirección, relación y liderazgo. Participaron durante el año 2009 y 2010, 24 líderes en un proceso de 72 horas por persona.

DESARROLLO DE HABILIDADES:

Concluyó el proceso de formación integral enfocado en el área de tecnología que complementa su formación técnica con el desarrollo de competencias claves como el trabajo en equipo y comunicación. Durante el año 2009 y 2010 participaron 95 personas con una duración de 46 horas por persona.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

Proceso en el que participaron 144 colaboradores a nivel país. Fue dictado al personal de Cajas del área de Canales de SERVIPAGOS

ESCUELA DE VENTAS:

Se dio continuidad al proceso, en el que participaron 89 colaboradores de Banca de Personas con el objetivo de desarrollar competencias que les permita potenciar su gestión.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS:

Durante el último trimestre se dio inicio al programa, dirigido a los supervisores de SERVIPAGOS a nivel nacional. El programa contó con una participación de 40 colaboradores.

Apoyo Académico 2010

Se realizó un convenio con la UDLA para realizar un Certificado de evaluación de Mercados Financieros y Estrategias de Inversión en el que participaron 30 funcionarios del Banco de diferentes áreas, concluyendo el programa 28 de ellos.

Mantenemos un convenio con la UTPPL a través del cual se han beneficiado 51 personas, entre empleados y familiares, accediendo a estudios universitarios en condiciones preferenciales.

Apoyamos a nuestros colaboradores para que puedan realizar sus estudios de cuarto nivel (Maestrías y Diplomados) de acuerdo a políticas establecidas.

Beneficios

Controles Médicos Preventivos 4.876 empleados participaron en este tipo de exámenes durante el año 2010. ►

Seguro de Asistencia Médica Cubre a nuestros empleados y sus dependientes directos desde el primer día de labores, y seguro de vida para nuestros funcionarios.

Atención Médica Gratuita Es brindada para empleados y su familia en los dispensarios que mantenemos en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Santo Domingo. Durante el 2010 fueron atendidos 5.640 colaboradores y 762 familiares.

Servicio de Alimentación 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 de seguro médico privado.

Bono Vacacional Para aportar a su período de vacaciones, este bono es entregado cuando los colaboradores toman sus 15 días. ► ►

Complejo Vacacional Ubicado en las playas de Atacames (Esmeraldas) para que nuestros empleados puedan disfrutar de su tiempo de descanso en familia. Aproximadamente 3.929 personas entre empleados y familiares utilizaron las facilidades del complejo del Grupo en el año 2010. La valoración al 31 de diciembre del 2010 fue de US \$ 707,801.88 y anualmente el Grupo realiza una inversión superior a los US \$ 21,624 en su mantenimiento. ► ►

Colonia Vacacional Durante la temporada de vacaciones ofrecemos jornadas de recreación a disposición de los hijos de nuestros colaboradores. ►

Ayuda Económica para las Guarderías Disponible para los hijos de hasta 5 años del personal femenino. En el 2010 gozaron de este beneficio 82 funcionarias. ► ►

Acceso a Estudios Universitarios A través del convenio que mantenemos con la Universidad Técnica Particular de Loja para que los empleados que no han terminado su carrera y sus familiares, puedan hacerlo a precios preferenciales. ► ►

► No aplica para PRODUBANK ► No aplica para SERVIPAGOS ► No aplica para personal eventual

NOTA PERSONAL EVENTUAL: Para la entrega de beneficios relacionados con la antigüedad del colaborador en la Institución, el GFP considera el primer día que ingresó a la organización incluyendo los casos en los que inicialmente su contrato fue de carácter eventual, de acuerdo a la política correspondiente.



Maestrías y Diplomados Se brinda apoyo de hasta un 50% a los profesionales con un excelente desempeño y nivel de contribución al Grupo, que decidan realizar maestrías o diplomados que aporten a su trabajo, de acuerdo al monto máximo establecido en nuestras políticas internas. ►►

Bono Navideño El objetivo de este beneficio es proporcionar al colaborador un ingreso adicional en las fiestas de la época.

Impuesto a la renta y aporte personal Son asumidos por el GFP adicional a los beneficios establecidos por la ley.►

Uniformes Los cajeros, personal femenino y mensajeros del GFP reciben uniformes sin costo alguno.

Préstamos Durante el 2010 se otorgaron créditos a 178 empleados que solicitaron créditos hipotecarios y de consumo por un valor total de US \$ 1,166,216.►

Tiempo Compensatorio En los casos en los que los ejecutivos trabajen jornadas inusualmente prolongadas por extensos periodos de tiempo, les será reconocido tiempo de descanso.

Tarjeta de SUPERMAXI Es otorgada a los colaboradores para acceder a los precios de afiliado de Supermaxi.►

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.►

Acceso a Paquetes Corporativos Permiten contar con el servicio a menor costo:
Telefonía Celular: 914 empleados se benefician con 1,598 líneas asignadas. **Seguro de Vehículos:** 305 empleados utilizan este beneficio (433 vehículos asegurados).►

Transporte Puerta a Puerta Este beneficio está disponible para el personal que labora después de las 20h00, incluyendo eventos de capacitación y personal que trabaja en horario nocturno.►

Alimentación El personal que trabaje en jornadas inusualmente prolongadas podrá acceder a alimentación.

Reconocimiento años de servicio Los empleados que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio prestado, reciben un reconocimiento.►

► No aplica para PRODUBANK ► No aplica para SERVIPAGOS ► No aplica para personal eventual

NOTA PERSONAL EVENTUAL: Para la entrega de beneficios relacionados con la antigüedad del colaborador en la Institución, el GFP considera el primer día que ingresó a la organización incluyendo los casos en los que inicialmente su contrato fue de carácter eventual, de acuerdo a la política correspondiente.

Terapias Anti Estrés

En el año 2010, fueron 135 los usuarios de este beneficio prestado a través de Grupo Serenidad. ▶

Actividades Club Empleados

Los funcionarios llevan a cabo distintas actividades de interés particular organizadas por el Club de Empleados. ▶

Utilidades

La participación de utilidades del ejercicio económico del año 2010 benefició a 3.578 empleados y ex-empleados con 3.656 cargas. Adicionalmente, los empleados de servicios complementarios que participaron en el reparto sumaron 760 personas más 1.311 cargas.

▶ No aplica para PRODUBANK ▶ No aplica para SERVIPAGOS ▶ No aplica para personal eventual

NOTA PERSONAL EVENTUAL: Para la entrega de beneficios relacionados con la antigüedad del colaborador en la Institución, el GFP considera el primer día que ingresó a la organización incluyendo los casos en los que inicialmente su contrato fue de carácter eventual, de acuerdo a la política correspondiente.

Seguridad y Salud Ocupacional

Ratificamos que las prácticas, políticas y procedimientos del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN están enfocados en una cultura de prevención de la salud, por lo que todos nuestros empleados cuentan con un seguro médico privado de vida y asistencia médica, cuyo costo es asumido en un 70% por las empresas del Grupo.

En colaboración con el personal que labora en el Dispensario Médico se han realizado charlas informativas sobre Seguridad y Salud Ocupacional y prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Adicionalmente, este tema se incorporó en los procesos de Inducción Corporativa.

Los reglamentos de Seguridad y Salud Ocupacional de cada empresa han sido presentados al Ministerio de Relaciones Laborales para su aprobación. El número total de personas directamente involucradas en este proceso son 443 que corresponden al 19% del total de colaboradores.



Incorporación de Personas con Discapacidad

Durante el 2010 contamos con 96 personas con discapacidad.

Se ha continuado con el proceso de “sensibilización” en el cual participaron todas las personas del área a la que se incorporó el colaborador, en el que se transmitieron los elementos importantes para la convivencia basados en el valor de cada miembro del equipo y no en sus diferencias o limitaciones, el mismo que abarcó a más de 166 personas.

Comunicación Interna

Mejoramos el diseño de la revista bimensual PRODUNOVEDADES, un sitio web interno realizado por Recursos Humanos y la participación de distintas áreas, en el que se incluyen múltiples actividades realizadas por los colaboradores, así como eventos y comunicados enfocados al trabajo en equipo y mejora del ambiente laboral.

De igual manera, mantuvimos nuestras distintas categorías de correos electrónicos internos masivos que tienen por objeto mantener al GFP al tanto de acontecimientos diarios: noticias, nuevos productos y servicios e informativos especiales. Durante el año 2010, más de 100 comunicaciones fueron enviadas al Grupo.

Adicionalmente, en el 2010 se difundieron mensajes a través de las pantallas de los equipos de computación de nuestros funcionarios, los mismos que se despliegan el momento de encender las computadoras.

Programas Innovadores para Nuestros Colaboradores

POLÍTICA “DESAYUNO CON EL PRESIDENTE”

Con el fin de crear un espacio para la interacción del Grupo con su Presidente Ejecutivo, son convocados a un desayuno con él los colaboradores que no tienen contacto en su trabajo diario. La regla para el evento: no hablar de temas de trabajo. Durante el año 2010 vivieron esta experiencia 69 colaboradores.



POLÍTICA “MI DÍA LIBRE”

A manera de reconocimiento a la gestión del colaborador y para contribuir al equilibrio de la vida personal-laboral del mismo, mantuvimos a disposición de los funcionarios la política de Mi Día Libre para PRODUBANCO, PRODUFONDOS y PRODUVALORES. Los colaboradores con un buen desempeño, podían postularse para obtener un día libre en el año. En el 2010, disfrutaron de este beneficio 180 colaboradores.



POLÍTICA UN DÍA DE FÚTBOL

Con el propósito de facilitar al empleado un momento de diversión con su familia y amigos, mediante sorteo, se brinda la posibilidad de utilizar las suites en los estadios de la LDU en Quito y de Barcelona en Guayaquil. Disfrutaron de esta actividad 150 colaboradores durante el año 2010.



RISOTERAPIA

Durante el 2010 se realizó a nivel nacional charlas de “Risoterapia” con el apoyo de la Fundación Manantial de Vida. Los beneficiarios de este proceso de reflexión y diversión superaron las 1.200 personas (dentro del grupo se contó con la participación de familiares).





CINEFORO

Con el fin de fortalecer la cultura y valores institucionales, se desarrolló en todo el país la primera etapa del Proyecto Cine Foro, que involucra a los colaboradores de PRODUBANCO, PRODUFONDOS y PRODUVALORES. Los participantes superaron las 2.000 personas en las dos sesiones efectuadas.



DÍA DE LA FAMILIA

Durante el segundo semestre del 2010 se llevó a cabo la celebración del Día de la Familia, una jornada que involucra a los colaboradores con sus familias. Esta propuesta tuvo excelente acogida y participación masiva a nivel de todas las sucursales. En todo el país participaron 1.774 personas.



ACTIVIDADES CLUB DE EMPLEADOS

El campo de acción del Club de Empleados a nivel nacional contó con una agenda que fue ejecutada con el apoyo voluntario de las directivas en coordinación con Recursos Humanos. Las actividades son variadas y atienden a las inquietudes planteadas por los colaboradores, no solo con actividades sociales y deportivas, sino también, solidarias dirigidas a la comunidad.



ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON IMPACTO EN LA COMUNIDAD

Durante al año 2010 se impulsaron programas de Responsabilidad Social en los cuales interactuamos directamente con la Comunidad; dentro de los principales están la jornada de reforestación en Fundeporte, la construcción de viviendas con la Fundación Un Techo para Mi País y programas de capacitación a estudiantes de escuela y colegio con la Fundación Junior Achievement Ecuador. Los programas se detallan en el capítulo de la Comunidad.



Un Vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010

Total Personas	2.349
Hombres (edad promedio 32 años)	43%
Mujeres (edad promedio 31 años)	57%

**EQUIPO GFP
2010**

SUCURSAL	TOTAL
AMBATO	79
CAYAMBE	4
CUENCA	81
ESMERALDAS	19
GUAYAQUIL	490
IBARRA	34
LATACUNGA	15
LOJA	19
MACHALA	14
MANTA	32
PANAMÁ	13
PORTOVIEJO	20
QUEVEDO	25
QUITO	1.429
RIOBAMBA	20
SALINAS	11
SANTO DOMINGO	44
TOTAL	2.349

**Distribución
Geográfica**



Distribución Jerárquica

JERARQUÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
MENSAJERO	50	3	53
CAJERO	331	538	869
ASISTENTE	199	172	371
EJECUTIVO	346	523	869
SUBGERENTE	41	68	109
GERENTE	28	31	59
VICEPRESIDENTE	16	3	19
TOTAL	1.011	1.338	2.349

Niveles de Educación

NIVEL	%
HASTA BACHILLERATO	19.28%
TECNÓLOGO	6.09%
UNIVERSITARIO	72.03%
POST-GRADO	2.60%
TOTAL	100%

Distribución por Edad y Género

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18-25	273	352	625
26-30	280	445	725
31-35	188	276	464
36-40	108	126	234
41-45	74	70	144
46-50	39	35	74
51-55	26	18	44
56 o más	23	16	39
TOTAL	1.011	1.338	2.349

Distribución por Tiempo de Servicio y Género

SERVICIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0-5	642	817	1.459
6-10	257	341	598
11-15	40	66	106
16-20	30	58	88
21-25	24	31	55
Más de 26	18	25	43
TOTAL	1.011	1.338	2.349

Promedio general: 6 años

Promedio general excluyendo cajeros: 8 años

El personal que se desvinculó del GFP en el año 2010 tenía en promedio 3 años de servicio.



Personas	96
Hombres	71%
Mujeres	29%

Personas con Discapacidad

21,23% superior

En el año 2008 la escala mínima salarial del GFP superó en un 21,23% al salario mínimo vital. La escala 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.

Salario vs Salario Mínimo Vital

La remuneración promedio del personal masculino fue superior en 18% a la del personal femenino.

Comparación Remuneración Promedio por Género

A diciembre 2010 se mantienen contratos indefinido, a plazo fijo, o eventual. No se contrata personal de media jornada. Del 100% de personal del GFP, únicamente el 3% tiene relación de dependencia bajo contrato eventual

Tipos de Contrato

(incluyendo personal de cajas)

Hombres	278
Mujeres	405

Rotación Media de Empleados
29.08 %

(excluyendo personal de Cajas que tiene alta rotación en las instituciones financieras)

Hombres	112
Mujeres	146

Rotación Media de Empleados
10.98 %



173 posiciones creadas por el crecimiento de negocio y estructura.

51 ocupadas por personas con discapacidad.

**Creación
de Trabajo**

Porcentaje que es menor al 2.70% del año anterior.

No registramos ningún caso de ausentismo que se haya generado por accidentes o enfermedades originadas en el ejercicio de la actividad laboral.

El número total de días de días perdidos por ausentismo fue 13.965 de los cuales el 55% (7.652 días) corresponden a maternidad, paternidad, lactancia y licencia por matrimonio.

Del total de personas que se ausentaron (1.048), el 42% presenta como motivo principal enfermedades respiratorias y digestivas, mismas que guardan relación con las primeras causas de morbilidad del país.

**Tasa de
Ausentismo
2.36%**

Contratación pasantes y practicantes

REGIÓN	PRACTICANTES		PASANTES	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
SIERRA	24	29	42	47
COSTA	3	19	4	10
TOTAL	27	48	46	57

El GFP no contrata personal menor de 18 años. Apoya a la vinculación a la vida laboral a practicantes y pasantes, bajo estricta solicitud de los colegios y universidades, respetando las condiciones de horario y plazos.

La política “Primero los Nuestros” permitió que durante el 2010 cubriéramos el 86% de las vacantes generadas en el Grupo con personal interno. Algunas de las posiciones promovidas corresponden a nivel de Vicepresidentes y Gerentes debido a cambios en la estructura y creación de nuevos puestos de trabajo.

Promociones y Ascensos Internos
86%



Nuestros Clientes

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

- Canales tradicionales y alternativos de comunicación.
- Reunión con representantes del Grupo de Interés que se realizan al menos una vez al año.

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 requiera y con claridad.
- Facilidad de contactarse permanente y a través de distintos medios para la atención de sus requerimientos.
- Gama completa de servicios financieros y con atractivas condiciones.
- Solidez, solvencia, respaldo.

Las iniciativas y acciones del GFP en respuesta

- Comité de Calidad 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.
- Cobertura en 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.

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

Soluciones para Nuestros Clientes

Nos enfocamos en satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de clientes con personal, productos y servicios especializados para sus requerimientos e intereses, con soluciones a la medida de sus expectativas.

Nuevos Productos y Servicios 2010

***Comercio Exterior
Nuevo Proceso
Certificado 2010
ISO 9001: 2008*** Herramienta electrónica dirigida a empresas que requieren realizar sus actividades de comercio internacional de una manera rápida, ágil y segura; permite el manejo eficiente de las siguientes operaciones de Comercio Exterior: Cartas de Crédito, Importación, Exportación, Doméstica, Cartas de Crédito Stand By, Garantía Bancaria y Aduaneras.



***Crédito
Adquirentes*** Los establecimientos que forman parte de la red de Medianet pueden acceder a créditos para capital de trabajo de plazo máximo 2 años. Los depósitos de los consumos de tarjeta de crédito MasterCard y Visa PRODUBANCO constituyen la base para determinar la capacidad de pago mensual del establecimiento. La operación comercial del producto empieza en el 2011.



***Crédito
Automotriz
Recargable*** Línea de crédito preaprobada para la adquisición de vehículos de uso particular en los Concesionarios Chevrolet.





**Catálogo
Oportunidades**

Los tarjetahabientes puede acceder al Catálogo Oportunidades en donde encontrará descuentos y promociones para educación, entretenimiento, servicios, salud, compras y hogar.



**Produrenting
Nueva
Subsidiaria 2010**

La empresa se dedica al arrendamiento operativo de bienes muebles, a través de productos diseñados de acuerdo a las necesidades puntuales de nuestros clientes de las diferentes bancas. Los servicios de arrendamiento que se ofrecerán son:

- Vehículos y/o flotas de vehículos
- Hardware y Software
- Maquinaria
- Equipos

El servicio a nuestros clientes será el factor diferenciador y clave del éxito de PRODURENTIG S.A.



**Produseguros
Nueva
Subsidiaria 2010**

Empresa enfocada en atender las necesidades de cobertura del GFP y sus clientes. A través de Seguros Generales y Seguros Masivos.



Nuestro Portafolio de Productos y Servicios

Personas

“Giro Ahorro” Cuenta que permite recibir giros del exterior acreditados directamente. Integramos a los emigrantes al sector financiero formal y creamos acceso a la gama de productos de la banca.

Cuenta de Ahorros para Emigrantes

Servicio de Rol de Pagos Solución que facilita a la empresa el proceso de pago de nómina de acuerdo a los distintos niveles salariales, proporciona a los empleados cuentas con tarifas accesibles de acuerdo a su nivel de ingresos, y brinda a los empleados acceso a productos financieros para concretar sus proyectos personales.

Crédito para Empleados Modalidad de crédito inmediato, cuyo mercado objetivo es el de personas naturales que trabajan en relación de dependencia, cuyo sueldo se acredita a través de cuentas de PRODUBANCO

Crédito para Ahorristas PRODUBANCO cuenta con un nuevo beneficio adicional para los ahorristas, se quiere motivar el ahorro, con la consideración que en un momento de necesidad el banco le va a otorgar un crédito de manera ágil, en base a su ahorro.

Financiamiento de Consultorios – Hospital los Valles Producto que otorga operaciones de crédito a médicos de reconocida trayectoria para la adquisición de consultorios en el Hospital de los Valles.

Plan Novios Servicio a través del cual los contrayentes ofrecen a sus invitados la facilidad de realizar los depósitos en cualquier oficina del Grupo a nivel nacional sin necesidad de conocer el número de cuenta sino únicamente los apellidos, y permite a los novios contar con la información permanente y actualizada de los aportes recibidos.

Fábrica de Crédito La “Fábrica de Crédito” es un cambio en la metodología de aprobación de crédito que se apoya en la plataforma tecnológica Business Process Management de BizAgi®, cuyo objetivo es aumentar la satisfacción de nuestros clientes por la considerable reducción en el tiempo de respuesta a su solicitud de crédito. La herramienta permite gestionar sistemáticamente los procesos de negocio, a través del monitoreo, medición y optimización continua.



Este trabajo fue galardonado con el Global Excellence in Workflow and BPM Award 2008 de América del Sur, la distinción de mayor prestigio a nivel internacional en BPM.

Línea Automática de Sobregiros

Nuestros clientes de Banca de Consumo pueden acceder a sobregiros ocasionales de manera más ágil, ya que nuestro sistema realiza un análisis estadístico del comportamiento de cada cliente, lo que mejora el tiempo de respuesta del proceso.

Buzón de Pagos

Producto que facilita el pago de salario a los empleados, permitiendo a las empresas la creación de cuentas a través de Internet, lo que genera reducción de costos y tiempo.

Plan de Asistencia de Ahorros

Programa de servicios de ayuda para el hogar, medicina y consultas legales que también contempla un seguro para robo de la tarjeta Banca en línea.

Lockbox

Nuestros clientes que tienen cuenta corriente o de ahorros en PRODUBANK, pueden recibir depósitos en cheque en los Estados Unidos en menor tiempo

Pymes

Crédito Pymes

Financiamiento para desarrollar el negocio de pequeños y medianos empresarios a través de capital de trabajo, bienes de capital, comercio exterior, exportación y leasing.

Tarjeta de Crédito

Tarjeta MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO

Tarjeta de crédito internacional que también permite al cliente obtener el descuento de afiliado en la red SUPERMAXI y MEGAMAXI, y la cadena de beneficios en otros almacenes.

Tarjeta Regalo Visa de PRODUBANCO

Es el obsequio más práctico y acertado que se puede hacer. Simplemente el comprador elige el monto y quien la recibe podrá escoger su regalo en cualquier establecimiento afiliado Visa.

Plan de Fidelidad PRODUMillas

Programa de bonificación por consumos de los tarjetahabientes MasterCard Gold, Platinum y Black, y Visa Gold, Platinum y Signature que permite canjear por

las PRODUMillas acumuladas por paquetes turísticos, viajes, dinero en efectivo, o donar en favor de la Fundación Su Cambio por el Cambio.

**Plan de Fidelidad
MaxiDólar**

Programa de bonificación por consumos de los tarjetahabientes MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO para canjear por compras en SUPERMAXI o MEGAMAXI.

**MasterCard
SecureCode y
Verified by Visa**

Servicios diseñados para proteger el uso de las tarjetas de crédito al efectuar compras en línea por Internet.

**Seguro de
Desgravamen**

Pensando en el bienestar del cliente y su familia, 84.697 tarjetahabientes principales cuentan en su tarjeta con este seguro cuyo monto se establece en función del cupo aprobado de la tarjeta. Durante el año 2010 este beneficio fue ejecutado por 76 tarjetahabientes, cubriendo un monto de US \$113,238.43 (Ciento trece mil, doscientos treinta y ocho, 43/100).

**CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL
SEGURO DE DESGRAVÁMEN**

Edad	Mujer	Hombre	Total
Menor 23	0.2%	0.2%	0.4%
23-35	12.1%	18.9%	31.0%
36-50	17.8%	24.4%	42.2%
51-65	10.9%	11.7%	22.6%
Más de 65	2.0%	1.8%	3.8%
Total	43.0%	57.0%	100%

Soluciones de Cash Management

Cash Management

Herramienta electrónica que abarca distintas soluciones especializadas; se enfoca en disminuir las tareas administrativas de su empresa, sin importar el tamaño de la misma, procesando operaciones de cobros y pagos en forma ágil, cómoda, y segura.

- Pago a Proveedores
- Rol de Pagos
- Servicio de Recaudación
- VTC Conciliación de Ventas con Tarjeta de Crédito

Portal Proveedores

Canal de comunicación directo entre la empresa y sus proveedores que permite reducir costos operaciones, automatizar pagos y optimizar los procesos operativos.



**Cash Management
de PRODUBANK**

Servicio de excelencia que proporciona respuestas a las necesidades de los clientes y alternativas a la medida de sus expectativas. Ponemos a disposición del público los servicios de Pago de Proveedores, Pago a Proveedores con Crédito en Cuentas de PRODUBANK, Pago de Proveedores con Transferencia a otras Instituciones Financieras a través de ACH y Pago de Proveedores al Exterior.

**Línea de Crédito
Cerrada**

Producto que genera soluciones empresariales de liquidez inmediata, manejo de cuentas por cobrar y gestión de compra y financiamiento de proveedores, a través de líneas de crédito otorgadas exclusivamente a las empresas Distribuidoras de nuestros clientes Corporativos y Empresariales.

**Recaudación de
servicios públicos
y privados a
través del canal
PAGOÁGIL**

PAGOÁGIL es un canal de recaudación con puntos de servicio ubicados en establecimientos comerciales, tiendas, farmacias, cadenas de supermercados, locutorios, etc., a través del cual se realiza cobros de servicios públicos y privados, de manera ágil y cómoda. A través de PAGOÁGIL los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano pueden cobrarlo con su cédula de identidad o su tarjeta MIES.

**Procesamiento
de transacciones
de carácter
social a través
de Agencias
Servipagos**

Las agencias SERVIPAGOS realizan mensualmente transacciones de carácter social como son el Pago de Jubilados y el Pago del Bono de Desarrollo Humano que ahora puede realizarse los 7 días de la semana en las agencias y cajeros automáticos SERVIPAGOS. Además, procesa bonos y giros a través de alianzas con cooperativas del país.

Banca Express

Con el propósito de poner al alcance de las personas naturales las transacciones financieras, tenemos oficinas en SUPERMAXI y MEGAMAXI que atienden a los clientes para que el ir al banco sea "tan simple como comprar".

Canales de Atención

Cajas PRODUBANCO	18%
SERVIPAGOS	10%
Canales Tecnológicos	72%

**Canales
más utilizados
Clientes GFP
2010**

PROCESADAS POR EL GFP DURANTE EL AÑO 2010:
76.1 millones (a través de sus diferentes canales).

PROCESADAS POR SERVIPAGOS DURANTE EL AÑO 2010:
10.5 millones (para sus clientes).

**Transacciones
Procesadas
2010**

Canales Presenciales

Azuay, Chimborazo, Cotopaxi,
Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Loja,
Los Ríos, Manabí, Península de Santa
Elena, Pichincha, Santo Domingo
de los Tsáchilas y Tungurahua

**75 Oficinas
PRODUBANCO
en el 2010**

Azuay, Chimborazo, Cotopaxi,
Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Loja,
Los Ríos, Manabí, Península de Santa
Elena, Pichincha, Santo Domingo
de los Tsáchilas, Tungurahua y El Oro

**60 Agencias
SERVIPAGOS
en el 2010**



Ambato, Cuenca, Guayaquil, Machala,
Manta, Portoviejo, Quito, Riobamba,
Santo Domingo

TRANSACCIONES POR AGENTES
PAGOÁGIL EN EL 2010: 2 millones

**317 Agentes
PAGOÁGIL
en el 2010**

En noviembre 2010 implementamos
el canal PAGOÁGIL Web, el mismo que
a través de Internet, permite enlazar de
una manera segura, confiable y rápida
a la red de servicios SERVIPAGOS, para
realizar múltiples transacciones.

**3 Agentes
PAGOÁGIL Web
en el 2010**

República de Panamá

**1 Oficina
PRODUBANK
en el 2010**

Canales Tecnológicos

- 1.3 millón de transacciones promedio al mes.
- 151 cajeros automáticos PRODUBANCO y SERVIPAGOS en el Ecuador.
- Más de 2.900 cajeros Banred en el territorio nacional.
- Más de 1 millón de cajeros Cirrus a nivel mundial 365 días al año.
- A partir del 2010 se puede realizar el pago de agua, luz, telefonía fija y móvil con débito a la cuenta para ofrecer al cliente una alternativa sencilla, de gran cobertura y fácil operación.

**Cajeros
Automáticos**

www.produbanco.com

3 millones de transacciones promedio al mes.

**Web y
Autoconsultas**

1700-123-123 ó (02) 2996-200

71 mil transacciones promedio al mes.

**Teleasesores
y Servicio
Automático**

Servicio desarrollado como medida adicional de seguridad y control, que brinda a nuestros clientes la posibilidad de monitorear los movimientos de su cuenta.

Banca Celular

En septiembre se lanzó al mercado el servicio dirigido a usuarios de Smartphones. Web Móvil permite la consulta de los saldos y movimientos de las cuentas y el acceso a la realización de transferencias entre cuentas propias a través del celular.

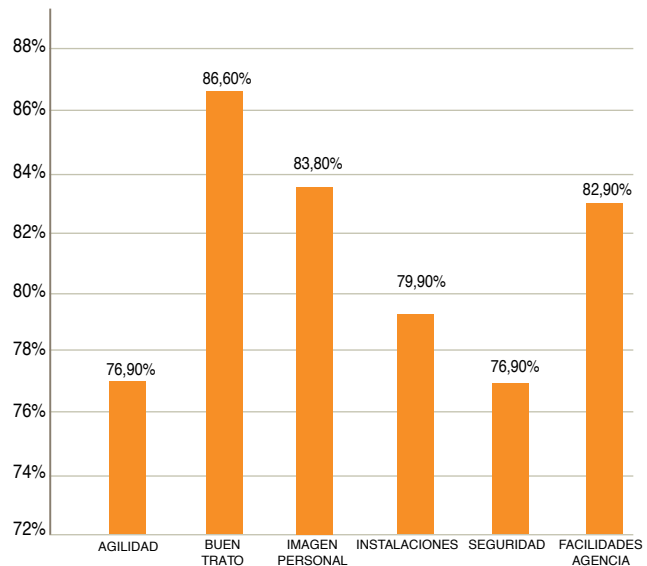
WEB Móvil



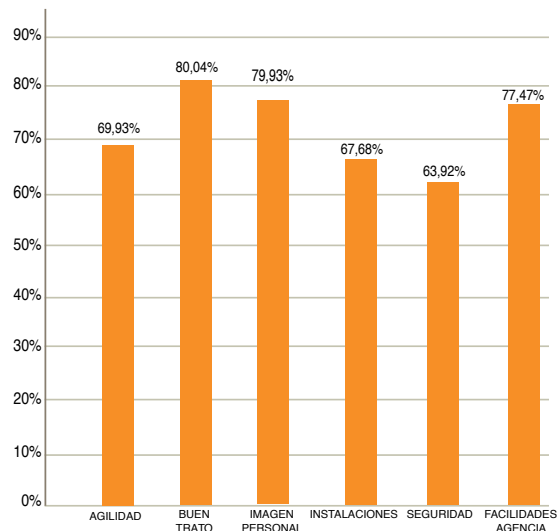
Evaluación Permanente: Calidad de Servicio

Fortalecemos permanentemente las herramientas que nos permiten monitorear la satisfacción de nuestros clientes frente a los productos y servicios que ofrecemos. La encuesta realizada a nivel nacional al cierre de noviembre 2010 presenta en el siguiente gráfico los niveles de satisfacción alcanzados:

PRODUBANCO



SERVIPAGOS



Cumplimos con el estándar establecido por la Superintendencia de Bancos en relación a indicadores de gestión gracias a la administración eficaz del módulo de “Requerimientos y Reclamos”.

En el Comité de Calidad de Servicio liderado por la Presidencia Ejecutiva del Grupo continuamos generando propuestas con el firme objetivo de mejorar la calidad del servicio.

GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE - ESTADÍSTICAS

TOTAL EVENTOS PROCESADOS EN EL 2010 POR LA UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	33.640
---	---------------

Requerimientos (consultas y pedidos de servicios adicionales formulados por el cliente)	31%
--	-----

Reclamos (quejas que implican respuesta del Banco por un error o un problema de servicio)	69%
--	-----

Casos Resueltos con soluciones de primer nivel (cliente obtuvo respuesta de la primera persona con la que se contactó para atender su caso)	50.77%
--	--------

Casos Resueltos en tiempo establecido por la SBS	92.45%
---	--------

% Total de reclamos frente al total de las transacciones del GFP	0.039%
---	--------



Fortaleciendo la Cultura de Seguridad

Durante el 2010 mantuvimos la capacitación al cliente en normas de seguridad a través de nuestros diferentes canales. La metodología de comunicación empleada fue la publicación de los mensajes de alerta en el canal correspondiente (en las pantallas de página web y cajeros automáticos), así como la incorporación de seguridades en los canales que los requieran, y la difusión de material informativo a través de un acceso fijo a Normas de Seguridad en la página principal de nuestra web e insertos en los estados de cuenta remitidos a nuestros clientes.

Entre los principales temas abordados se encuentran el uso adecuado de información y claves en canales tecnológicos, precaución en el manejo de cheques, normas de seguridad en productos y transacciones, la clonación de tarjetas, la suplantación de empleados bancarios, el cambiazo, el phishing y la prevención de Lavado de Activos.

En lo referente a la incorporación de seguridades, en el mes de octubre implementamos el nuevo método de acceso a ww.produbanco.com a través de la tarjeta de coordenadas Llave en línea. Esta innovación tecnológica, se creó con el fin de brindar al cliente seguridades adicionales tales como la selección de una imagen personalizada para identificar la validez de la sesión, la notificación permanente vía correo electrónico y/o celular de todas las transacciones que se realicen con la cuenta, y el uso de la nueva tarjeta de coordenadas o token Llave en línea como clave de autorización de transacciones.

Otro servicio innovador desarrollado como medida adicional de seguridad y control, que brinda a nuestros clientes la posibilidad de monitorear los movimientos de su cuenta, es Banca Celular. A través de esta facilidad, el cliente recibe vía mensaje de texto en su celular, las confirmaciones de las transacciones realizadas en los canales tecnológicos y canales presenciales con su cuenta o tarjeta de crédito. Complementario a este servicio, se implementó el envío de confirmaciones de transacciones en canales tecnológicos (adicionales a las que se venían notificando) y presenciales a la dirección de correo electrónico del cliente, los cuales se denominan Notificaciones Banca en línea.

Atención Telefónica

Entre los objetivos que tiene cada colaborador del Grupo, se encuentra una eficiente y oportuna atención telefónica. Es por este motivo, que la normativa interna en esta materia forma parte de la evaluación de los objetivos rutinarios del personal.

Con el propósito de garantizar que las llamadas siempre sean atendidas oportunamente, utilizamos la herramienta tecnológica Interaction Client que permite distribuir las llamadas entrantes a los diferentes equipos de trabajo.

Confidencialidad

Nuestra prioridad institucional en materia de información del cliente, es el manejo confidencial de la misma.

Nuestros clientes pueden sentirse seguros pues en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN nos regimos por políticas enmarcadas dentro del Código de Ética y Conducta sobre Sigilo Bancario y Control de la Información; además tenemos disponible para el público en general todos los datos que transparentan nuestra gestión.

Durante el 2010 se registró un reclamo reportado sobre sigilo bancario. El caso fue favorable al cliente, se aplicó las medidas correctivas internas, la respuesta entregada al cliente cubrió sus expectativas y logró su conformidad.



Nuestros Clientes y las Áreas Encargadas de Cada Segmento en el 2010

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES CON PRODUCTOS ACTIVOS DEL GFP AL CIERRE DEL AÑO 2010

PRODUBANCO, PRODUBANK, PRODUFONDOS Y PRODUVALORES	400,346*
SERVIPAGOS (empresas)	52

* 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 11% con respecto al del año 2009.

Banca de Personas

CLIENTES: Personas naturales bajo un modelo de atención estandarizado.

NÚMERO CLIENTES AL CIERRE DEL 2010: 337.730

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA TOTAL DEL GFP (2010): 21%*

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LOS DEPÓSITOS DEL GFP (2010): 43%*

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS:

Cuentas corrientes y de ahorros; pólizas de acumulación; fondos de inversión; crédito hipotecario de vivienda, automotriz, de consumo; tarjetas de crédito personales y corporativas MasterCard y Visa.

Banca PYMES

En el mes de septiembre 2010 se creó la Unidad Banca PYMES, con la finalidad de conocer y dar soluciones a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas en el país.

CLIENTES: Personas jurídicas con ventas de hasta US \$3 millones de dólares, y personas naturales con actividad comercial con riesgos mayores a US \$ 60 mil dólares.

NÚMERO CLIENTES AL CIERRE DEL 2010: 11.390 PYMES y 298 personas naturales.

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA TOTAL DEL GFP (2010): 8%*

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LOS DEPÓSITOS DEL GFP (2010): 11%*

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS: Cuentas corrientes y de ahorros; pólizas de acumulación; crédito comercial para PYMES y automotriz; tarjetas de crédito.

CRÉDITOS OTORGADOS A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

SECTOR ECONÓMICO	TOTAL COMERCIAL	TOTAL MICROEMPRESA	TOTAL CONSUMO	TOTAL CARTERA
ACTIVIDADES NO ECONÓMICAS	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%
AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	11.4%	0.3%	0.0%	11.7%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	36.9%	0.8%	0.3%	38.0%
CONSTRUCCIÓN	8.0%	0.2%	0.0%	8.1%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	10.6%	0.2%	0.0%	10.8%
EXPLOTACIÓN DE MINAS CANTERAS	1.4%	0.0%	0.0%	1.5%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	16.8%	0.2%	0.1%	17.1%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	6.9%	0.2%	0.0%	7.0%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	4.7%	0.3%	0.0%	5.1%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	97.3%	2.2%	0.5%	100.0%



Banca Empresarial y Corporativa

CLIENTES: Requieren productos y soluciones financieras para la optimización del manejo de sus negocios.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS: Cuentas corrientes y de ahorros, pólizas de acumulación, fondos de inversión, créditos, tarjetas de crédito MasterCard y Visa, Leasing, Avales, Garantías, Comercio Exterior, Cobranzas, Cash Management.

CLIENTES: Empresas medianas y grandes con ventas anuales entre US \$3 a US \$10 millones de dólares.

NÚMERO CLIENTES 2010: 2.221

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA TOTAL DEL GFP (2010): 20%*

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LOS DEPÓSITOS DEL GFP (2010): 10%*

Banca Empresarial

CLIENTES: Compañías grandes con ventas anuales superiores a US \$10 millones.

NÚMERO CLIENTES 2010: 1.262

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA TOTAL DEL GFP (2010): 44%*

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LOS DEPÓSITOS DEL GFP (2010): 16%*

Banca Corporativa

CLIENTES: Personas naturales con alto patrimonio interesadas en mantener inversiones financieras estables y empresas o personas atraídas por los negocios de corretaje e intermediación de valores, negocios fiduciarios, banca y fondos de inversión.

MONTOS ADMINISTRADOS:

Banca Privada: \$525 millones

Fondos de Inversión: \$83.9 millones

Negocios Fiduciarios: \$213.4 millones

PRODUVALORES: \$649.6 millones en transacciones de corretaje

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS: Manejo de dinero en dólares y euros, opciones de financiamiento, inversión, tarjetas de crédito, servicios a través de canales tecnológicos, servicios financieros, banca de inversión, corretaje e intermediación de valores, negocios fiduciarios y asesoría integral.

Banca Patrimonial

CLIENTES: Instituciones que manejen un portafolio financiero de al menos USD \$1 millón de dólares sea local o internacionalmente, posean su propia unidad especializada de tesorería y requieran productos de la tesorería.

NÚMERO CLIENTES AL CIERRE DEL 2010: 84

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS: Captaciones a corto plazo (repos y overnights), Colocaciones a corto plazo (reverse, repo y crédito de Tesorería), Compra – Venta de Divisas (negociaciones spot, contratos forward de divisas, órdenes de compra y venta), Otros Productos Derivados.

Tesorería



Nuestra Comunidad

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.
- Reunión con representantes del Grupos de Interés que se realizan al menos una vez al año.

Los intereses y expectativas de nuestra comunidad

- Participar en actividades culturales y deportivas.
- Aporte de las grandes instituciones en planes sociales.
- Alianzas estratégicas de la Institución 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.
- Pago de impuestos.
- Capacitación permanente a personal en medidas anti-corrupción y anti-lavado de dinero.
- Programas de voluntariado corporativo ejecutados por nuestros colaboradores.

Somos un miembro de la sociedad y estamos conscientes de la importancia de fomentar valores. Aportamos al cambio con la práctica de actividades positivas.

Servicios Financieros a la Comunidad

Servipagos **2'628.167** transacciones de carácter social
Pago Bono de Desarrollo Humano 190.000 bonos mensuales
Pago Jubilados 27.000 jubilados cada mes

Pago de Servicios Básicos **2'170.000** transacciones anuales
Agentes PAGOÁGIL (barrios periféricos): 317 agentes operativos a diciembre 2010

Bonos y giros a través de alianzas con 22 cooperativas del país **134.966** transacciones a través de las agencias de la cooperativas (en total 79 a nivel nacional).

Fideicomiso Cacao Produfondos S.A **US \$ 91.68** Monto Administrado
Comisión subsidiada cobrada: US \$50 mensual
Destino: Fomento producción de cacao en 8 centros de acopio de El Naranjal.

Fideicomiso Proyecto Paute Integral **US \$ 34,179,904.27** Monto Administrado
Comisión subsidiada cobrada: US \$2,194 mensual
Destino: Recaudación de cuentas por cobrar generadas hasta la constitución y de las que se generen en el futuro a favor de Hidropaute por ventas de energía eléctrica o servicios.

Fideicomiso Instituto Geofísico Produfondos S.A **US \$ 19,881.83** Monto Administrado
PRODUFONDOS no cobra comisión
Destino: Administración recursos para adquisición equipos de monitoreo de actividad volcánica del Departamento de Geofísica.

Fideicomiso Rehabilitación Quito Vivienda Produfondos S.A **US \$457,629.00** Monto Administrado
PRODUFONDOS no cobra comisión
Destino: Administración de los flujos para entrega de créditos y cobro cancelaciones a los beneficiarios del Programa "Pon a Punto Tu Casa" del Municipio de Quito.

Fideicomiso Sinfonía por La Vida Produfondos S.A **US \$12,433.61** Monto Administrado
Comisión subsidiada cobrada: US \$300
Destino: Expansión y difusión del sistema de orquestas sinfónicas en el Ecuador hacia los sectores de escasos recursos de la población infantil y juvenil, promoviendo la inclusión social y equidad.

Fideicomiso Obras de Compensación Relleno Sanitario Produfondos S.A **US \$ 110,000.00** anuales Monto Administrado
PRODUFONDOS no cobra comisión
Destino: Pago de trabajos y obras desarrolladas en zonas de influencia del proyecto y en beneficio de comunidades aledañas a manera de compensación.

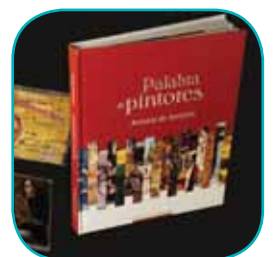
Cultura

Promovemos actividades culturales, enriquecedoras a nivel personal, familiar y colectivo.

Principales auspicios culturales

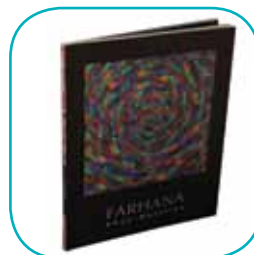
Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil de Ecuador Apoyo económico para la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil de Ecuador en su proyecto de inclusión social de niños y jóvenes de escasos recursos "Sinfonía por la Vida".

Libro de Artistas de América PRODUBANCO contribuyó para la producción editorial de los libros "ARTISTAS DE AMÉRICA" del autor Marco Antonio Rodríguez que se entregaron como obsequio a nuestros clientes.



**Libro
Caleidoscopio
Creativo**

Financiamiento para la producción del libro y el montaje de la exposición de la artista Farhana Khan Matthies.



Fundación Fidal

Aporte económico a La Fundación para la Integración y el Desarrollo de América Latina (FIDAL), esta fundación apoya y premia a la Excelencia Educativa a profesores de todas las instituciones educativas a nivel nacional, el evento se desarrollo el 30 de octubre 2010.



**Apoyo
Talento Nacional**

PRODUBANCO, a través del auspicio de producciones musicales, contribuye al talento nacional. En el 2010 se adquirieron los discos compactos Música de los 60, 70 y 80 (Nelson Maldonado), Melodía con Serrucho (Rubén Montalvo García), Charango Piano Bolero (Isabel Pachano), Madera Dulce (Margarita Laso).



Deporte

***Impulsamos actividades deportivas,
práctica saludable a nivel personal,
familiar y colectivo.***

**Liga Deportiva
Universitaria**

El equipo de Liga Deportiva Universitaria recibe desde cuando inició la construcción de su estadio, en 1994, apoyo económico permanente. PRODUBANCO cuenta con vallas publicitarias y espacios para comunicación de sus servicios.



**Club Social y
Deportivo Macará**

PRODUBANCO contribuye a la institución sin fines de lucro Club Social y Deportivo Macará a través de su presencia en el estadio con vallas publicitarias y auspicios.



Equipo Nacional de Atletas Desde el año 2007 PRODUBANCO apoya al equipo de marchistas liderado por su entrenador Fredy Vivanco en el proceso de preparación para su participación en competencias nacionales e internacionales. En el 2010 el equipo conformado por 14 atletas.



Maratón de Quito El 11 de julio de 2010 se llevó a cabo la tercera edición de la Maratón Vida para Quito organizada por la Fundación Zero Límites. Esta competencia internacional de 42 Km fue auspiciada por PRODUBANCO.



Carrera Vuelta al Cotopaxi PRODUBANCO contó con la presencia de marca en la carrera ciclista Vuelta al Cotopaxi que se llevó a cabo los días 20 y 21 de noviembre de 2010.

Carrera "Héroes de la Policía Nacional" PRODUBANCO apoyó a la sexta edición de la competencia atlética 12Km "HÉROES DE LA POLICÍA NACIONAL" llevada a cabo el 28 de febrero de 2010.



Carrera Liga 10k El 19 de septiembre de 2010 se llevó a cabo la primera edición de la competencia atlética LIGA 10Km organizada por la empresa CIEMPIES con el apoyo de PRODUBANCO.

Carrera El Recreo 10k PRODUBANCO auspició por segunda ocasión la competencia atlética EL RECREO 10Km organizada por el Centro Comercial El Recreo. El eventose llevó a cabo el 17 de octubre de 2010.



Carrera Silvio Guerra El 25 y 26 de septiembre 2010 se llevó a cabo la carrera atlética SILVIO GUERRA en la ciudad de San Gabriel. Esta competencia contó con el auspicio de PRODUBANCO.



Vallas en Sociedad Deportiva Aucas A partir del 15 de julio de 2010 PRODUBANCO cuenta con 2 vallas publicitarias en el estadio de Sociedad Deportiva Aucas, el convenio tiene una vigencia de 2 años.

Gestión Social

Destinamos fondos para organismos especializados en un trabajo serio con grupos desprotegidos.

Apoyo a grupos desprotegidos

PROYECTO ESCUELA DE FÚTBOL Y DEPORTES SU CAMBIO POR EL CAMBIO EN QUITO	BENEFICIARIOS	350 niños y niñas entre 7 y 17 años
	GESTIÓN	Incentivo deporte, educación integral, talleres ocupacionales, apoyo psicológico, medicinas y atención médica y dental. Experiencia que tiende a mejorar su calidad de vida, trabajando en su autoestima.
PROYECTO SAN SIMÓN DE GUARANDA FUNDACIÓN SU CAMBIO POR EL CAMBIO	BENEFICIARIOS	519 personas
	GESTIÓN	Apoyo Escolar, Computación, Educación de Adultos, Socios del Banco Comunitario, Formación Agropecuaria, Adultos Mayores, Trabajadores, Proveedores de Leche, Comedor Comunitario, Proyectos de Desarrollo.
	APORTE	US\$ 181,245 anual

Tenemos un recurso asignado a tiempo completo para la gestión de la Fundación su Cambio por el Cambio, cuyo costo es asumido 100% por el área de Recursos Humanos de PRODUBANCO (160 horas mes).



FUNDEPORTE	BENEFICIARIOS	Aproximadamente 20.000 personas mensuales asisten al parque recreacional.
	GESTIÓN	Apoyo al 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.
	APORTE	US\$ 84,996 anual
CARITAS FELICES (aportamos desde el año 2001)	BENEFICIARIOS	Diariamente acceden al servicio de comida un promedio de 85 personas previa inscripción, entre los cuales el mayor porcentaje corresponde a ancianos y niños.
	GESTIÓN	La Parroquia Inmaculada Concepción de Ñaquito desde el año 2001.
	APORTE	US\$ 15,000 anual
FUNDACIÓN SAN JOSE	BENEFICIARIOS	Se realiza adecuaciones o arreglos en el hogar de adultos mayores para que aproximadamente 120 ancianos tengan una mejor calidad de vida.
	GESTIÓN	La Fundación San José desde hacer varios años tiene un hogar de adultos mayores al sur de Quito.
	APORTE	US\$ 4,800 anual

Principales Auspicios

Fundación Un Techo Para Mi País PRODUBANCO apoyó económicamente a la Fundación Un Techo Para Mi País en su jornada de recaudación realizada el 30 de julio la ciudad de Quito y Guayaquil para lograr la meta de construir 1000 viviendas de emergencia en el 2010. Además, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN puso a disposición sus canales de atención para la recaudación de aportes del público como apoyo a esta labor.

Cincuenta y seis voluntarios (colaboradores y familiares) realizaron trabajo de voluntariado, en Quito y Guayaquil, cooperando en la construcción de tres casas, en convenio con la fundación “Un Techo Para Mi País”. El trabajo duro 1.008 horas (un promedio de 18 horas por persona).

Fundación Junior Achievement Ecuador Durante el primer semestre del 2010, 24 colaboradores en Quito y 9 en Guayaquil se prepararon y participaron como facilitadores de 5to, 6to y 7mo de básica, a través de programas desarrollados por la Fundación. El total de horas de voluntariado fue de 660.



Programa Formando Talentos El último trimestre del año 2010 se dio inicio al Programa Formando Talentos, con el apoyo de la Fundación Junior Achievement y su programa Bancos en Acción. En este proceso trabajaron 26 colaboradores de PRODUBANCO como profesores del último año de bachillerato con el fin de compartir conocimientos sobre la Banca. El objetivo del programa es identificar un estudiante quien por su conocimiento y potencial sea beneficiarios de una beca de estudios universitarios patrocinada por el GFP. Esta definición se realizará durante el primer trimestre del 2011, con base en un cronograma establecido.



Teletón por la Vida PRODUBANCO realizó una contribución económica a la Teletón por la Vida 2010 que se realizó en el mes de diciembre con el propósito de financiar actividades de salud a favor de niños de escasos recursos, becas y equipamiento de una guardería del sur de la ciudad de Guayaquil.



Fundación Reina de Quito La Fundación Reina de Quito recibió la contribución económica de PRODUBANCO como apoyo al programa de reparto navideño a los sectores más vulnerables de la ciudad de Quito en el mes de diciembre.



Teletón Santo Domingo A través de una contribución económica, PRODUBANCO apoyó a la Teletón de Santo Domingo 2010 que se realizó el 8 de noviembre. Los fondos fueron destinados para ayudar a personas que requieren de prótesis, órtesis y audífonos, a más de solucionar problemas habitacionales de nueve familias que viven en extrema pobreza.

Corporación Ser Paz PRODUBANCO aportó económicamente para apoyar a los jóvenes participantes en el mundial de Fútbol callejero que se desarrolló en Sudáfrica.

Actividades de voluntariado en apoyo a la comunidad A través de los clubes de empleados en las sucursales Quito, Cuenca, Loja, Santo Domingo, en coordinación con el área de Recursos Humanos, nuestros colaboradores participaron en actividades recolección de alimentos, eventos navideños y por el Día de Reyes, voluntariado en Hospitales y Hogares, entre otros.



Coro Produbanco Durante el mes de diciembre de 2010, el Coro de PRODUBANCO conformado por 20 colaboradores, realizó varias presentaciones en Quito: en el Hogar de Ancianos Ciudad de la Alegría, en el Colegio Montúfar por invitación de Teleamazonas (agasajo organizado para niños de escasos recursos en el sur de Quito), en la Matriz del Banco y en varias Iglesias de la capital.



Otras Actividades

IV Encuentro por la Responsabilidad Social y Empresarial Ecuador 2010 El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN fue parte del IV Encuentro por la Responsabilidad Social y Empresarial Ecuador 2010 organizado por EKOS el 29 de abril de 2010.

US\$ 781,375

**Aporte General
en Inversión Social 2010**

DESCRIPCIÓN	2010
Su Cambio por el Cambio	\$ 181,245
Asociaciones Gremiales	\$ 88,346
Fundeporte	\$ 84,996
Un Techo Para Mi País	\$ 25,000
Teletón por la Vida	\$ 20,000
Fundación Junior Achievement Ecuador	\$ 15,787
Caritas Felices - Parroquia La Inmaculada	\$ 15,000
Compra de Combustibles para Vuelos	
Hacia Haití - entregado Ícaro	\$ 10,000
Fundación Manantial de Vida	\$ 7,500
Fundación Reina de Quito	\$ 5,000
Fundación San José	\$ 4,800
Corporación Ser Paz	\$ 4,000
Fundación Luz y Vida	\$ 2,200
Patronato Municipal de Amparo Social Tsáchila	\$ 2,000
Club Rotario	\$ 1,000
Fundación Amiga	\$ 1,000
Compañía de las Hijas de la Caridad	
San Vicente de Paúl	\$ 600
Club Rotario Ambato	\$ 500
Congregación de las Hermanitas de los Ancianos	
Desamparados y Asilo Corazón de María	\$ 360
Club Kiwanis Chuquiregua	\$ 180
Fundación Santa Ana y San Joaquín	\$ 120
Total Año 2010	\$ 469,633

US\$ 469,633

**Aporte Inversión Social
para la Comunidad**

AUSPICIO **MONTO (sin IVA)**

Culturales	141,830
Deportivos	123,565
Otros	18,727
Publicaciones	16,747
Actividades de Gestión Social	10,873
Total	311,742

US\$ 311,742

**Aporte Publicidad
Responsable 2010**



Cuidado Ambiental

Iniciativas

1ª Jornada de Reforestación En el mes de julio de 2010 se realizó la segunda jornada de reforestación, con la acogida y participación de más de 200 personas (empleados y miembros de familia) PRODUBANCO contribuyó a la siembra de más de 500 árboles en Fundeporte, ubicado al sur de Quito.

La Hora del Planeta Fue un acto simbólico impulsado por Telefónica, a través del cual se incentivó el ahorro de energía eléctrica en el mundo. El GFP participó en Quito con 222 colaboradores y sus familias.

Recíclame Sumados a la iniciativa de Telefónica, El GFP colocó 2 ánforas en la Matriz Quito y en la Oficina Principal Guayaquil para crear en nuestros colaboradores la conciencia del reciclaje de dispositivos móviles. Se logró el reciclaje de 344 de dispositivos y accesorios.

Incentivo en el uso de canales tecnológicos que generan ahorro de tiempo y materiales. Durante el año 2009, el 58% de las transacciones realizadas utilizaban canales tecnológicos, para el 2010 este uso incrementó al 63%.

Enfoque en Canales Tecnológicos

Programa desarrollado para pagar a través de transferencias a los establecimientos afiliados, por el total de consumos realizados en sus diferentes locales con las tarjetas de crédito de PRODUBANCO. Anteriormente se emitían cheques para los pagos. Los cheques ahorrados fueron 1.163

Reducción del Consumo de Papel

Control y reducción de agentes contaminantes en nuestra operación

CONSUMO DE ENERGÍA, PAPEL Y CARTÓN DEL GFP 2010

	2009	2010	2009	2010
CONSUMO DE PAPEL ANUAL	149,11 toneladas (1.938,43 árboles medianos)	150,99 toneladas (1.962,93 árboles medianos)	Equivale a un promedio de 3.81 hojas de papel diario por colaborador	Equivale a un promedio de 3.30 hojas de papel diario por colaborador
TONNERS ANUAL	2.554 unidades	2.756 unidades	Equivale a un promedio de 1.17 tonners por colaborador al año	Equivale a un promedio de 1.17 tonners por colaborador al año
CONSUMO ANUAL DE CARTONES	4.822 cajas de cartón	2.763 cajas de cartón	Equivale a un promedio de 2.22 cajas por colaborador al año	Equivale a un promedio de 1.18 cajas por colaborador al año
CONSUMO ANUAL DE DIESEL	11.524,83 galones	7.230,11 galones		
CONSUMO ANUAL DE GASOLINA	18.275,86 galones	17.113,49 galones		
CONSUMO ANUAL ENERGÍA ELÉCTRICA	8'160.726,42 Kwh	9'933.709,18 Kwh	Equivale a que en promedio cada colaborador mantenga prendido 6.51 focos de 100 watts diarios	Equivale a que en promedio cada colaborador mantenga prendido 6.78 focos de 100 watts diarios
CONSUMO ANUAL AGUA POTABLE	28.444,73 metros cúbicos	35.023,94 metros cúbicos	Equivale en promedio al consumo de 54.47 litros diarios por persona	Equivale en promedio al consumo de 57.35 litros diarios por persona
EMISIÓN INDIRECTA CO2 ANUALES	3.285,90 toneladas métricas	3.887,43 toneladas métricas		

10,87 toneladas (141,31 árboles medianos), equivalentes aproximadamente al 9% de las toneladas de papel utilizado por el GFP (reciclaje a través de proveedores y Fundación Su Cambio por el Cambio).

Reciclaje de Papel y Cartón



Nuestros Proveedores

Trabajamos juntos. Estamos permanentemente en contacto a través de:

- Área de Contrataciones y Compras.
- Área de Pagaduría.
- Reunión con representantes del Grupo de Interés que se realizan al menos una vez al año.

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 anual, Selección y Evaluación Semestral 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 – 2008.

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



Calificación de proveedores (anual)

Nuestros proveedores son nuestros socios estratégicos. Empresas o personas naturales que ofertan bienes tangibles o intangibles de diversa índole, en los tiempos y condiciones requeridos y con precios acordes a calidad y presupuesto. La relación que mantenemos se basa en procesos claros y equitativos.

El contacto entre el GFP y nuestros socios estratégicos se realiza a través del Área de Contrataciones y Compras.

REGISTRO

Recepción de:

1

Tiempo Existencia • Cliente PRODUBANCO
Cartera clientes (certificados) • Estados Financieros • Infraestructura
Oficinas • Cobertura • Central de Riesgos • Documentación
Mínima Legal

2

CALIFICACIÓN

Análisis de todas las variables

3

SELECCIÓN

Base de datos proveedores calificados

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)

EVALUACIÓN

- Tipo de relación: frecuencia de la compra (periódica o esporádica)
- Atención al cliente
- Información
- Calidad de Productos o Servicios
- Tiempo de Respuesta
- Atención de dudas y reclamos
- Cumplimiento de condiciones

BASE DE DATOS PROVEEDORES EVALUADOS – RELACIÓN LARGO PLAZO

Cuando el proveedor obtiene un resultado inferior al establecido en la política es eliminado de la base.

Para aquellas contrataciones 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-Proveedores

NECESIDAD EN CUALQUIER ÁREA DEL GFP
ENVÍA REQUERIMIENTO

CONTRATACIONES Y COMPRAS

MONTO DE LA ADQUISICIÓN	NÚMERO DE COTIZACIONES
De \$0 a 300	2
Mayor a US\$ 301	3

En función
del monto y
periodicidad de
compra invitación
a concurso para
presentación de
ofertas.

Gestión
de cotización

PROVEEDORES

Evaluación de
propuestas y
selección en base
a cumplimiento
de requisitos y
características,
tiempo y precio

Oferta
En sobre
Cerrado

Gestión
de cotización

APROBACIÓN DE ACUERDO A LOS NIVELES

EMISIÓN DE ORDEN DE COMPRA O CONTRATO

RECEPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO Y PAGO AL 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.

MATERIALIZACIÓN DE NUESTRA RELACIÓN DE MUTUO BENEFICIO

- Establecemos en nuestros contratos una relación justa para las partes.
- En procesos críticos exigimos "plan de continuidad del negocio", esquema de mutuo beneficio.
- Efectuamos el pago en tiempos reducidos después de la presentación de las respectivas facturas y documentos habilitantes, cumpliendo la ley aplicable.
- Establecemos en nuestros contratos cláusulas de garantías, confidencialidad, prohibición de cesión y multas por incumplimiento, entre otras. Durante el 2 no fue necesario ejecutar ninguna garantía de fiel cumplimiento de contrato o buen uso de anticipo.



Sistema de Gestión basado en Estándares de Calidad

Nuestro proceso de contrataciones y compras mantiene certificación iso 9001-2008

Su misión 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 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.

Política para evitar conflictos de intereses

Integrantes del Departamento

- No realizan ningún tipo de transacción con empresas con cuyos miembros tengan relación dentro del segundo grado de consanguinidad y tercero de afinidad.
- Desconocen la identidad de los proveedores participantes en los procesos de concurso, mismos que son identificados con una letra con el fin de guardar la confidencialidad durante el proceso.
- No pueden recibir regalos de los proveedores por un valor superior a los US\$30.

Propuestas en Concurso sobre cerrado

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

Nuestra Selección Proveedores: montos de aprobación **comité de** bajo su responsabilidad.
contrataciones Sesiones : frecuencia semanal (al menos)
y compras Aprobaciones urgentes en caso ausencia
Comité quórum: Otorgadas por el Gerente de Eficiencia o del Vicepresidente de Eficiencia y Productividad (de acuerdo al monto de la adquisición). Definiciones comunicadas al Comité en la siguiente reunión que se realice.

Nuestros Proveedores durante el 2010

*Base de proveedores calificados 2010
 (por origen) 100% Nacionales*

Servicios externos	70%
Publicidad	7%
Arriendos	8%
Mantenimiento	11%
Suministros	4%


US \$ 35,984,425.46
Compras y Contratos
Servicios Proveedores
2010


Tabla de Indicadores GRI e Informe de Verificación

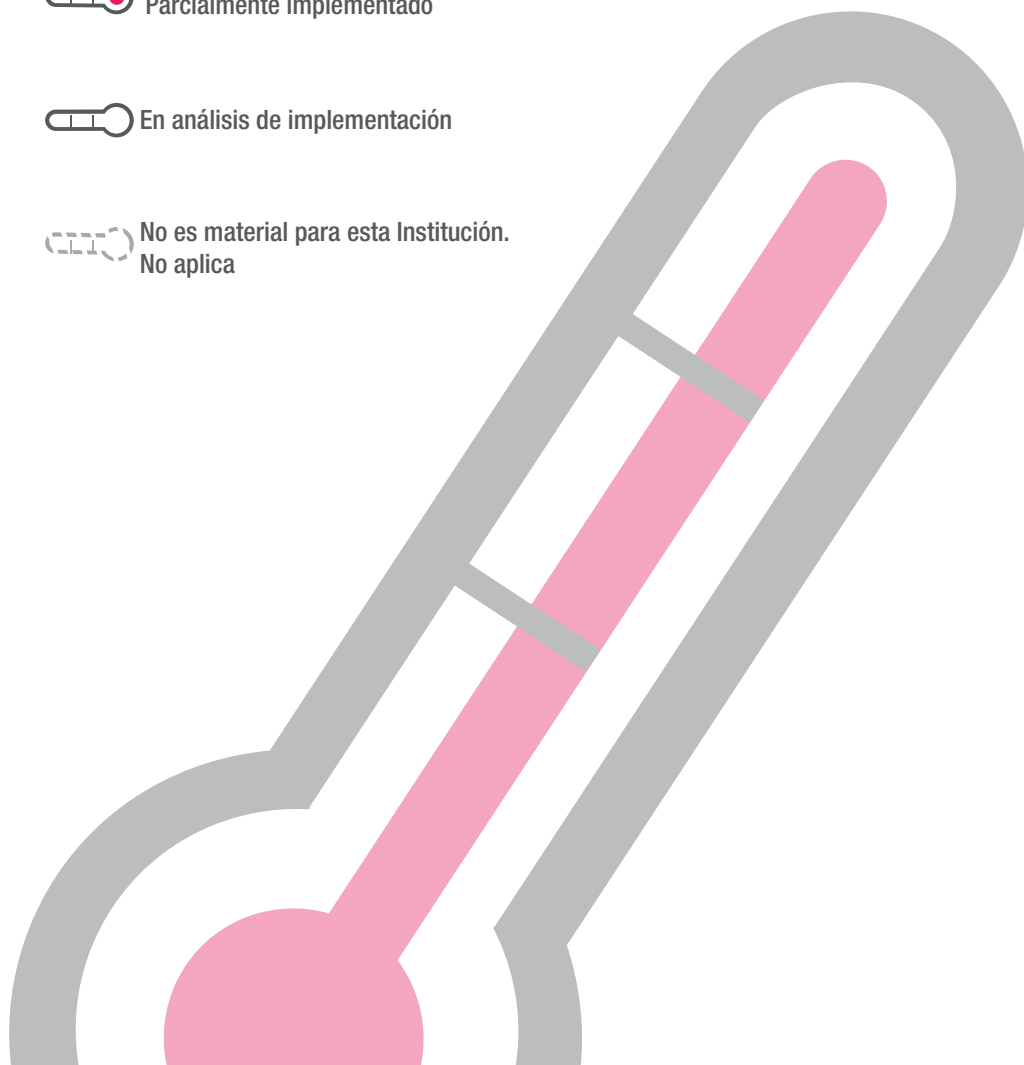
Como calificación de nuestra gestión en cuanto a Responsabilidad Social, se ha creado un sistema de medición de la implementación de actividades de sostenibilidad en la estrategia del Grupo:

 Completamente implementado

 Parcialmente implementado

 En análisis de implementación

 No es material para esta Institución.
No aplica



	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	1.1	Declaración de máximo responsable 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 Ejecutivo	7	
	1.2	Riesgos y oportunidades del negocio.	Acerca del Grupo: Riesgos y oportunidades	17-20	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	2.1	Nombre de la Organización.	Acerca del Grupo: Nuestras Empresas	12-13	
	2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Nuestros Clientes: Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios; Nuestros Clientes y las Áreas Encargadas de Cada Segmento en el 2010	61-66, 74-77	
	2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Nuestros Accionistas: Nuestra Administración	34-35	
	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: Nuestras Empresas	12-13	
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Acerca del Grupo: Nuestras Empresas; Otras Empresas en las que Participamos	12-14	
	2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios).	Nuestros Clientes: Canales de Atención; Nuestros Clientes y las Áreas Encargadas de Cada Segmento en el 2010	67-69, 74-77	
	2.8	Dimensiones de la organización informante.	Acerca del Grupo: Nuestras Empresas; Otras Empresas en las que Participamos; Algunas cifras importantes; Riesgos y Oportunidades Nuestros Clientes: Canales de Atención, Evaluación Permanente: Calidad de Servicio	12-14, 16-20, 67-69, 70-71	
	2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Nuestros Accionistas: Un Vistazo a nuestra Composición Accionaria 2010 Nuestros Clientes y las Áreas Encargadas de Cada Segmento en el 2010 En Septiembre 2010 se crea la Vicepresidencia de PYMES y se unifica la Vicepresidencia de Finanzas y Tesorería.	39, 74-77	
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Acerca del Grupo: Reconocimientos Recibidos Durante el 2010	20-22	
	3.1	Periodo cubierto por la memoria.	Carta del Presidente Ejecutivo	7	
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si hubiere).	La memoria anterior se publicó en el año 2010, abarcó el periodo 2009	-	
	3.3	Ciclo de presentación de la memoria.	Anual	-	
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contraportada Introducción del Presidente del Directorio	6	

PERFIL

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	3.5	Proceso de definición del contenido.	Interacción con Grupos de interés y análisis comparativos con empresas nacionales e internacionales	-	
	3.6	Cobertura de la memoria.	Carta del Presidente Ejecutivo	7	
	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Carta del Presidente Ejecutivo	7	
	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.	Portada Interior	-	
	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	-	
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica	-	
	3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Índice	5	
	3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	Portada Interior	-	
	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	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: Nuestro Directorio	30-34
4.2		Si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Nuestros Accionistas: Junta General de Accionistas	29-30	
4.3		Estructura directiva unitaria. Se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Nuestros Accionistas: Un Vistazo a Nuestra Composición Accionaria 2010	39	
4.4		Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Nuestros Accionistas: Junta General de Accionistas, Nuestro Directorio, Prácticas Fundamentales de Nuestro Gobierno Corporativo	30-34,36-38	
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 el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Nuestros Accionistas: Nuestro Directorio	30-34	

PERFIL

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Nuestros Accionistas: Junta General de Accionistas	29-30	
	4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia a miembros del máximo órgano de gobierno.	Nuestros Accionistas: Junta General de Accionistas	29-30	
	4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes.	Acerca del Grupo: Quiénes Somos	10-11	
	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	36-38	
	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Nuestros Accionistas: Prácticas Fundamentales de Nuestro Gobierno Corporativo	36-38	
	4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Nuestros Accionistas: Prácticas Fundamentales de Nuestro Gobierno Corporativo	36-38	
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	Comunidad: Cultura, Deporte, Gestión Social, Otras Actividades, Aporte General en Inversión Social 2010, Cuidado Ambiental	80-89	
	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Acerca del Grupo: Principales asociaciones nacionales e internacionales de las que formamos parte en el 2010	15	
	4.14	Relación de los Grupos de Interés que la organización ha incluido.	Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	28, 40-41, 60, 78, 90	
	4.15	Base para la identificación y selección de Grupos de Interés con los que la organización se compromete.	Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	28, 40-41, 60, 78, 90	
	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.	Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	28, 40-41, 60, 78, 90	
	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.	Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	28, 40-41, 60, 78, 90	

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DMA	Enfoque de gestión económica.	Grupos de Interés Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	26,28, 40-41, 60, 78, 90	
-----	-------------------------------	--	--------------------------	--

PERFIL

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
DESEMPEÑO ECONÓMICO	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costo 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: Riesgos y oportunidades	17-20	
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	En análisis	-	
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Nuestra Gente: Beneficios	47-49	
	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 desarrollan operaciones significativas.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Nuestros Accionistas: Prácticas Fundamentales de nuestro Gobierno Corporativo Nuestros Proveedores: Calificación de proveedores (anual), Evaluación de Proveedores (semestral), Flujo de Trabajo GFP-Proveedores, Sistema de Gestión basado en Estándares de Calidad, Nuestros Proveedores durante el 2010	36-38, 91-95	
	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: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
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 Gente: Beneficios Nuestra Comunidad: Servicios Financieros a la Comunidad	47-49, 79-80	
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dicho impacto.	Nuestra Comunidad: Servicios Financieros a la Comunidad	79-80	
DESEMPEÑO AMBIENTAL					
	DMA	Enfoque de gestión ambiental.	Grupos de Interés Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	26,28, 40-41, 60,78,90	
MATERIALES	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	En análisis	-	
ENERGÍA	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
ENERGÍA				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No se desarrollaron nuevos proyectos que impliquen ahorro de energía en el 2010	-	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basado en energías renovables.	No aplica	-	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No se desarrollaron nuevos proyectos que impliquen reducción del consumo indirecto de energía en el 2010	-	
AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas por la captación de agua.	En análisis	-	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada.	En análisis	-	
BIODIVERSIDAD				
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 protegidas.	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 encuentre en áreas afectadas por las operaciones.	No aplica	-	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso.	En análisis	-	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	
EN18	Iniciativas para reducir la emisión de gases efecto invernadero y las reducciones logradas.	No se desarrollaron nuevos proyectos que impliquen reducción de la emisión de gases efecto invernadero en el 2010	-	
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.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica	-	

PERFIL

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	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.	Comunidad: Cuidado Ambiental	88-89	
	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 2010 no se registraron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	-	
TRANSPORTE	EN29	Impactos ambientales significativos por el 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.	Grupos de Interés Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	26,28, 40-41, 60,78,90	
EMPLEO	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	Nuestra Gente: Beneficios	47-49	
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 estas notificaciones son especificadas en los 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 del trabajo.	Nuestra Gente: Seguridad y Salud Ocupacional	49	
	LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	

PERFIL

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	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: Seguridad y Salud Ocupacional	49	
	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 empleado.	Nuestra Gente: Capacitación - Generamos Bienestar para el Personal y la Organización	45-46	
	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: Capacitación - Generamos Bienestar para el Personal y la Organización	45-46	
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Nuestra Gente: Administración por Objetivos	44	
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: Nuestro Directorio Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	30-34, 53-58	
	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS					
	DMA	Información sobre el Enfoque de la Gestión con la Sociedad.	Grupos de Interés Nuestros Accionistas Nuestra Gente Nuestros Clientes Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	26,28, 40-41, 60, 78, 90	
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: Incorporación de Personas con Discapacidad	50	
NO DISCRIMINACIÓN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010.	-	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIO 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	-	

PERFIL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
EXPLOTACIÓN INFANTIL	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
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 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 durante el año 2010.	-	

DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	DMA Información sobre el Enfoque de Gestión.	Grupos de Interés Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	26,28, 40-41, 60, 78, 90	
COMUNIDAD	SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Nuestra Comunidad: Servicios Financieros a la Comunidad	79-80	
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 Gobierno Corporativo	36-38	
	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Nuestros Accionistas: Prácticas Fundamentales de Nuestro Gobierno Corporativo	36-38	
	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010	-	
POLÍTICA PÚBLICA	SO5 Posición en las 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 actividades de lobbying	-	
	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Como Grupo no generamos ningún tipo de aportaciones financieras o en especies 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 existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010	-	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Se registraron 112.5 miles	-	

DESEMPEÑO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

	DMA Información sobre el Enfoque de la Dirección.	Grupos de Interés Nuestros Accionistas Nuestros Clientes Nuestra Gente Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	26,28, 40-41, 60, 78, 90	
--	--	--	-----------------------------	--

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.	
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: Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios; Fortaleciendo la Cultura de Seguridad	36-38, 61-66, 72	
	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.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010.	-	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos.	Nuestros Clientes: Evaluación Permanente: Confidencialidad	73	
	PR4	Incumplimiento relativo a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010.	-	
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción al cliente.	Nuestros Clientes: Evaluación Permanente: Calidad de Servicio, Atención Telefónica	70-71, 73	
COMUNICACIONES DE MARKETING	PR6	Programas de cumplimiento de las 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 referentes a entrega de información sobre productos y servicios	-	
	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.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010.	-	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Nuestros Clientes: Evaluación Permanente: Confidencialidad	73	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010.	-	

SUPLEMENTO SOBRE 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	-	
	F3	Establecimientos 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	-	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.	
INDICADORES AMBIENTALES	F5	Descripción de los procesos para la mejora de 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 riesgo medioambiental vinculados a las líneas de negocio.	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 a 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 cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	En análisis	-	
	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	RSC1	Políticas de RSC.	Grupos de Interés	26
RSC2		Organización de la RSC.	Nuestros Accionistas: Nuestro Directorio	31-35	
RSC3		Auditorías de RSC.	Deloitte & Touche realizó una auditoría de los datos presentados en la Memoria de Responsabilidad Social correspondiente al año 2010	-	
RSC4		Gestión de los temas sensibles.	Nuestros Accionistas: Prácticas Fundamentales de Nuestro Gobierno Corporativo	36-38	
RSC5		Incumplimiento de las leyes o códigos reguladores de conducta.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2010.	-	

PERFIL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	RSC6 Diálogo con las partes interesadas.	Nuestros Accionistas Nuestra Gente Nuestros Clientes Nuestra Comunidad Nuestros Proveedores	28, 40-41, 60, 78, 90	
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO	INT1 Política interna de temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la institución.	Nuestra Gente: Políticas de Contratación, Selección, Convivencia en Respeto a los Derechos Humanos	43	
	INT2 Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
	INT3 Satisfacción de los empleados.	Nuestra Gente: Clima laboral - Factor Clave en la Institución, Políticas de Contratación, Selección, Convivencia en respeto a los Derechos Humanos; Comunicación Interna; Programas Innovadores para Nuestros Colaboradores	42,43, 50-52	
	INT4 Retribución de los altos directivos.	Nuestros Accionistas: Nuestro Directorio Nuestra Gente: Administración por Objetivos	30-34,44	
	INT5 Revisión vinculada a la sostenibilidad.	En análisis	-	
	INT6 Ratio salarial hombre/mujer.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
	INT7 Perfil de los empleados.	Nuestra Gente: Un vistazo Demográfico a Nuestra Gente en el 2010	53-58	
DESEMPEÑO DE LA SOCIEDAD	SOC1 Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales.	Comunidad: Cultura, Deporte, Gestión Social, Otras Actividades, Aporte General en Inversión Social 2010, Cuidado Ambiental	80-89	
	SOC2 Valor económico añadido.	Acerca del Grupo: Riesgos y Oportunidades	17-20	
PROVEEDORES	SUP1 Seguimiento de los principales proveedores.	Nuestros Proveedores: Calificación de proveedores (anual), Evaluación de Proveedores (semestral), Flujo de Trabajo GFP-Proveedores, Sistema de Gestión basado en Estándares de Calidad, Nuestros Proveedores durante el 2010	91-95	
	SUP2 Satisfacción de los proveedores.	No realizamos encuestas de medición de satisfacción de los proveedores	-	
BANCA MINORISTA	RB1 Criterios sociales aplicados para la organización informante en la Banca Minorista.	Nuestros Clientes: Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios	61-66	
	RB2 Reparto del negocio de otorgamiento de créditos, con inclusión de un desglose por sectores industriales y tamaños de las compañías.	Nuestros Clientes: Nuestros Clientes y las Áreas Encargadas de Cada Segmento en el 2010	74-77	
	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: Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios; Nuestros Clientes y las Áreas Encargadas de Cada Segmento en el 2010	61-66, 74-77	

PERFIL

	INDICADOR	DESCRIPCIÓN GRI	SECCIÓN	PÁG.	CALIF.
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 Ecuador 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; Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios	61-66	
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.	Nuestros Clientes; Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios	61-66	
	INS2	Informar sobre la base de clientes en el seguro privado y en el seguro de empresa.	Nuestros Clientes; Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios	61-66	
	INS3	Número de reclamaciones recibidas de los clientes.	Nuestros Clientes; Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios	61-66	
	INS4	Seguros con aspectos de sostenibilidad.	Nuestros Clientes; Soluciones para Nuestros Clientes; Nuestro Portafolio de Productos y Servicios	61-66	

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010

A los miembros del Directorio y Accionistas del Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO:

Alcance de nuestra revisión

Hemos realizado la revisión de la Memoria Anual de Responsabilidad Social 2010 (MRS) del Grupo Financiero Producción - GFP. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos de la MRS a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative - GRI versión 3.0 (G3).
- La información proporcionada en la MRS relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).
- La información proporcionada al principio de cada uno de los capítulos de la MRS sobre el grado de avance de los objetivos en Responsabilidad Corporativa del ejercicio 2010.

El alcance de nuestro trabajo, se refiere a la información correspondiente al ejercicio 2010.

Responsabilidad del Grupo por la Memoria de Responsabilidad Social

La preparación de la Memoria Anual de Responsabilidad Social, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección del Grupo Financiero Producción, los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagement Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 AS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas Áreas y Unidades de Negocio del Grupo Financiero Producción que han participado en la elaboración de la MRS, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la MRS.
- Revisiones de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la MRS en función del entendimiento del Grupo de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en la MRS.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos sobre Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido de la MRS no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la MRS a los recomendados en la Guía G3 y comprobación de que los indicadores centrales correspondan con los recomendados por la Guía G3 del GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en la MRS y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Para ciertos indicadores clave identificados en el “Índice GRI” se realizaron procedimientos adicionales en las visitas a instalaciones representativas de las actividades del Grupo.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

En el capítulo “Índice GRI” de la MRS se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por el GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la MRS contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que Grupo Financiero Producción no ha aplicado los siguientes principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capítulo “Sobre este Informe” del IRC de acuerdo a la norma AA1000 AS 2008:

- Inclusividad: se ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucramiento en el desarrollo de un enfoque responsable.
- Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para Grupo Financiero Producción y sus grupos de interés.
- Capacidad de respuesta: Grupo Financiero Producción responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada al inicio de cada capítulo sobre el grado de avance de los objetivos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2010 contenga errores significativos.


De acuerdo a nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el informe cumple con los requisitos del nivel de calificación B+ de acuerdo a los estándares GRI.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección del Grupo Financiero Producción nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa. La recomendación más relevante, la cual no modifica las conclusiones expresadas en el presente informe es la siguiente:

Estudio de Materialidad

La Dirección del GFP ha realizado un estudio de materialidad, sin embargo debido a las constantes acciones desarrolladas hacia los Grupos de Interés, es necesario efectuar un análisis de la relevancia que considere las implicaciones de los asuntos identificados y un análisis de la evolución de las iniciativas y acciones del Grupo Financiero Producción.



Quito, Junio 10, 2011



Jorge Brito

Licencia No. 2540

GRUPO FINANCIERO PRODUCCION

PRODUBANCO

PRODUBANK

PRODUFONDOS

PRODUVALORES

PRODUSEGUROS

PRODURENTING



Contacto 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

