

Informe de Responsabilidad Corporativa

Diners Club del Ecuador 2010



78.00°

0.00°



Un mundo sin límites

2,8

Cifras Diners Club del Ecuador 2010

*Número total de
Clientes*

372.297

*Número de
Establecimientos
afiliados en Ecuador*

27.846

*Número de
Establecimientos a nivel
internacional:*

14,6 millones
en más de 200 países

Número de Socios

203.841

*principales y
104.022
adicionales*

Acceso a más de

750.000
cajeros automáticos

y más de 200 salas VIP
en el mundo

*Cantidad de
Colaboradores:*

1.141

*Cantidad de personas
que dependen de la
Organización*

2.785

*Número de escuelas
involucradas en
planes de mejoramiento*

1.924

*Número de profesores
capacitados de
escuelas rurales*

4.679

*Número de Niños
involucrados en planes
de mejoramiento
de educación*

69.410

*Cobertura de
programas sociales:*

Cañar, Quinindé, Jama,
Río Cayapas, Río Santiago,
Guayaquil, Esmeraldas,
Pichincha y Cotopaxi

*Cantidad de papel
reciclado*

6.156,99 Kg.

*Reducción de
consumo de papel*

1'543.200 hojas = 7.222 Kg.



Un mundo sin límites

	Diners Club del Ecuador en cifras 2010	2
	Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
	Acerca de Diners Club del Ecuador	
	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador	
	Un Mundo sin Límites: Diners Club del Ecuador	
1	 Buen Gobierno Corporativo como garantía de solidez	7
2	 Generando valor económico para el Ecuador	23
3	 Trabajando en Diners Club una gran familia	31
4	 Calidad de productos y servicios para nuestros Socios	43
5	 Aliados en el crecimiento comercial de nuestra red de Establecimientos	59
6	 Filosofía en la cadena de valor: Proveedores	65
7	 Construyendo futuro con la Comunidad	71
	Informe de Verificación	
	Índice de Contenidos GRI / Pacto Global	88

3,1/3,2/3,3/3,5/3,6/3,7/3,8/3,9/3,10/3,11

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador S.A. S.F. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el cuarto documento público que emite la Organización. Al igual que los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar las políticas, la estructura, los avances y los desafíos ambientales, sociales y económicos de Diners Club del Ecuador. Este informe se ha realizado bajo los lineamientos del Pacto Global de la Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde hace tres años y del Global Reporting Initiative (GRI)¹, en su tercera versión, de octubre de 2006. A estos indicadores se han sumado los indicadores adicionales establecidos como mandatorios para el sector financiero en enero del 2010 por el GRI. Los dos años anteriores realizamos una certificación con GRI obteniendo la calificación GRI A+, por segundo año consecutivo.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del año anterior tuvo una difusión de 2.000 ejemplares por el interés manifestado por nuestros stakeholders. En las encuestas contestadas sobre el documento tenemos la calificación de excelente en un porcentaje del 95% en los aspectos relativos a la confiabilidad de los datos, a la claridad de la información y a la buena estructura de la presentación.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador para el año 2010 (enero a diciembre), incorporando cifras 2009 a efectos de hacerlo comparable. En el capítulo de Recursos Humanos se incluyen las cifras de INTERDIN S.A., por ser una empresa del mismo grupo económico y cuya administración de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas en base a los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2010.



A nivel de estructura, el Informe ha seguido los criterios previamente establecidos con los ejecutivos de Diners Club. Se realizó una validación interna de los datos y el informe ha sido sometido a la verificación externa de la auditora PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda. El resultado de la revisión limitada realizada ha sido incluido en el informe publicado en la página 88.

Por último, se ha validado la calificación de este reporte directamente con el GRI, para obtener su calificación A+.

¹ www.globalreportinginitiative.org

Mensaje del Presidente Ejecutivo

En el año 2010 Diners Club del Ecuador se ha visto enfrentada a varios desafíos relacionados con nuestros Socios, con la competencia, con el mercado y con el contexto regulatorio.

En cuanto a nuestros Socios, hemos continuado con el reto de buscar constantemente dar mayores y mejores productos y servicios que beneficien a los Socios con soluciones financieras que les brinden comodidad, eficiencia y conveniencia para su óptima calidad de vida. En este año se presentaron algunos nuevos productos tales como el Spend Analyzer que permiten a los Socios dar un seguimiento y analizar su patrón de consumos de manera ágil y automatizada. Otro aporte ha sido la creación de una tarjeta adicional para el segmento infantil Kids que posibilita a los padres educar a sus hijos en el manejo de un producto financiero. A esto se han sumado importantes alianzas estratégicas con empresas comerciales de alto prestigio como son Porta, Fybeca, entre otras, que sin duda dan valor agregado a nuestro servicio.

En lo relacionado con los Socios, en el 2010 se ha sobrepasado los 350.000 Clientes consolidando nuestra tendencia siempre creciente de aceptación en el mercado de tarjetas de crédito. Esto ha venido acompañado por una gestión de riesgo que ha alcanzado sus mejores niveles de desempeño de los últimos 5 años en cuanto a la recuperación de cartera (92%) junto con un nivel de

incidencia de fraudes de los más bajos de la región. Esta solidez nos ha llevado a proyectarnos hacia nuevas fronteras y buscar nuevos mercados.

Los logros obtenidos se han debido al constante esfuerzo y profesionalismo del personal que trabaja en Diners Club del Ecuador que siempre da lo mejor de sí en búsqueda de óptimos resultados. Como consecuencia de ello, en el 2010 hemos recibido algunos reconocimientos nacionales e internacionales que no sólo nos enorgullecen, sino que nos retan aún más a ofrecer mejores productos y servicios en el futuro, sin descuidar nuestro sólido compromiso con el entorno en el cual nos desenvolvemos generando simultáneamente valor económico, valor social y medio ambiental.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo





Un mundo sin límites



Buen gobierno corporativo como garantía de solidez



Un mundo sin límites

Acerca de Diners Club: la organización

4,8

a. Misión, principios y valores corporativos

Ser el medio de pago preferido por el conocimiento del mercado, enfoque en el Cliente e innovación, gracias a un recurso humano capacitado y comprometido, guiados por principios éticos y de la responsabilidad social.

Nuestra misión nos recuerda que tenemos una responsabilidad frente al Socio, no sólo de ser eficientes y brindar productos y servicios de calidad, sino posibilitar a cada Cliente alcanzar un nivel de vida superior, al que podría aspirar utilizando otras soluciones financieras. Por lo tanto, el hecho de ganar una preferencia de nuestros actuales o potenciales Clientes se fundamenta en un real valor percibido por sobre las otras ofertas existentes en el mercado.

Todo esto implica un trabajo diario cada vez más personalizado y empático para plasmar esa superioridad en los detalles que harán la diferencia, enmarcado en un modelo de gestión responsable de sus impactos económicos y sociales.

Principios

1. INTEGRIDAD:

- Actuar en coherencia con los principios.
- Decir la verdad.
- Defender el bien.
- Cumplir con las promesas.

2. RESPONSABILIDAD:

- Asumir las propias obligaciones.
- Admitir y corregir las fallas.

3. RESPETO:

- Respetar activamente a los demás.

4. SOLIDARIDAD:

- Apoyar a quienes forman nuestro círculo de trabajo.
- Apoyar las iniciativas, comportamientos y acciones que busquen el bien común.
- Perdonar las fallas y velar por su corrección.

Valores

1. COMPROMISO CON EL SOCIO/CLIENTE/ ESTABLECIMIENTOS:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los Clientes con valor agregado.

2. COMPROMISO CON EL LOGRO:

- Enfocarnos en el cumplimiento de los objetivos empresariales y profesionales con la filosofía del mejoramiento continuo.

3. COMPROMISO CON LA CALIDAD TOTAL:

- Calidad en el servicio.
- Calidad en las propuestas de valor.
- Calidad en la comunicación.

4. COMPROMISO CON LA CLARIDAD Y LA TRANSPARENCIA:

- En nuestro desempeño financiero.
- En nuestras ofertas comerciales y de servicio.

5. COMPROMISO CON EL TRABAJO EN EQUIPO:

- Trabajar en conjunto para lograr resultados mayores.
- Los logros son de todos.

6. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA:

- Ser socialmente responsables como ciudadanos y como Organización en las Comunidades y país en el que vivimos.

b. La organización, historia y estructura

Diners Club surge en Estados Unidos en la década de los años 40 y existe una anécdota que ilustra este suceso: en 1949, Frank McNamara cenaba en un restaurante de Nueva York y sorpresivamente no pudo pagar la factura, pues había olvidado su billetera. Aunque su acompañante solucionó la situación, decidió que jamás se vería en una circunstancia tan incómoda. Un año después, junto con su abogado Ralph Schneider, creó la Tarjeta Diners Club.

Actualmente, Diners Club Internacional opera a nivel mundial con una amplia red de Establecimientos que supera los 14 millones, en más de 200 países.

En Ecuador opera desde hace más de 40 años y desde sus inicios se convirtió en lo que es hoy: la principal tarjeta de crédito en Ecuador con más de 27.000 Establecimientos afiliados y 372.997 Clientes.



c. Objetivos empresariales 2010²

- 1 **Adquirir y activar nuevos Socios**
- 2 **Desarrollar y retener Socios**
- 3 **Desarrollar la experiencia del Cliente**
- 4 **Mantener un alto desempeño financiero**
- 5 **Optimizar la productividad**
- 6 **Administrar integralmente el riesgo**
- 7 **Diversificar y profundizar las fuentes de financiamiento**
- 8 **Gestionar el clima organizacional**
- 9 **Orientar a la organización hacia la responsabilidad corporativa**
- 10 **Administrar el conocimiento y sus medios**

² Algunos objetivos se han reagrupado con fines de presentación



Un mundo sin límites

Fotografía ganadora Premio Out of Home "Campaign Contest"- Diners Club Internacional

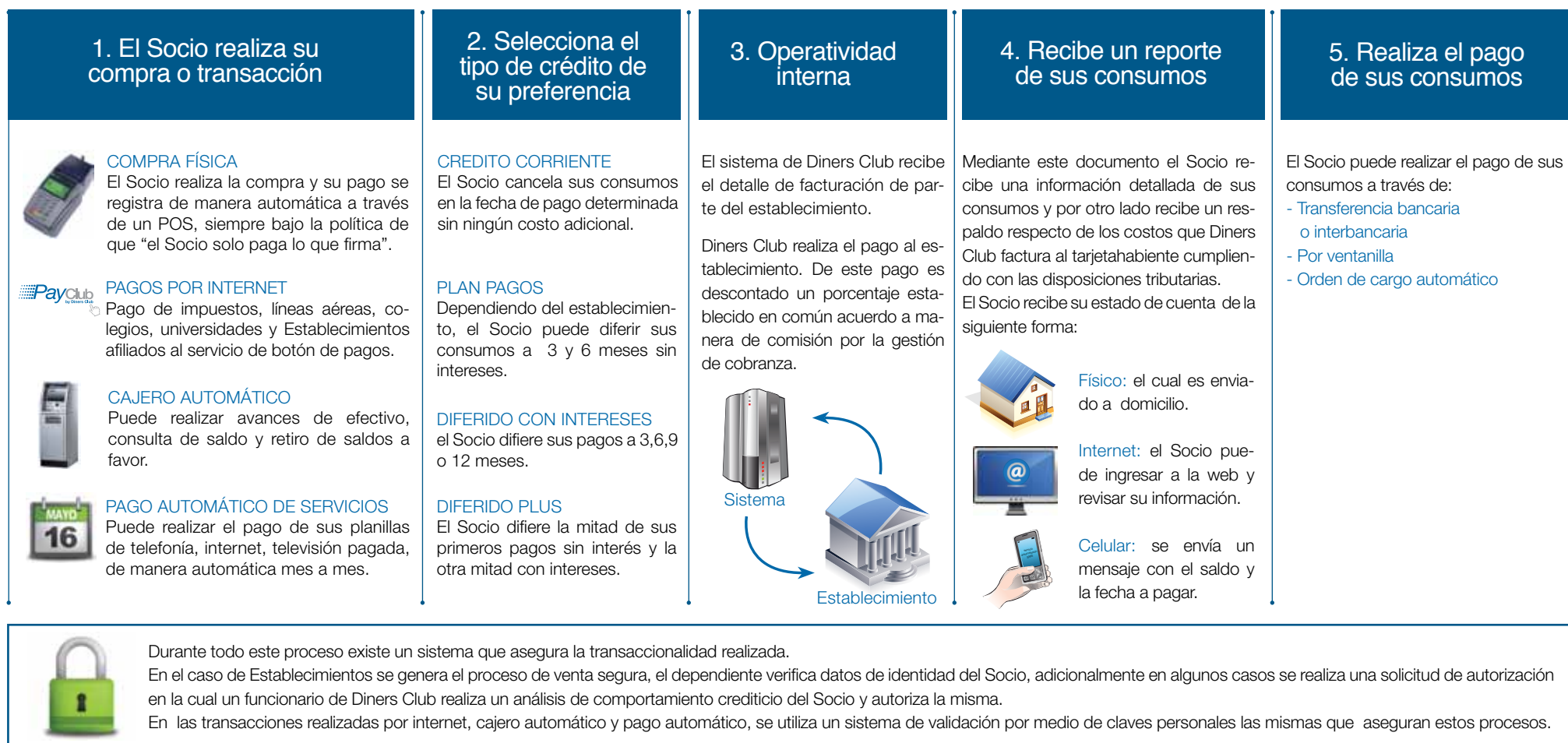
d. Los servicios financieros de Diners Club

Diners Club ofrece una amplia gama de servicios financieros, entre ellos podemos citar a la tarjeta de crédito, financiamiento, inversiones, seguros y asistencias. El principal producto es la tarjeta de crédito, este es un medio de pago que facilita las transacciones que desean realizar los Socios ya que reemplaza

al efectivo, generando adicionalmente una alternativa más segura y fácil de pago.

El proceso de funcionamiento de la tarjeta de crédito se detalla a continuación:

Funcionamiento de la tarjeta de crédito



4,14/4,15/4,16/4,17

Involucramiento con nuestros grupos de interés

La relación con los grupos de interés o stakeholders se basa en los principios de respeto al ser humano, en el compromiso con la calidad de los productos y servicios y en el respeto al medioambiente.

Estos grupos de interés fueron identificados en primera instancia como producto de un análisis interno que se realizó para tal efecto, el cual fue ratificado por una consultora externa en 2010.



- Accionistas
- Colaboradores y sus familiares

- Organismos del Estado y regulatorios
- Opinión pública nacional e Internacional
- Comunidad empresarial
- Comunidad educativa

- Socios / Clientes personales y corporativos.
- Proveedores
- Alianzas y Establecimientos

- Medio Ambiente

Mapecto de grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> 102 Accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Juntas General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio. Página Web Diners Club y Superintendencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la solidez y rentabilidad, sustentabilidad de largo plazo de la Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de resultados de gestión al Directorio y Accionistas para la toma de decisiones periódicas. Nuevo Código de Ética. Nuevo Reglamento Interno.
Colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> 1.141 Colaboradores en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta e Ibarra. Alrededor de 2.785 dependientes de Colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo intra e interáreas. Encuesta de Great Place to Work. Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento. Programa "Desayunando con tu gerente". Eventos de integración social y deportiva. Cursos extralaborales. Correos electrónicos e Intranet corporativa RRHH. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar condiciones de vida. Pertenecer a una empresa de buena reputación en el mercado. Ser participe de un equipo de trabajo. Trato adecuado. Desarrollo de carrera y capacitación. Salarios equitativos y competitivos. Condiciones físicas de trabajo adecuadas. Seguridad y salud laboral. Comunicación amplia. Tener la oportunidad de contribuir con la sociedad. Equilibrar el tiempo de la vida laboral y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de capacitación y desarrollo. Programa de gestión del desempeño. Programas de desarrollo de carrera. Programa Great Place to Work. Política de administración salarial. Programa de adecuación de espacios físicos. Cursos extralaborales. Programas de voluntariado. Programas de reciclaje. Proyecto de Gestión Humana. Campaña "Un Mundo Responsable".
Socios y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> 203.841 Socios principales y 104.022 adicionales 10.361 Socios corporativos, 4.092 Clientes inversionistas y 49.981 Clientes prepago. 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de Cuenta. Call Center. Agencias y oficinas de servicios. Página Web. Newsletter "In the Club". Revista "Mundo Diners. Corporate News. Sistemático de Clientes. Multicanalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con productos que consideren y satisfagan sus necesidades. Contar con un servicio eficiente y ágil. Conocer la información de tasas, condiciones y productos oportunamente y con claridad. Posibilidad de comunicarse por varios canales. Planes de crédito cómodos. Posibilidad de refinanciación. Servicios que atiendan a personas con discapacidad. Aportar con recursos para obras sociales. Información de manejo responsable de tarjeta de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevas alianzas para ofertar nuevos beneficios y promociones a Socios. Lanzamiento de nuevos productos para nichos específicos de mercado que brinden comodidad de crédito. Oferta de productos de inversión para Clientes corporativos y personales. Implementación del nuevo software CRM. Procedimientos y adecuaciones físicas en oficinas para atender a discapacitados. Kit de Bienvenida didáctico. Anexos de afiliación. Productos socialmente responsables como Diners UNICEF personal y corporativa.
Establecimientos y Alianzas	<ul style="list-style-type: none"> Más de 27.000 Establecimientos comerciales a nivel nacional y 14,6 millones a nivel internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Autorizaciones. Estado de Cuenta. Página Web. Asesores. Oficinas de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones justas. Obtener información oportuna. Contar con servicios de autorizaciones ágiles y seguros. Lograr apoyo y auspicio promocional. Ser atendidos integralmente por múltiples canales. Crecimiento en ventas y desarrollo de su negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Auspicios promocionales según temporadas. Capacitación a dependientes de Establecimientos. Capacitación en Venta Segura. Plan de financiamiento a comercios. Plan de Turismo Inclusivo.

Mapeo de grupos de interés

GRUPO DE INTERES	QUIENES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> 136 Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Áreas de Operaciones, Proyectos, Área Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Lograr contratos con precios y formas de pago justas. Lograr contratos a largo plazo con normas justas de licitación. Participar en iniciativas de Responsabilidad Corporativa. Mantener una relación duradera y transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de calificación de Proveedores. Procedimientos de contratación transparentes. Taller de Capacitación en Responsabilidad Corporativa. Cláusulas en nuevos contratos (Prohibición del trabajo infantil y forzoso).
Organismos del Estado y regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Análisis Financiero, Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Calificadoras de Riesgo, Auditores Externos, Franquicias. 	<ul style="list-style-type: none"> Áreas de Riesgos, Finanzas. Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento de la Ley, normas sociales y laborales y el pago de impuestos. Reducir el uso de recursos no renovables. Incorporación de discapacitados en la fuerza laboral. Transparencia en tasas y costos para Socios y Clientes. Participación activa en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero. 	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos al día. Campaña de Reciclaje y reducción de consumo de papel. Capacitación permanente a personal en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero. Código de Comunicaciones Responsables Información oportuna a organismos reguladores. Capacitaciones internas en código de ética y talleres. Inclusión de código de ética en el proceso de inducción.
Comunidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> Más de 1.900 escuelas unidocentes, direcciones provinciales de Educación. Más de 64.000 niños. Padres de familia. Municipios UNICEF, DyA, FOSJE y ONG's. Ministerios de Educación y de Inclusión Económica y Social. 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Responsabilidad Corporativa. Alianza Dinero Club-UNICEF, visitas de campo, eventos de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> Lograr el apoyo en programas sociales y educativos, para elevar el nivel educativo. Acceder a materiales didácticos. Mejorar su infraestructura. Perfeccionar sus metodologías de educación. Obtener recursos para Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión en Educación con UNICEF, Ministerio de Educación, consejos provinciales y municipios. Evento de evaluación con contrapartes. Donaciones de libros, activos y computadores. Programas de Voluntariado Corporativo.
Comunidad empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Empresas privadas y asociaciones como: Asociación de Instituciones Financieras de Ecuador, Cámara de Comercio de Quito, Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES). 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencias nacionales y área de Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones conjuntas en pro del desarrollo del sector. Generar sinergias en planes sociales. Alianzas con empresas de elevada reputación. 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa en las campañas con distintas instituciones asociativas como Contrato social por la Educación. Actividades conjuntas en el marco de CERES. Participación en Foros y Eventos de RSC.
Opinión pública nacional e internacional	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de mercadeo y relaciones públicas Página Web, Ruedas de Prensa, Reportes de Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer la gestión económica, ambiental y social de Dinero Club en Ecuador. Participar en las actividades culturales. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de información financiera y de Responsabilidad Corporativa (SBS, Informe). Eventos culturales y deportivos. Boletines de prensa. Publicidad responsable.

Estructura Organizacional y principales ejecutivos

La Organización

2,3/2,5

Diners Club del Ecuador es una franquicia de Diners Club Internacional. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

2,1/2,6/IB2

La figura societaria de Diners Club del Ecuador S.A., por mandato de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Compañías, es la de “Sociedad Anónima”. La composición accionaria de Diners Club del Ecuador es en un 99.95% Propiedad Privada (personas naturales o jurídicas privadas).

Diners Club del Ecuador cuenta con 102 accionistas al 31 de diciembre de 2010 incrementándose uno en relación al año anterior.

4,2/4,3/4,4/4,6

Junta de Accionistas y Directorio

Durante el año, se realizan Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias formadas por los accionistas legalmente convocados. Previa convocatoria, la Junta General Ordinaria se reúne por lo menos un vez al año, dentro de los noventa días siguientes al cierre de cada ejercicio anual. Por su parte, las Juntas Generales Extraordinarias se reúnen en cualquier época del año, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

4,7

El máximo órgano de administración de la Organización es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y posteriormente son calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Diners Club del Ecuador.



4,1

Composición del Directorio

NOMBRE	FUNCIÓN
Fidel Egas Grijalva	Presidente del Directorio
Gustavo Jácome Álvarez	Director Principal
Juan Pablo Egas Sosa	Director Principal
Wilson Granja Ávalos	Director Principal
Antonio Acosta Espinosa	Director Principal
Simón Acosta Espinosa	Director Suplente
Rodrigo Sánchez Zambrano	Director Suplente
Fidel Esteban Egas Sosa	Director Suplente
Robert Simpson Nankervis	Director Suplente
Jaime Acosta Espinosa	Director Suplente

4,5

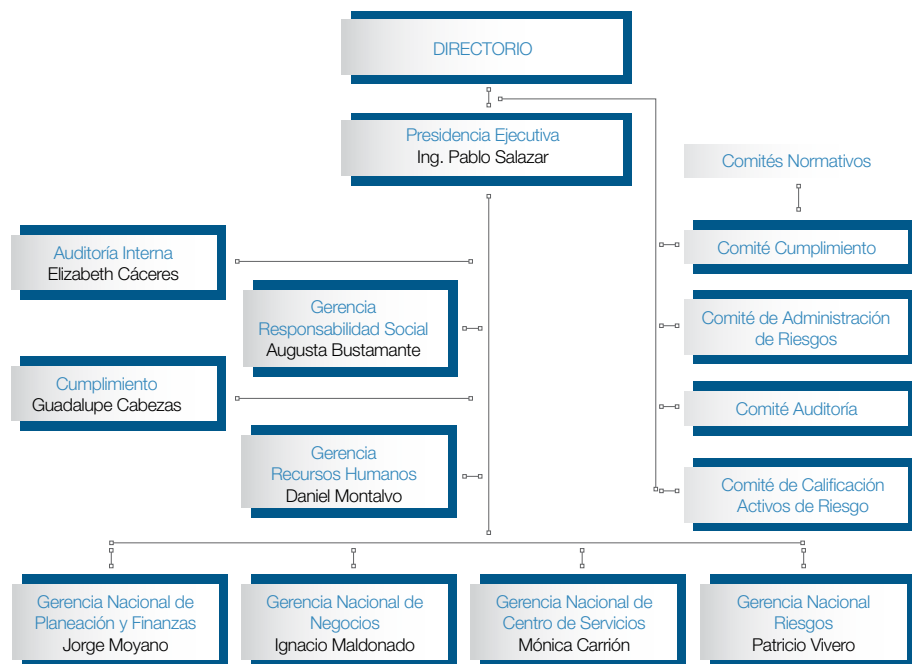
El Directorio se reúne al menos una vez por mes. Para sesionar y tomar decisiones, debe contar con la mitad más uno de sus miembros. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en los Estatutos Sociales de la Organización. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano del gobierno, conocido como dietas a directores, la cual es aprobada por la Junta General de Accionistas.

4,9/ 4,10

La transparencia, objetividad y compromiso rigen la conducta de los miembros del Directorio, tanto en la asignación como en la administración de recursos, buscando maximizar el valor de la Organización, a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, tratando de equilibrar los intereses de los diferentes grupos como son los inversionistas, administradores, accionistas, propietarios y terceros.

2,3

Estructura Organizacional



Principales Ejecutivos

Cargo	Nombre
Presidente Ejecutivo	Pablo Salazar
Gerente Nacional de Planeación y Finanzas	Jorge Moyano
Gerente Nacional de Centro de Servicios	Mónica Carrión
Gerente Nacional de Negocios	Ignacio Maldonado
Gerente de Recursos Humanos	Daniel Montalvo
Gerente Nacional de Riesgos	Patricio Vivero
Auditor Interno	Elizabeth Cáceres
Gerente de Responsabilidad Social	Augusta Bustamante
Gerente Comercial	Jimmy Recalde
Gerente Regional de Negocios	Alexander Zederbauer

2,9

Durante el 2010 no se registraron cambios significativos en la estructura de la Organización.



Comités del Directorio

Existen actualmente cuatro comités que se integran con miembros del Directorio y ejecutivos de la Organización.

Comité	Integrantes	Función
Comité de Administración de Riesgos Integrales	<ul style="list-style-type: none"> - Ing. Pablo Salazar E. (Representante legal de Diners Club del Ecuador S.A.) - Patricio Vivero (Responsable de Unidad de Riesgos) - Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio) 	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio). - Simón Acosta (Vocal del Directorio). - Bertha Proaño (Elegida por el Directorio de fuera de su seno) - Elizabeth Cáceres (Auditor Interno - Secretaria Ad Hoc) 	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio) - Victor Terán (Gerente de Proyectos Financieros) - Patricio Vivero (Gerente Nacional de Riesgos) - Jorge Moyano (Gerente Nacional Planificación y Finanzas) - Mónica Carrión (Gerente Nacional Centro de Servicios) 	El Comité de Calificación de Activos de Riesgos es el encargado de efectuar un seguimiento permanente de los activos, con cuyos resultados se determina el nivel de provisiones requerido y lo que debe constituirse para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.
Comité de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio) - Mónica Carrión (Gerente Nacional del Centro de Servicios) - Ignacio Maldonado (Gerente Nacional de Negocios) - Jorge Moyano (Gerente Nacional de Planeación y Finanzas) - Guadalupe Cabezas (Oficial de Cumplimiento) - Elizabeth Cáceres (Auditor Interno) - Manuel Zurita (Asesor Legal) 	El Comité de Cumplimiento tiene la responsabilidad de proponer al Directorio para su aprobación la política de prevención de lavado de activos, así como aprobar los procedimientos relacionados con el tema. Además, debe conocer y resolver sobre transacciones inusuales o injustificadas.
Comité de Ética*	Está conformado por las Gerencias Nacionales, la Gerencia de Recursos Humanos, la Gerencia de Responsabilidad Social y el Auditor Interno.	El Comité de Ética depende de la Presidencia de la Organización y se reúne en caso de existir denuncias de eventos fuera de Código de Ética. En este año no se ha reportado ningún evento de este tipo.

*Este comité no es parte del Directorio, sin embargo fue creado para velar el cumplimiento de los lineamientos establecidos dentro de la Organización.

Premios, reconocimientos y sanciones 2010

Durante el año 2010, Diners Club del Ecuador obtuvo los siguientes premios y reconocimientos:

- **EKOS** ñ Primer lugar en “Las mejores empresas en calidad de servicio” en el sector Tarjetas de Crédito. Este reconocimiento se obtiene por cuarto año consecutivo.
- **Brand Equity Index** ñ Primer Lugar en “Mayor capital de marca” categoría tarjetas de crédito.
- **Out of home** ñ Primer Lugar “Campaign Contest” Diners Club International
- **CEMEFI**- Empresa Socialmente Ejemplar Premio entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía debido al Modelo de gestión de Diners Club en el tema de RSE.
- **CEMEFI**- Reconocimiento a las mejores prácticas de Responsabilidad Social. Debido al programa de fortalecimiento al sistema educativo Unidocente de la Alianza Diners Club UNICEF.



S08/PR2/PR9

Multas y sanciones

Durante el 2010 se generó una multa al Presidente ejecutivo de Diners Club del Ecuador por el valor de USD \$360 debido al no envío de información extraordinaria a tiempo solicitada por parte del órgano de control.

El buen gobierno corporativo: cimientos sólidos

a. Responsabilidad Corporativa como modelo de gestión

RSC1

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Corporativa (RC), como la capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los distintos públicos con los cuales se relaciona considerando los diferentes grupos de interés y las futuras generaciones.

RSC2

Desde hace 4 años Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrategia y valores corporativos, por considerarla una variable fundamental en el desarrollo de su negocio.

Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador

Principios de actuación para un buen gobierno corporativo:	Principios de actuación e inversión social
<ul style="list-style-type: none"> · Alinear a la Organización a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas. · Priorizar la transparencia y confidencialidad. · Fortalecer permanentemente las prácticas anticorrupción. · Crear una cultura organizacional apegada a los códigos de ética. · Rendir cuentas a los grupos de interés, mediante un Informe de Responsabilidad Corporativa basado en lineamientos internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> · Interactuar con diferentes sectores sociales para garantizar calidad en la Inversión Social. Articulación con el Plan Decenal de Educación. · Buscar a los mejores técnicos y organizaciones públicas o privadas apoyando las iniciativas como ejecutores directos. · Actuar permanentemente según las necesidades locales y nacionales. · Buscar una verdadera transformación social fomentando las inversiones que generen un impacto social positivo en las Comunidades más necesitadas. · Trabajar en lo social tanto al interior como al exterior de la organización.
Productos sustentables y servicios responsables:	Principios para la actuación en las relaciones con los diferentes grupos de interés
<ul style="list-style-type: none"> · Crear productos que satisfagan una necesidad social. · Monitorear de manera permanente la calidad de servicio y atención de reclamos. · Aplicación de estándares éticos en las prácticas publicitarias. · Desarrollar políticas especiales para grupos desfavorecidos. · No permitir el sobreendeudamiento de los Socios. · Buscar la sustentabilidad a largo plazo de la red de Establecimientos afiliados. 	<ul style="list-style-type: none"> · Dialogar con los distintos grupos de interés: Estado, empresas, Proveedores, Establecimientos de manera frecuente. · Difundir los principios de RC a los diferentes grupos de Interés. · Fomentar la alianza para la causa educativa. Reconocer de manera explícita sus aportes. · Fomentar alianzas locales (ej.: municipios). · Fomentar alianzas dentro de la cadena de valor (ej.: Establecimientos, Proveedores). · Rendir cuentas de las inversiones sociales realizadas y avances a los diversos grupos de interés por diferentes canales de comunicación.

4,12/GC1

b. Diners Club del Ecuador, el Pacto Global de Naciones Unidas³ y los Objetivos del Milenio

Diners Club del Ecuador asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y la defensa de los derechos humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas (UN Global Compact).

El Pacto Global es la mayor iniciativa de Responsabilidad Corporativa, de adhesión voluntaria, que establece un marco de trabajo para las empresas

comprometidas en alinear sus operaciones y estrategias a sus diez principios. Actualmente más de 8.000 empresas en todo el mundo se han adscrito voluntariamente, Diners Club del Ecuador lo hizo en el 2007, con este informe se envía el cuarto reporte de comunicación de progreso al Pacto Global.

³ www.pactoglobal.org

Asociaciones a las que pertenece Diners Club 2010

- Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE).
- Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES).
- Observatorio de los Derechos de la Niñez.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

DMA S0/DMA HR/ GC10

c. Lineamientos del Código de Ética y Conducta

El Código de Ética expresa los principios de conducta que deben cumplir y observar los Colaboradores de la Organización, guiando su actuar, independientemente de su cargo o posición. El código, incluye los principios del Global Compact y de las mejores prácticas con los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, existe el Comité de Ética que tiene por objetivo la recepción y resolución de casos de no cumplimiento del Código, según lo establecido en



la “Política para la comunicación de acciones contrarias a lo dispuesto en el Código de Ética”. Durante 2010 no existió evidencia de denuncias relacionadas con prácticas no éticas.

HR6/GC 1/GC 2/GC 4/GC 5/GC 6

Derechos Humanos: La organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos básicos y no acepta ninguna manera de trabajo forzado, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores. No se acepta la mano de obra de menores de edad de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo.

HR5/ GC 3

Libertad de Asociación: Se faculta a que todos los empleados y funcionarios sean libres para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales.

S05/S06

No afiliación política: Se mantiene como práctica el no realizar contribuciones o pagos, ni respaldar de ninguna otra forma, a partidos políticos, comités o políticos individuales. Ningún empleado o funcionario puede realizar contribuciones políticas a nombre de la Organización. El Código de Ética establece que no se puede emitir ninguna opinión política, financiera, religiosa o económica a nombre de Diners Club del Ecuador. La práctica utilizada en casos requeridos es nombrar portavoces autorizados para que realicen declaraciones a los medios de comunicación.

S02/GC 10/DMA LAcomm

Medidas anticorrupción: En el Código de Ética se establece que se debe evitar cualquier situación en la que el interés personal pueda estar o esté sobre los intereses de Diners Club del Ecuador. Las relaciones empresariales se basan en la búsqueda de los mayores beneficios para la Organización y del grupo, y no en factores o relaciones personales.

Diners Club del Ecuador ha establecido un conjunto de medidas, a fin de prevenir actos de corrupción o conflictos de interés, las cuales son aplicadas al 100% de las unidades del negocio:

- Procedimientos de control de cumplimiento de las políticas, procesos y normas establecidas.



- Sistemas de control del uso adecuado de la información privilegiada.
- Actualización de datos personales y declaración anual de cualquier situación o transacción que pudiese provocar un conflicto de interés, por parte de un colaborador.
- Prohibición de ofrecer o aceptar regalos y/o beneficios que constituyan una infracción de leyes o que pudieran incidir en el juicio y relación profesional con los diferentes grupos de interés.
- Procesos de control del cumplimiento de las medidas preventivas para el Lavado de Activos (capacitaciones a nivel nacional y actualizaciones constantes del Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos).
- Prohibición de mantener operaciones de crédito con los accionistas principales, directores y funcionarios con atribuciones crediticias.

Durante 2010 se continuó con la aplicación del Reglamento para la Instrumentación de Inversiones a Plazo, donde se señalan claramente los procesos y

controles para el lavado de dinero, recepción de efectivo de los Socios, niveles de atribuciones y autorizaciones de funcionarios y formularios actualizados, según disposiciones externas e internas. Además, constantemente los Socios inversionistas son analizados con bases internacionales, en materia de lavado de dinero.

FS15

Competencia Leal: Se establece en el Código de Ética que los empleados de Diners Club del Ecuador deben cumplir las normas de transparencia de información financiera establecidas internamente y por los organismos de control. En el mismo documento se define que los Colaboradores no podrán emitir comentarios sobre la actuación de la competencia, así como, sobre la calidad o desempeño de sus productos.

EC2/4.11

d. Manejo del Riesgo en la toma de decisiones

Definición de políticas e instrumentos de medición de la gestión de riesgos

De acuerdo con la mejores prácticas internacionales y disposiciones emanadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la Organización cuenta con un proceso de administración integral de riesgos que le permite identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y reportarlos.

Dentro de sus principios, se establece una clara definición y separación de funciones entre las unidades que toman riesgos y de aquellas que los gestionan y controlan, a través de unidades independientes, promoviendo de esta manera una adecuada ejecución de los procesos de la administración integral de riesgos.

En este marco, se han desarrollado políticas, procesos, modelos, herramientas expertas y metodologías adecuadas a la realidad del país y de la Organización, que a más de contribuir a generar valor para los accionistas y sus Clientes, coadyuvan a la solvencia y desarrollo del sistema financiero nacional.

Riesgo de crédito, liquidez, mercado y operativo

Diners Club del Ecuador ha desarrollado modelos internos para administrar, medir y controlar el riesgo crediticio, de liquidez y operativo al que está expuesta, lo que posibilita, de una manera preventiva, gestionarlos de forma eficiente y responsable.

Lo indicado ha contribuido de forma sustancial a la gestión del riesgo de crédito de la organización, posibilitando el crecimiento saludable de la cartera; y, a la administración del riesgo de liquidez, mediante la creación de un Fondo que tiene por objetivo cubrir retiros no usuales de los inversionistas de Diners Club del Ecuador.

En cuanto al riesgo operativo, se ha implementado la metodología cualitativa, que permite identificar los riesgos potenciales que pueden presentarse en la Organización, en base a una autoevaluación realizada, aplicando una metodología institucional, que permite presentar su perfil en una matriz que combina impacto y probabilidad.

e. Auditorías internas y externas como garantía de control

El Área de Auditoría Interna depende directamente del Directorio y de la Junta General de Accionistas, y está encargada de asegurar el cumplimiento de las políticas y de los objetivos de control interno, vigilar el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la Organización, contribuir a identificar eventos de riesgo de manera oportuna y minimizar el impacto de los mismos en la organización, mejorar la efectividad de la administración del riesgo, el control y los procesos organizacionales, así como monitorear el cumplimiento de leyes, regulaciones locales e internacionales. El Área reporta de manera anual a la Junta General de Accionistas, trimestralmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros y mensualmente al Directorio y Comité de Auditoría.

Como franquicia autorizada de Diners Club Internacional, Diners Club del Ecuador está sujeta al cumplimiento de normas y procedimientos reglamentados a

nivel global, que cubren aspectos como: Marca, Imagen, Productos, Normativas Operativas y Tecnológicas, de Aprobación Crediticia, Servicio al Cliente, Control de Lavados de Activos, Continuidad del Negocio, entre otros. Por esta razón, cada tres años, la matriz internacional de la franquicia somete a Diners Club del Ecuador a revisiones financieras, de administración de riesgos y de operaciones. La última revisión fue realizada en noviembre de 2007, obteniendo un informe sin observaciones, con la máxima calificación.

El organismo de Diners Club International que emite las normas se denomina International Operation Policy Committee, estamento que cuenta con la participación de expertos a nivel mundial en el manejo de tarjetas de crédito, siendo un honor para Diners Club del Ecuador que su Presidente Ejecutivo sea uno de sus integrantes.

Por ser una entidad financiera, Diners Club del Ecuador se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. De acuerdo a las normas de dicho organismo, la Organización debe someter sus operaciones y resultados a una auditoría externa anual, así como a revisiones particulares en aspectos como prevención de lavado de activos, cumplimiento de obligaciones tributarias y límites de crédito.

S03/ S04

Por otra parte, Diners Club tiene la práctica de capacitar a todo personal nuevo en las políticas y los procedimientos de prevención de lavado de activos. Por ello, durante el año 2010 se han capacitado a 85 personas de las áreas que mantienen contacto directo con los Clientes, en las políticas de prevención.

Tanto el Código de Ética como el Reglamento Interno de Trabajo se encuentran a disposición de todos los empleados en la intranet de la Organización. El Código de Ética también ha sido incluido en el proceso de inducción al cargo de los nuevos Colaboradores.



Generando valor económico
para el Ecuador



Un mundo sin límites

Desempeño Económico

DMAEC

Logros 2010



Crecimiento anual

- Consumos 16%
- Activos 23.3%
- Cartera Neta 21.9%
- Pasivos 24.7%
- Patrimonio 17.3%
- Capital Social 17.6% (de US \$85 millones a US \$100 millones).
- Consumos US \$2.34 mil millones
- Mejoramiento de la recuperación de cartera a 92.15%.

Solvencia

- Primera entidad financiera en su categoría en Ecuador en tamaño de cartera de consumo.
- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de todas las instituciones

- financieras (incluyendo bancos)
- Cartera Bruta total de US \$787 millones
- Activo productivo que representó el 99.8% del Activo Neto
- Patrimonio Técnico del 17.39%, superior en 93% al requerido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Cartera

- Un mejoramiento de los niveles de recuperación de cartera, siendo los mejores obtenidos históricamente por Diners Club del Ecuador lo que refleja un óptimo manejo del crédito.

Desafíos 2011



- Diners Club ha iniciado una redefinición de su modelo operativo, misión, visión y valores, de tal manera que se potencien y permitan desarrollar y aprovechar al máximo las capacidades en los ámbitos operativos, tecnológicos, físicos, de conocimiento, y en la totalidad el modelo de gestión, para abordar la nueva década de una manera competitiva e innovadora.

a. Desempeño financiero

En el 2010 se logró cumplir con las metas propuestas de forma satisfactoria y registrar un crecimiento importante con relación a 2009.

El mantener el nivel de consumo de Socios, la favorable composición de su Activo, una adecuada estructura financiera, y un eficiente manejo de los recursos, generaron como resultado en 2010 un beneficio neto de US \$37,14 millones, e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2010 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de mantener su base de Clientes, dirigiendo sus esfuerzos a un excelente servicio y retención de sus Socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

La fortaleza financiera de Diners Club del Ecuador, su reconocida trayectoria de rentabilidad, excelente reputación en el medio, son características que le han hecho merecedora a la calificación AAA- dentro del Sistema Financiero ecuatoriano, otorgada por la calificadoradora de riesgos Pacific Credit Ratings y AA+ por la calificadoradora Bankwatch Ratings.

En el mercado de Bancos y Sociedades Financieras, Diners Club del Ecuador se mantiene en el séptimo puesto por tamaño de Activos, quinto puesto por volumen de Patrimonio y en el tercero por Utilidades obtenidas en el año 2010.

Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos efectuados por los Socios con su tarjeta Diners Club durante el 2010 presentan un crecimiento anual del 16%, alcanzando los US \$2.339 millones, representando el 6.2% del consumo total de los hogares en el país, de acuerdo con las previsiones del Banco Central del Ecuador.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la cartera total al cierre del año 2010 disminuyó en 1.38% con relación al del año anterior, ubicándose en el 4.30%. Esta mínima variación es el resultado de una eficiente administración y segmentación crediticia; además de la automatización en las decisiones de crédito y un efectivo esquema de monitoreo del riesgo.

b. Valor económico generado

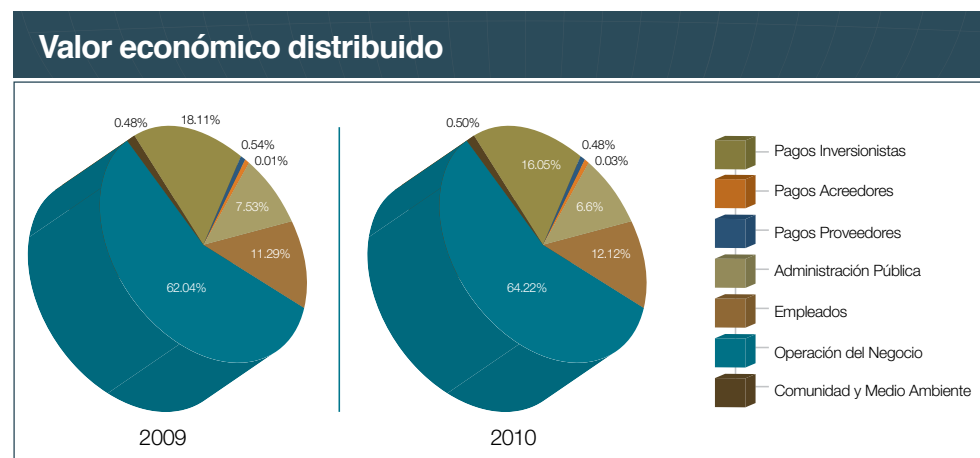
Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador se incrementaron en US \$28.5 millones con respecto al año 2009, equivalente a un 16%. Su principal componente fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, afiliaciones y renovaciones), valores que representaron el 92.9% del total de ingresos percibidos.

Cuadro valor económico generado						
	2009 US \$	Participación %	2010 US \$	Participación %	Variación Anual	
					US \$	%
Valor Económico Generado	177'512.207	100.00%	206'002.628	100.00%	28'490.421	↑ 16.05%
Clientes	165'597.360	93.29%	191'531.810	92.98%	25'934.451	↑ 15.66%
Inversiones Permanentes	10'119.076	5.70%	13'556.122	6.58%	3'437.046	↑ 33.97%
Inversiones Temporales	1'795.771	1.01%	914.696	0.44%	(881.075)	↓ -49.06%

** Comprenden ingresos generados por asignaciones permanentes y temporales mantenidas por Diners Club durante los años 2009 y 2010.

Valor Económico Distribuido

	Cuadro valor económico distribuido					
	2009	Participación	2010	Participación	Variación Anual	
	US \$	%	US \$	%	US \$	%
Valor Económico Distribuido	146'069.636	100.00%	168'569.755	100.00%	22'500.119	↑ 15.40%
Pagos Inversionistas	26'445.947	18.11%	27'049.985	16.05%	604.038	↑ 2.28%
Pagos Acreedores	18.572	0.01%	58.730	0.03%	40.158	↑ 216.23%
Pagos Proveedores	792.149	0.54%	805.509	0.48%	13.360	↑ 1.69%
Administración Pública	11'002.064	7.53%	11'131.649	6.60%	129.585	↑ 1.18%
Empleados	16'495.025	11.29%	20'423.354	12.12%	3'928.329	↑ 23.82%
Operación del Negocio	90'615.082	62.04%	108'253.545	64.22%	17'638.463	↑ 19.47%
Comunidad y Medio Ambiente	700.797	0.48%	846.983	0.50%	146.186	↑ 20.86%



Operación del negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho, son los egresos de mayor importancia de Diners Club del Ecuador. Al 2010 representan el 64.1% del monto total de gastos. El incremento del 19.5% con respecto al año 2009, se encuentra en directa relación con el crecimiento del negocio.

Pagos a Inversionistas

Los pagos a inversionistas corresponden a los rendimientos de los fondos del

público y de los valores en circulación que se requirieron para financiar el crecimiento de la cartera de créditos y en general de los activos.

Pagos a Acreedores

Los pagos a Acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras.

Pagos a Proveedores

Los pagos a Proveedores son por adquisición de suministros y pasaron del 0.54% al 0.48% sin mayor variación.

Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 6.59% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado.

Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a Empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. Tiene una participación del 12.09% con un crecimiento del 23.8% en relación al 2009.

Comunidad y Medio Ambiente

El monto total por concepto de donaciones, aportes a UNICEF y otros proyectos específicos de Responsabilidad Corporativa, realizados por la Organización, incluyen aportes para programas con las Comunidades en materia de mejoramiento de la Educación y auspicios culturales principalmente.

c. Valor económico retenido

Cuadro valor económico retenido				
	2009 US \$	2010 US \$	Variación Anual	
			US \$	%
Utilidad Neta	30'520.000	37'137.444	6'617.444	21.68%
Reserva Legal	3'052.000	3'713.744	661.744	21.68%
Disponibles Accionistas	27'468.000	33'423.700	5'955.700	21.68%

La Utilidad Neta registró un crecimiento anual del 21.7%

d. Resumen de balance general

La cuenta de mayor participación dentro de la estructura del activo es la cartera de créditos, comportamiento consistente con la naturaleza del negocio.

Balance general				
En Dólares	Dic - 2009 (en miles de US \$)	Dic - 2010 (en miles de US \$)	Variación Anual 2009 / 2010	
			\$	%
Activo	749'388.356	923'941.707	174'553.351	23.29%
Pasivo	607'846.840	757'975.081	150'128.241	24.70%
Patrimonio	141'541.516	165'966.626	24'425.110	17.26%
Utilidad Neta	30'520.000	37'137.444	6'617.444	21.68%

El activo registra un crecimiento anual del 23.3% entre los años 2009 y 2010. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 74.04% de su total en el año 2010.



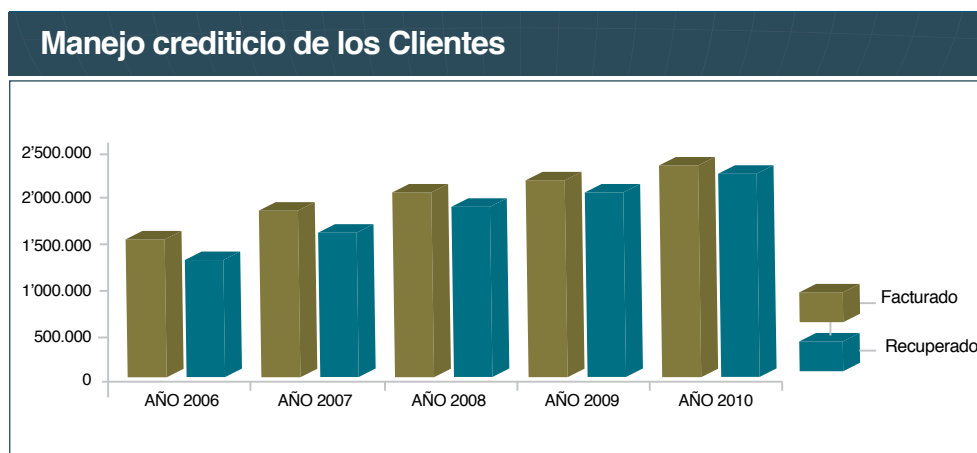
e. Manejo del riesgo en la concesión de crédito y recuperación de cartera

DMA EC

Manejo Crediticio de los Clientes

Un manejo responsable de los niveles de riesgo organizacionales se enfoca en la adecuada concesión de crédito, sin afectar su capacidad de pago. La determinación de los niveles máximos de endeudamiento considera la capacidad de pago en proporción a sus ingresos, en pro de asegurar que los montos de riesgo concedidos tengan alta probabilidad de pago y que por otra parte, el Socio no comprometa los recursos destinados a su manutención.

Como se observa en el siguiente gráfico, la recuperación refleja tendencia creciente, lo cual ratifica la adecuada colocación de crédito.



La composición del riesgo de Socios Diners en diciembre 2009 y diciembre 2010 prácticamente no muestra variación, por lo tanto, no únicamente se ha logrado tener una composición saludable de cartera con un 82% de Clientes catalogados en bajo riesgo, sino que además ésta se muestra estable a lo largo del tiempo.

Recuperación de cartera

La relación con los Socios está orientada a la sostenibilidad a largo plazo y por ello el objetivo fundamental es dar solución a los problemas que afrontan, enmarcados en su condición crediticia y capacidad de pago, comprendiendo el entorno general del Socio y su situación de mora o potencial incumplimiento, viabilizando el mantenimiento por muchos años y el acceso permanente a los beneficios que le da su tarjeta Diners Club.

Es por ello que se considera importante mantener ciertos principios de actuación que garanticen estos objetivos, como son:

- Lograr generar una relación de confianza con nuestros Socios, que permita conocer su situación real y darle el tratamiento correcto que lleve a establecer esquemas de recuperación sostenibles, dentro de sus condiciones particulares para así poder satisfacer sus necesidades crediticias.
- Viabilizar una posición crediticia sana para el Socio y sana para la Entidad.
- Preservar la calidad en el servicio a través de fijar acuerdos encajados en la real situación de pago de los Socios.
- Incrementar los índices de recuperación de cartera, aportando a la sustentabilidad del crecimiento de la entidad al ser éste su principal activo.

Facilidades de pago para Socios

La organización brinda un servicio de facilidad de pago para Socios de cuentas que no se encuentran al día en sus obligaciones, orientado a agilizar el cumplimiento de ellas, originadas en problemas temporales de liquidez, consumos realizados en el exterior que no cuentan con la facilidad de diferimiento, o consumos imprevistos realizados en crédito corriente.

La meta es mantener la relación crediticia con los Socios Diners Club a lo largo de toda su vida, implementando varios productos que buscan poner a su disposición, facilidades de financiamiento para problemas puntuales de iliquidez temporal.

Estas facilidades también permiten mejorar la posición de la Organización frente al Cliente, a través de la suscripción de documentos legales que amparan

la negociación, mismos que se enmarcan en la normativa establecida por los organismos de control.

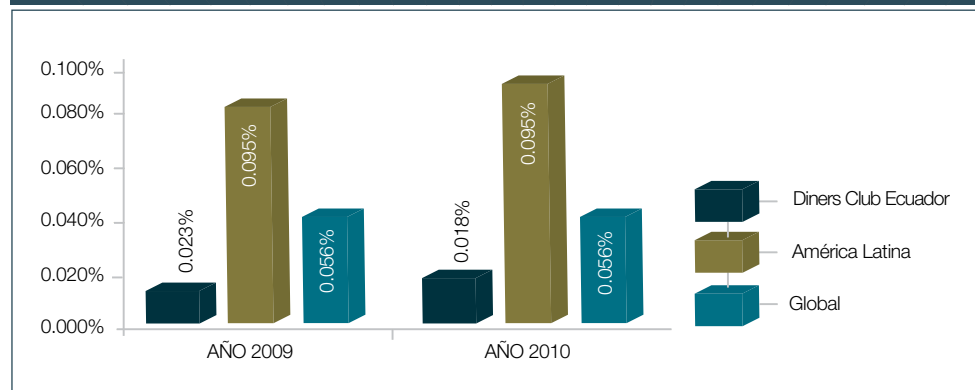
f. Control de Riesgos de Fraude

El quehacer crediticio a través de tarjetas está expuesto a nivel mundial al riesgo de fraude en el proceso transaccional. Esta característica, propia del negocio, se mitiga a través de la capacitación en seguridad de ventas a todos los Establecimientos afiliados, un adecuado esquema de información y orientación a los Socios y un eficiente monitoreo de transacciones.

Como resultado del proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude, durante los últimos tres años se han mantenido controlados sus niveles, ubicándose para el 2010 dentro de los más bajos internacionalmente.

El índice de fraude versus ventas para Diners Club del Ecuador es tres veces menor al índice latinoamericano y presenta mejoras respecto del año anterior.

Cuadro comparativo del índice de fraude de ventas en relación a la región y el mundo





Un mundo sin límites



Trabajando en Diners Club
una gran familia



Un mundo sin límites

Los Colaboradores

DMA LA

Logros 2010



- Proceso continuo de formación en temáticas de Negocios a través de programas estructurados como Diplomas con Universidades internacionales.
- Inicio del proceso de “Gestores del Cambio” que busca desarrollar competencias de comunicación en las Líneas Medias de la organización.
- Promoción a 69 Colaboradores en crecimiento vertical y horizontal, aportando a su desarrollo de carrera a través del programa de oportunidades internas.
- La tasa de rotación se mantiene en niveles inferiores a la media del mercado.
- Procesos de administración salarial que permitieron llegar a niveles altamente competitivos en relación al mercado y manteniendo equidad interna vía la valoración de cargos.
- Se continuó con el proyecto de Gestión del Talento Humano, habiendo concluido con la definición de perfiles de Competencias, rutas de Desarrollo Profesional para el personal.
- Proceso sostenido de mejora del Clima Organizacional, habiendo mejorado el Índice de Calidad de Ambiente Laboral.
- Se amplió la cobertura de cursos extra laborales tendientes a mejorar la calidad de vida.
- Se realizaron capacitaciones en la prevención de VIH Sida.
- Se incrementaron los voluntarios de Dinners Club.

Desafíos 2011



- Continuar con el manejo de la Gestión de Cambio para alinear la organización al modelo de negocio.
- Realizar la Implementación del Proyecto de Gestión Humana.
- Continuar con el cierre de brechas de los resultados de la medición de Clima Laboral.
- Perfeccionar la comunicación al interior de la Organización a través de crear la función dentro de RRHH.
- Implantar el Programa de Desarrollo de Competencias Gerenciales.
- Implantar el nuevo software de Gestión de Recursos Humanos.
- Impulsar el mejoramiento de la parte física de las oficinas, la seguridad en el trabajo, facilidades para discapacitados, medidas ergonómicas de espacio, de material, de equipamiento necesarios para garantizar un buen clima de trabajo.
- Iniciar programas de armonización entre vida laboral y familiar.
- Profundizar el modelo de desarrollo de carrera para los Colaboradores.
- Ampliar la cobertura de los programas extralaborales.
- Fortalecer el voluntariado y la solidaridad corporativos en los Colaboradores.
- Incorporación del Reglamento de Salud y Seguridad en sus diferentes ámbitos de actuación.

QUIENES SOMOS

LA FAMILIA DINERS CLUB

LA2/LA13

Caracterización de la Fuerza Laboral

A fines de 2010, la fuerza laboral de Diners Club del Ecuador y de Interdin S.A. (compañía del grupo financiero) se compone en un 54% de hombres y un 46% de mujeres y tuvo un crecimiento en un 11% en sus Colaboradores entre el año 2009-2010.

Fuerza laboral				
Niveles	2009		2010	
	masculino	femenino	masculino	femenino
Asistentes de servicios generales	15	1	17	1
Gerencias y Presidencia	26	14	25	13
Jefaturas	28	25	32	28
Otros Niveles	428	375	509	450
Subgerencias	16	19	19	18
Supervisión	38	41	16	13
TOTAL	551	475	618	523

Fuerza laboral		
Género	2009	2010
Femenino	475	523
Masculino	551	618
Total	1.026	1.141

En los niveles superiores de la Organización, se desempeñan 74 personas (Gerencias, Subgerencias), de las cuales el 42% son mujeres.

En el 2010 se continuó la incorporación de personas con capacidades especiales y al corte del informe tenemos 45 personas, lo que representa el 4%.

LA1

Al 31 de diciembre de 2010, el 78% de los Colaboradores se ubicaba en la Sierra y el 22% en la Costa. La concentración de personal en Quito se debe a que existen procesos y funciones centralizadas en la oficina Matriz.

En 2010 se realizó un total de 323 contrataciones, de las cuales el 77% corresponden a contrataciones fijas, mientras que el 23% fueron contrataciones eventuales para proyectos específicos. Por otro lado no se maneja un sistema de contratación por horas.

El desarrollo profesional y humano en Diners Club

a. Fomentando el desarrollo del Talento Humano



La gestión de los Colaboradores en Diners Club del Ecuador, busca atraer, desarrollar, motivar y retener al recurso humano, de acuerdo a la estrategia de la Organización, soportada en el liderazgo de Líneas de Supervisión y de manera especial en la administración del Talento dentro de los fundamentos de equidad y objetividad. En base a lo anterior, se continuó con el desarrollo del proyecto de Gestión del Talento Humano.

Desarrollo de carrera

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como se brinda la primera opción en los procesos de selección al personal interno.

Durante el 2010 se realizaron 69 procesos de promoción y movimientos horizontal y/o verticalmente a través del Programa de Oportunidades Internas o Anuncios de Posición Vacante.

LA10/LA11/DMA LA

b. Capacitación y Crecimiento Profesional

La capacitación está diseñada para apoyar el desarrollo y consolidación de un modelo de negocio con alta orientación hacia el mercado, enfocado a la satisfacción de los Socios y Clientes, impactando en la productividad y en el desarrollo de los Colaboradores en un ambiente laboral adecuado.

Horas hombre de capacitación	
Niveles	Relación horas hombre / niveles
Presidencia	0.5
Gerencias	6.7
Subgerencias	3.3
Jefaturas	2.5
Supervisiones	0.7
Otros niveles	8.3
2010	22

Durante el 2010, 810 Colaboradores participaron en eventos de capacitación, se crearon procesos de formación soportados por universidades internacionales para el Programa Comercial y Estratégico del área de Negocios, a lo que se añadió cursos relacionados a Servicio al Cliente, temas impositivos con los cambios realizados por el gobierno, seguridad de la información, prevención y lavado de activos, actualización en productos dentro de los más demandados.

Talleres de desarrollo de equipo y programas de Desarrollo Gerencial, tales como:

- Coaching, Seguimiento e Inventario
- Trabajo en Equipo
- Taller de Coaching – Programa Gestores de Cambio

Actualmente, estamos apoyando el proceso de formación en programas de Diplomado y de Maestría a 11 Colaboradores de la Organización.



Inversión en capacitación: El año 2010 se realizó la inversión en capacitación con enfoque en las prioridades de formación y desarrollo de cada una de las áreas con la finalidad de apoyar la consecución de sus resultados destacándose que la mayor inversión se realiza en los niveles de base de la Organización. Esto implicó un crecimiento del 14% en la inversión.

Inversión en capacitación				
Niveles	Inversión (UD \$)		Distribución (%)	
	2009	2010	2009	2010
Presidencia	4.085,15	8.246,91	1.26	2.23
Gerencias	53.369,77	112.759,77	16.51	30.43
Subgerencias	27.134,60	55.868,56	8.39	15.08
Jefaturas	27.410,68	42.312,94	8.48	11.42
Supervisiones	26.249,36	11.361,84	8.12	3.07
Otros niveles	185.052,01	140.052,68	57.24	37.79
TOTAL	323.301,57	370.602,70	100	100

LA8 /HR3

Capacitación en Cáncer de Seno

En el 2010 se realizaron capacitaciones sobre prevención de Cáncer de Seno para los Colaboradores de las agencias de Guayaquil y Quito a 34 personas en conjunto con la Fundación Poly Ugarte, adicionalmente se realizaron exámenes gratuitos a los participantes de estos eventos.

Testimonio



Edmundo Peñafiel
Quito

Llevo trabajando en Diners Club 17 años, tiempo en el cual he podido observar el apoyo que la Institución presta a sus Colaboradores a través de la capacitación a todo su personal, promueve el desarrollo y crecimiento de las personas. Trabajar en esta noble Institución me ha permitido crecer como profesional y realizarme como persona, me ha dado muchas oportunidades para desarrollar mi carrera y triunfar en la creciente competitividad de nuestra sociedad.

Alguna vez me dieron un consejo: "Si haces lo que te gusta, nunca trabajarás en tu vida", eso es lo que siento al venir a Diners Club.



c. Políticas de Recursos Humanos

Se revisa de formar continua las Políticas de Recursos Humanos para acompañar a las diferentes áreas de la organización en su gestión de resultados.

El Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional se lo desarrolló con base al Instrumento Andino de Seguridad y Salud Ocupacional y se presentó al Ministerio de Relaciones Labores para su aprobación haciendo de éste un soporte adicional para la organización en la gestión de las personas.

EC7

Política de Selección: Se basa en la transparencia, difusión y uniformidad de criterios, igualdad de oportunidades y reclutamiento universal. Adicionalmente, valora el interés de los Colaboradores en el desarrollo de su carrera, por lo que, al existir una posición vacante se busca que sean la primera opción a considerar en los procesos de selección a través del Programa de Oportunidades Internas implementado.

Política de Inducción: Los Colaboradores que ingresan a la Organización están sujetos a una inducción formal para que conozcan a la Organización, su puesto de trabajo y el rol que cumplirán, se continúa con una mejora continua de dicho programa y su seguimiento, así también los nuevos Colaboradores luego de su Inducción General reciben una Inducción detallada al puesto de trabajo a través de reuniones con las diferentes personas, equipos y área que forman parte de sus procesos.

Planeación del recurso humano por áreas: De manera anual se planifica los requerimientos relacionados al Recurso Humano de las diferentes áreas. El trabajo se realiza en forma conjunta entre las Gerencias y Recursos Humanos.

Administración salarial: La administración salarial se encuentra basada en las premisas de equidad interna a través de la valoración de puestos y competitividad externa basados en estudios salariales de mercado, estando sujeta a políticas que se revisan de forma anual para mantener la competitividad en el mercado.

Plan anual de gestión: La Gestión del Desempeño se realiza de manera continua por parte de cada Línea de Supervisión a través de la herramienta diseñada para el efecto.

Declaración de compromiso ético: Durante el 2010 todo el personal que ingreso a la Organización firmó su Declaración de compromiso de comportamientos ético, adicional a esto también conoce y firma los siguientes documentos que buscan alinear y normar su comportamiento institucional:

- Declaración de nepotismo
- Compromiso de seguridad de la información
- Notificación de conocimiento del reglamento interno de la Organización
- Declaración de recepción del manual de prevención de lavado de dinero
- Declaración de partes relacionadas
- Código de Ética



LA2

Desvinculaciones: Durante 2010, 144 personas se desvincularon de la Organización, a diferencia del 2009 en el que se separaron 120. Los principales motivos fueron el haber logrado mejores oportunidades laborales, iniciar negocios propios y concluir estudios.

Desvinculaciones					
Rango de edad	Costa		Sierra		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
20-24	6	7	23	22	58
25-29	8	6	28	11	53
30-34	3	5	6	7	21
35-39	1	1	5	5	12
TOTAL	18	19	62	45	144

Rotación: El porcentaje de rotación del año 2009 fue del 12%, mientras que en el 2010 fue del 13%, es decir que el índice de rotación incrementó 1 % con respecto al año anterior manteniéndose debajo del 15% que es un estándar internacional.

Las principales posiciones de rotación fueron: Oficial de Canales Junior, Ejecutivos de Ventas y Auxiliares de Mantenimiento de Crédito.

Selección e Inducción: En el 2010 se cubrieron 208 procesos de selección de forma externa. El tiempo de respuesta hacia los Clientes fue de 12 días (sin extrapolaciones) 17,08 (incluidos todos los procesos).

En cuanto a los procesos de inducción, durante el 2010 se logró cubrir al 100% del personal que ingresó a la Organización.

LA 14/ EC5

d. Administración Salarial

La administración salarial es manejada bajo dos directrices:



- **Equidad interna:** Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de bandas salariales.

- **Competitividad externa:** Salarios competitivos en relación al mercado.

En el 2010, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a US \$29'836.112,36, mientras que para el 2009, esta cifra fue de US \$24'180.233. La relación entre el salario mínimo vital vigente y el salario mínimo pagado por la Organización es de 1 a 1. A Diciembre del 2010, 215 Colaboradores participaron del esquema de remuneración variable, mientras que para la misma fecha del año 2009, esta cifra fue de 190.

Adicionalmente, se distribuyó el 15% de las utilidades a los Colaboradores, según lo establecido en la Ley:

- Año 2009 (Colaborador con una carga familiar) US \$4.785,13
- Año 2010 (Colaborador con una carga familiar) US \$4.989,78

La variación se debe al incremento en ventas que se produjo en este año.

LA12

e. Fomentando el mejoramiento continuo del desempeño

Su objetivo es promover una cultura participativa con pensamiento estratégico, claridad ejecutiva y evaluación basada en los méritos.

Es el método a través del cual se formula, coordina, mide, da seguimiento y comunica las fases de Planeación, Ejecución y Evaluación del desempeño, tanto de lo nuevo como de lo cotidiano, aplicado a todos los componentes de la empresa, como son, sus áreas, proyectos, productos, campañas, alianzas, políticas y, finalmente, sus Colaboradores.

El seguimiento continuo dentro del Ciclo de Desempeño es clave para alcanzar los objetivos propuestos y optimizar la contribución de cada colaborador, promover su desarrollo profesional y fortalecer el proceso de evaluación.

f. Desarrollo de solidaridad y Voluntariado

FS4

Voluntariado y solidaridad

Durante este año se desarrollaron algunas actividades de voluntariado en las cuales participaron los Colaboradores de las distintas agencias.

Maratón del cuento

Esta actividad se desarrolló en la ciudades de Cuenca y Quito contando con la presencia de cerca de 8.000 y 50.000 asistentes respectivamente, para esto un grupo de voluntarios fue capacitado con la finalidad de adquirir habilidades lectoras y de esta forma poder leer cuentos a los niños asistentes a estos eventos.

Sembremos el árbol que consumimos

Esta es una campaña de concientización con la finalidad de compensar de alguna forma, el consumo de papel generado en la organización, debido a eso su nombre. Se realizaron jornadas de reforestación en Quito, Guayaquil y Ambato en las que los Colaboradores tuvieron la oportunidad de sembrar el equivalente a la cantidad de papel consumido por cada uno de ellos, 1 árbol, en estas actividades participaron 279 voluntarios plantando cerca de 1.800 árboles.

Donación voluntaria de sangre

Esta es una actividad que se venía realizando en años anteriores y que en el 2010 debido a la coyuntura y necesidad debido a la catástrofe de Haití se realizó adicionalmente una actividad específica, en favor de esta calamidad. Estas jornadas fueron desarrolladas en las agencias de Cuenca, Ambato, Guayaquil y Quito y se lograron recolectar 112 pintas de sangre.

Navidad: Solidaridad con responsabilidad

A propósito de las fiestas navideñas 121 Colaboradores participaron en esta campaña facilitando la entrega de las donaciones captadas por parte del personal de Diners Club y del Grupo Pichincha. Esta entrega se realizó en las ciudades de Machala, Ambato, Cuenca, Guayaquil y Quito.

El monto total de donaciones realizadas por el personal fue de US \$2.881

que permitió adquirir 251 kits de arte, de música y juegos didácticos; para adultos mayores kits de ropa y para instituciones como orfanatos y albergues se entregaron canastillas con alimentos.

Actividades de Voluntariado Colaboradores Diners Club del Ecuador 2010

Actividad / Lugar	N mero de Voluntarios	Resultados
"Navidad: Solidaridad con responsabilidad"	49 voluntarios	Se recolectaron 251 kits de arte, didácticos, para adultos mayores, y quintales de arroz y azúcar
Entrega de kits navideños en las ciudades de Ambato, Machala, Guayaquil, Quito y Cuenca		
Maratón del cuento	17 voluntarios	Los voluntarios participaron relatando cuentos a los niños/as que asistieron a estos eventos
En las ciudades de Quito y Cuenca		
Sembremos el árbol que consumimos	279 voluntarios	Se plantaron cerca de 1.800 árboles en las ciudades de Guayaquil, Quito y Ambato
Plantación de árboles en la ciudad de Quito, Guayaquil y Ambato		
Jornada de donación voluntaria de sangre	112 voluntarios	Recaudación de 112 pintas de sangre
Llevada a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca		
Donación voluntaria de órganos	41 voluntarios	41 voluntarios decidieron apoyar esta iniciativa
TOTAL	498 voluntarios	

Durante el 2010, se contribuyeron con un total de 112 horas de voluntariado en horas laborales, mientras que en el 2009 fueron 54 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 1018 en el 2010, versus las 306 horas aportadas en el 2009, contando con 498 voluntarios en 2010.

Calidad de Vida Laboral

LA3

a. Beneficios para los Colaboradores

- **Aporte Personal al IESS:** Este aporte es pagado por la Organización y representa un 11.35 % de los ingresos del Colaborador.

- **Subsidio de antigüedad:** Se otorga a los Colaboradores un porcentaje de ingresos adicionales por cada año de servicio.

- **Préstamos:** Los Colaboradores pueden acceder a préstamos con tasas preferenciales y con facilidades de pago, los préstamos pueden ser Prendarios y de Firmas.

- **Seguro Médico:** La Organización tienen un Plan de Seguro Médico con costos muy competitivos en relación a planes similares del mercado cuya utilización es elevada por parte de los Colaboradores. La Organización tiene a disposición de los Colaboradores un Servicio Médico, dirigido por médicos generales en las plazas principales.

- **Alimentación:** Los Colaboradores reciben un subsidio de un 85% del costo de la alimentación, y este año se realizó el cambio de proveedor en la ciudad de Guayaquil, (Francisco de Orellana) adicionalmente se cambió el sistema de consumo en la cafetería y se incorporaron los controles médicos así como de nutricionistas en las dos plazas.



- **Uniformes:** El personal femenino y de servicios generales reciben uniformes que son diseñados y designados para cada día de la semana.

- **Acceso a plan celular:** La Organización tiene convenios con firmas de telefonía celular para que los Colaboradores y sus familiares puedan acceder a planes muy convenientes para ellos.

- **Seguro de vida:** Los Colaboradores poseen un seguro de vida que la Organización cubre en un 100%.

- **Tarjeta de Supermercado:** Se mantiene una tarjeta ilimitada de descuento y crédito para todos los Colaboradores, en los principales supermercados del país.

- **Eventos de integración:** se generan varios eventos como Campeonato de Deportes, Fiesta de fin de año y navidad, eventos de integración en el mes de agosto, agasajo navideño a los hijos de nuestros Colaboradores y otros.



- **Bono para los hijos de Colaboradores:** Se entrega un bono por agasajo a los hijos de los Colaboradores con motivo de la Navidad.
- **Regalos o presentes:** Se entrega regalos o presentes a los Colaboradores en ocasiones especiales como son cumpleaños, San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre y Día de la Secretaría.
- **Reconocimiento a la Responsabilidad Social:** Anualmente se premia a tres Colaboradores que más aportes han demostrado durante el año y que han contribuido con la responsabilidad social y el voluntariado.

DMA LA

b. Seguridad y Salud Ocupacional

En el 2010, se realizaron charlas preventivas en la ciudad de Guayaquil acerca de la artritis, hipertensión, diabetes, síndrome metabólico, enfermedades res-

piratorias así como charlas para dar a conocer a nuestros Colaboradores del seguro médico.

Con relación al servicio de la cafetería se realizó una serie de procesos de evaluación, pruebas de laboratorio y recomendaciones para la adecuación del comedor, análisis de alimentos, ambiente y superficie para control de la calidad del servicio de catering desde el inicio de sus procesos hasta el servicio otorgado en las cafeterías.

En el 2010 se registró nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional, además se elaboró el mapa de riesgos laborales con el fin de identificarlos y determinar los respectivos planes de acción.

Se instalaron los equipos y recursos necesarios para prevenir incendios dentro de nuestras instalaciones. Así también se instalaron dispositivos que permitirán tener una respuesta rápida por parte de nuestros Colaboradores frente a una catástrofe.

LA8

Por otra parte, es importante destacar que Diners Club del Ecuador cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros, Socios, Proveedores y Colaboradores, de cualquier siniestro que puedan sufrir dentro de las instalaciones. Esta póliza tiene una cobertura de hasta US \$ 70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros, ocurridos en los predios de la Organización.

LA7

• **Ausentismo:** El ausentismo en el 2010 fue de 1.136 días laborables. La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral, por lo que se tomarán acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. No hemos tenido ningún caso que se haya generado por accidentes o enfermedades profesionales.

DMA LA

c. El cuidado por el Clima Laboral

Con el fin de continuar trabajando en los niveles motivacionales de los Colaboradores, se aplicó la Encuesta de Clima Laboral, como en años anteriores.

Testimonio



**Melania Yaguana
Machala**

Entré a pertenecer a Diners Club en 1991, el 1 de marzo cumplí 20 años de estar ligada directamente a esta Organización. Considero que el principal beneficio es la estabilidad que la organización ofrece a sus Colaboradores, la tranquilidad de saber que estamos en una Institución muy reconocida y el contar con otros beneficios que solo esta Organización los tiene.

Este trabajo ha permitido sacar a mi familia adelante y que seamos unas profesionales ya que fue muy satisfactorio incorporarme de abogada junto con una de mis hijas. Así mismo destaco el apoyo que tuve en esos momentos muy difíciles que me tocó vivir y el saber que cuento con una familia dentro de esta Organización que me ha sabido brindar su apoyo en todo momento.

Siento orgullo y una satisfacción inmensa al estar en la Organización financiera más importante del país.

Esta evaluación busca entender la situación actual y establecer la brecha con el ambiente ideal esperado por cada uno de nuestros Colaboradores.

En el 2010 la Organización se apoyó en el Instituto Great Place To Work Ecuador, para realizar un proceso de medición de Clima Organizacional. Con los resultados obtenidos se estableció un plan de acción para el nuevo año, con el fin de mejorar los resultados obtenidos y lograr mantener un recurso humano motivado y que busque desarrollar su carrera en Diners Club del Ecuador.

Como resultados relevantes del año la participación de los Colaboradores llegó a un 94.6 % de Colaboradores que participaron en la encuesta, el 86% tienen una opinión favorable con relación a la Compensación, su desarrollo en la Organización y los beneficios que ésta ofrece.

Las dimensiones de Credibilidad, Imparcialidad, Camaradería, Orgullo y Apreciación general generan una tendencia favorable, de forma general se dio un avance con relación a la valoración precedente de 22.6 % y un Cumplimiento con respecto al objetivo establecido en la Valoración anterior de 146.2%.

Así también, nos brindaron información detallada por cada área, sobre factores a tener en cuenta para seguir en la mejora del Clima Organizacional que lo tenemos como objetivo estratégico incorporado en la organización.



Testimonio



**Javier Espín
Ambato**

El pasado mes de diciembre cumplí 10 años de colaborar en la Organización.

Diners Club brinda innumerables beneficios a sus Colaboradores, pero pienso que uno de los principales es la estabilidad y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se tiene.

Es muy gratificante el trabajar para Diners Club, estoy muy orgulloso de pertenecer a esta gran familia y tengo la gran satisfacción de aportar en el permanente crecimiento de la Organización pionera en productos e innovaciones en el mercado de tarjetas de crédito, sentimientos que incentivan a mantener el compromiso para continuar creciendo y caminando hacia los objetivos con excelencia y calidad.



Un mundo sin límites



Calidad de productos y servicios
para nuestros Socios

Un mundo sin límites

Socios e Inversionistas

Logros 2010



- El número de Socios nuevos personales principales creció en 98% respecto al 2009.
- El consumo de los Socios creció en un 11.20% en el 2010 (venta promedio móvil por cuenta), de US \$703 a US \$781.
- Se implementó un tracking a través del cual se pueden medir la eficiencia de la comunicación y la propuesta de valor de todas las campañas.
- Se realizaron campañas diferenciadas por segmentos a través de correos electrónico y correo directos.
- Se lanzó un esquema recurrente de oferta de Cash Advance llegando a ofrecer más de 40M de dólares en facturación.
- El número de tarjetas activadas alcanzó el 93.12% en promedio, el indicador mejoró en 1.52% respecto al 2009, así como la proporción de Clientes consumidores versus no consumidores cerró en 91.87%, frente al 90.51% del 2009, el indicador mejoró en 1.5%.
- La colocación de tarjetas adicionales llegó al 48% de los Socios principales.
- Se incrementó en un 14% la cantidad de tarjetas Corporativas principales y adicionales en relación al 2009.

Desafíos 2011



- Mantener el crecimiento del portafolio principal de Clientes e incrementar el porcentaje de venta cruzada, apalancados en las nuevas Alianzas Estratégicas generadas en el 2010 como Fybeca, Porta, El Universo.
- Consolidar el enfoque de gestión por segmentos trabajando sobre procesos que acompañen esta gestión, para dar mayor y mejor experiencia para nuestros Socios.
- Mejorar los niveles de retención trabajando proactivamente sobre los factores que inciden en la deserción.
- Consolidarnos en el segmento joven apalancados en los productos Kids, Freedom, y ONE, los cuales cubren todo el ciclo de vida del segmento.
- Incrementar los niveles de colocación de Cash Advance y Financiamiento Vehicular.
- Colocar la herramienta desarrollada para autoservicio y manejo de reportes de Socios Corporativos.

Enfocados en el Socio

Nuestro principal objetivo como Diners Club es ser el medio preferido de pago de nuestros Socios, para lo cual, nuestro accionar se basa en el conocimiento continuo y anticipado de las necesidades de cada uno de nuestros segmentos, diferenciándonos por:

- Crear productos innovadores para jóvenes como Kids, Freedom y One.
- Facilitar el pago de servicios a través de internet de manera ágil y segura con nuestro servicio de PayClub.
- Entregar beneficios en Establecimientos líderes a través de nuestros productos convenio en principales cadenas de Supermercados, Farmacias, Hospitales, Clubes, Hoteles, artículos deportivos entre otros.
- Facilitar el acceso a soluciones de consulta de movimientos y estados de cuenta vía internet o móvil.
- Ofertar una amplia solución de asistencia y seguros.
- Ofertar productos que apoyen la Responsabilidad Social como las tarjetas Diners Club UNICEF personal y Corporativa.

PR1/FS15

Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio

Es una preocupación constante de Diners Club del Ecuador responder a las necesidades de sus Socios en forma eficaz y eficiente con propuestas que se adapten a su realidad. Cada Socio, tiene su propio estilo de vida, sus hábitos, comportamientos y necesidades, determinados por su edad y ubicación en el ciclo vital. En función de ello, la Organización diseña propuestas de valor, creando productos que se adaptan a dicho estilo y a su “etapa de vida”.

Para desarrollar y gestionar estas propuestas se contemplan las siguientes fases: planteamiento de la iniciativa, diseño y desarrollo, y administración, participando en este proceso las diferentes áreas organizacionales.

Un claro ejemplo de la adaptación de estas propuestas es Freedom, la tarjeta adicional de Diners Club creada pensando en las necesidades de los jóvenes menores de 18 años, asigna un cupo mensual de dinero destinado a los gastos de los jóvenes. Freedom es aceptada en cualquier establecimiento Diners Club



excepto en discotecas, bares, licorerías y casinos por obvias consideraciones de responsabilidad social.

DMA PR

Políticas en relación con los Socios

Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Asimismo, es obligación difundir, en beneficio de la transparencia de mercado y de los consumidores, un tarifario, folleto o información de pizarra que contenga las tasas, tarifas y costos a ser cobrados a los consumidores actuales y potenciales.

La Ley de Buró de Información Crediticia, sobre la base de la Ley de Instituciones Financieras, permite difundir información crediticia de los Clientes del sistema financiero entre las instituciones del sector, con el fin de minimizar el riesgo de sobreendeudamiento.

Políticas de Transparencia y Flexibilidad: Desde sus inicios, Diners Club del Ecuador ha mantenido como slogan y política que “Usted sólo paga lo que firma”, comprometiéndonos así con la transparencia en todas nuestras operaciones y de cara a los Socios. En la actualidad este slogan ha evolucionado hacia el concepto de “Te lo firmo”. Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley, son publicadas en todas las sucursales, en la Web de la empresa, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otros. Adicionalmente, quienes desean adquirir una tarjeta Diners Club deben previamente firmar su acuerdo al Anexo de Afiliación en el que se detallan los costos y condiciones de cada servicio prestado por la tarjeta. Evidencia de ello es el Estado de Cuenta que Diners Club del Ecuador utiliza como medio de información a sus Socios, siendo este uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado.

Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas en el Internet para mayor claridad de los Socios.

Política de Seguridad: Además de las características de seguridad tradicionales en las tarjetas de crédito, Diners Club del Ecuador incorporó una foto y firma termograbadas del Socio en las tarjetas, lo que ha permitido reducir significativamente los fraudes ocasionados por robos y extravíos de las tarjetas.

Testimonio



Luis Oswaldo González
Socio

Llevo 31 años de ser Socio Diners Club. Ser Socio Diners Club significa contar con el respaldo de una Organización acreditada y de muchos años de experiencia en el manejo de fondos, 2do poder utilizar un alto crédito cuando lo necesito y 3ero es una carta de garantía en otros ámbitos, he logrado una reputación bien ganada por el manejo de estos largos años, es un orgullo para mí ya que es difícil mantener una relación económica de esta naturaleza con una entidad financiera.

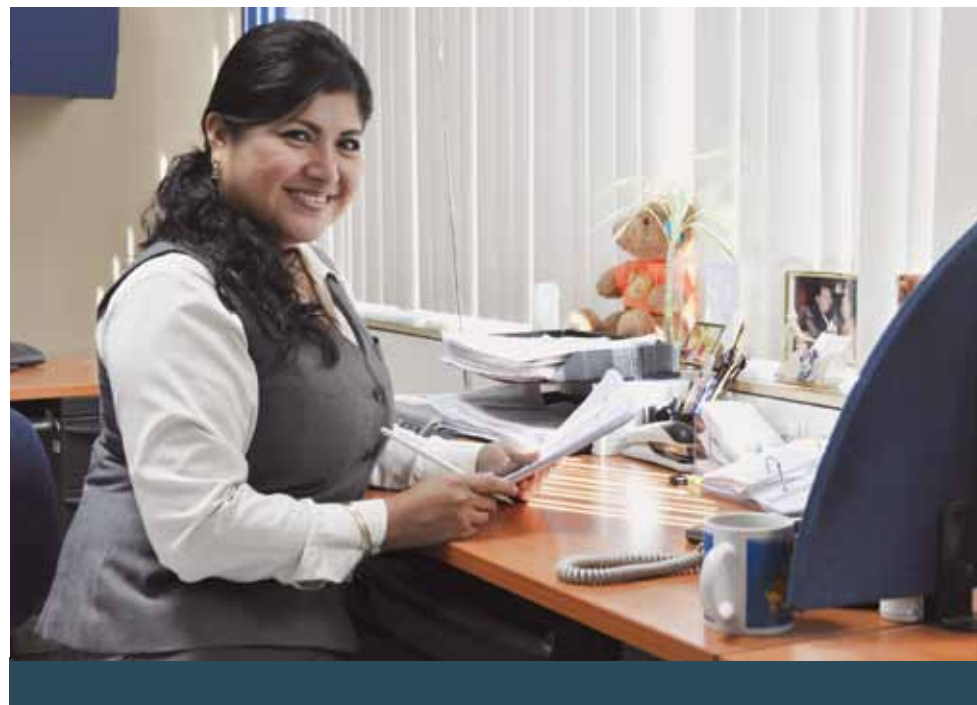
Para mí Diners Club es muy eficiente, mantengo una magnífica relación con los asesores, desde siempre hemos tenido una muy buena relación ya que me han ayudado cuando he necesitado.

Política de Conveniencia: Diners Club del Ecuador cuenta con tarjetas emitidas en convenio con varios hospitales, planteles educativos, clubes y comercios, las que ofrecen múltiples beneficios como descuentos y servicios especiales.

DMA PR

Política de Confidencialidad: El Código de Ética establece que toda la información, ya sea de carácter contable, administrativo, comercial o de índole reservada sobre los Socios se debe mantener de manera confidencial. Es por ello que nunca se entregan datos del Socio a terceros.

Políticas de Sigilo Bancario: El concepto de Sigilo Bancario impone la obligación de confidencialidad de las instituciones financieras sobre la información financiera de sus Socios. El Código de Ética de la Organización contempla un estricto cumplimiento de esta norma.



Descripción de los Productos Diners Club

Los productos que ofrece Diners Club para Socios personales y corporativos son:



- Diners Club Nacional (Nacional e Internacional)
- Diners Club – UNICEF (Nacional e Internacional)
- Diners Club – Club Movistar (Nacional e Internacional)
- Diners Club – Porta (Nacional e Internacional)
- Diners Club – AAdvantage®
- Diners Club – Sphaera
- Diners Club Corporativa Nacional
- Diners Club Corporativa AAdvantage®
- Diners Club Corporativa UNICEF
- DinersKids
- Supermaxi Diners Club®

- Tarjeta prepagada GIFT Card®
- Freedom®
- Gas Club Personal y Corporativa
- Tarjetas convenio (de circulación restringida a un establecimiento definido) como por ejemplo Diners Club – Supermaxi

Mejoras en los productos

Los productos que ofrece Diners Club para Socios personales y corporativos son:



El 1 de septiembre del año 2010 Diners Club actualizó la imagen y diseño de su portal, con una nueva propuesta para sus Socios en lo referente a todos sus productos, servicios y campañas promocionales.

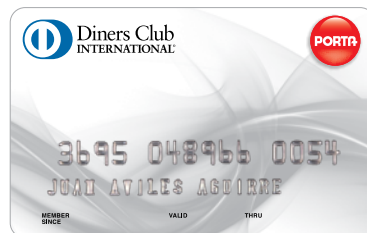
Al 31 de diciembre tuvimos 810.218 visitas, un 50.48% más de visitas que con el portal anterior 343.598 usuarios únicos absolutos.

Productos Nuevos 2010

PORTA

Todo cambió desde que estamos juntos.

Diners Club y Porta realizaron una alianza entregando a sus Socios Diners Club y PORTA la opción de obtener la tarjeta Diners Club Porta y acumular puntos por todos los consumos que realice con su tarjeta.



DINERS KIDS

Diners Club pone a disposición de sus Socios la nueva tarjeta adicional DinersKids para los más pequeños de la casa, brindando la opción de acumular un monto fijo mensualmente ganando intereses diarios sobre el monto acumulado. Esta opción busca iniciar y educar a los más jóvenes en el manejo financiero.



PLAN DE ACUMULACION PAD

Con el Plan de Acumulación Diners el Socio define el monto y plazo que más le convenga para alcanzar ese proyecto futuro que tiene en mente.



SPEND ANALYZER

El Socio Diners Club puede acceder las 24 horas al día y los 365 días del año a revisar y controlar en línea de todos sus consumos, clasificados por especialidad, a través de esta herramienta ofreciendo mayor transparencia e información en línea a los Socios para el análisis y sistematización de su comportamiento de consumo.

*Spend***Analyzer**

DINERS MÓVIL

Diners Móvil, ofrece a los Socios el acceso directo a la información de sus tarjetas sin necesidad de navegar en internet, reduciendo el tiempo de respuesta de navegación.

A través de Diners Móvil el Socio accede a PROMOCIONES, CONSULTAS Y RECARGAS.



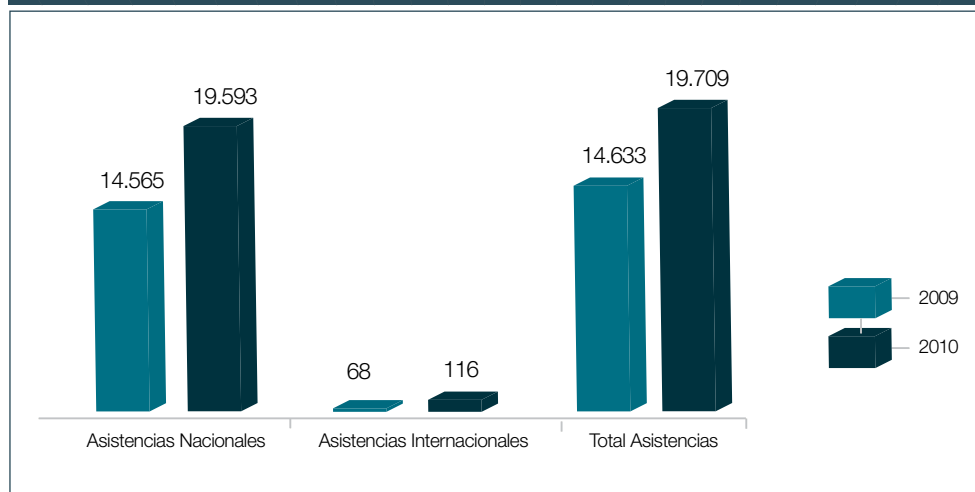
HR1

Las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador incluyen servicios de asistencia personal o seguros que el Cliente dispone, ya sea sin costo (asistencia médica nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar), con un costo adicional subsidiado o como un beneficio por realizar pagos en ciertos Establecimientos con su tarjeta Diners Club. Los seguros y asistencias son manejados por Coris del Ecuador y AIG Metropolitana de Seguros, empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional.

Las asistencias que Diners Club entrega a sus Socios sin costo

Asistencia al Hogar	Cerrajería, plomería, vidriería y plomería de emergencia.
Asistencia en Viajes	Seguro de accidentes, asistencia médica de emergencia, repatriación, convalecencia, pérdida de equipaje.
Asistencia al Vehículo	Servicio remolque de vehículo y asistencia de emergencia.
Asistencia Médica Nacional de Emergencia en Viajes	Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales, repatriación y asistencia legal.

Comparativo (número de asistencias)



HR1

Las asistencias y seguros se han constituido en importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador. Durante 2010 se atendieron 19.593 asistencias, versus las 14.633 atendidas en el 2009, lo que determina un crecimiento de un 35%.

Los seguros adicionales gratuitos atados a un consumo específico que los Socios Diners Club pueden tener acceso son:

Seguros adicionales gratuitos atados a un consumo específico para Socios

Seguro de Vuelo	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes aéreos de vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes, y accidentes aéreos.
Seguro Estudiantil	Al cancelar los estudios, matrícula y útiles escolares con la tarjeta Diners Club del Ecuador, se incluye un seguro sin ningún recargo, el cual garantiza a los hijos menores de 23 años la continuidad de sus estudios en caso de falta del progenitor responsable.
Travel Protection	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de US \$400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y sus efectos personales durante el viaje, por pérdidas de equipaje o documentos y responsabilidad civil.
Seguro de Vehículos Rentados en el exterior CDW	Al rentar vehículos en el exterior y pagar por el servicio con la tarjeta Diners Club, el Socio está cubierto contra pérdida total o parcial, robo o colisión.

Los servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado, incluyen:

Servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado

Club Seguro Accidentes	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes aéreos de vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes, y accidentes aéreos.
Club Seguro Vida	Este seguro busca brindar una tranquilidad financiera a los seres queridos del Socio principal Diners Club, al cubrir la pérdida de la vida. Existen planes des US \$20.000 hasta US \$50.000 que cubre inicialmente el saldo de la cuenta Diners Club y la diferencia se entrega a los herederos legales.
Club Seguro Hogar	Seguro que precautela los contenidos de la vivienda principal del Socio contra robos o desastres naturales.
Tarjeta Protegida	Al rentar vehículos en el exterior y pagar por el servicio con la tarjeta Diners Club, el Socio está cubierto contra pérdida total o parcial, robo o colisión.

Servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado

Tarjeta Protegida Plus	Cobertura similar a la de tarjeta Protegida y se incluye cobertura en caso de consumos en las 48 horas anteriores a la notificación de pérdida o robo de su Tarjeta Diners Club del Ecuador.
Desgravamen a transacciones financieras	Contrata un seguro de desgravamen por el valor de la transacción adquirida y en el caso de presentarse un siniestro la aseguradora cubre el saldo pendiente de la transacción y la diferencia es entregada a los herederos legales.
Seguros Vehiculares (Alta Gama, Gama media)	Seguros específicos para vehículos comerciales, con las tasas más convenientes financiados a 12 meses sin intereses.
Asistencia escolar	Los padres de familia de Socios Diners Club pueden, a partir del 2009, acceder a un seguro para sus hijos en edad escolar y colegial, que incluye: Servicio de mensajería, Profesores a domicilio en caso de enfermedad o accidente, Asistencia telefónica, coordinación de profesores especiales para nivelación de conocimientos, Asesoría para ingreso a Universidades nacionales e internacionales, programas estudiantiles y becas.
Club seguro hogar	Este seguro está enfocado a cubrir los bienes y contenidos de la vivienda principal de nuestros Socios Diners Club, ante eventos inesperados de la naturaleza, así como también robos, y variaciones de voltaje.
Asistencia médica 50 plus	Servicio diseñado para Socios o sus familiares cuya edad es mayor a 50 años de edad, las coberturas incluyen: Telemedicina; médico, enfermera o ambulancia a domicilio en caso de emergencia; Transporte a terapias o tratamientos previamente establecidos; enfermera que acompaña a las terapias, coordinación de exámenes médicos a domicilio, Coordinación de chofer profesional, coordinación de servicio de mensajería y chequeo odontológico preventivo.
Club seguro onco respaldo	Orientado a Socios, con diagnóstico de cáncer, por medio del cual podrá contar con la tranquilidad y el respaldo financiero de recibir una suma inmediata de hasta US \$ 50.000 de acuerdo al plan contratado, adicional a cualquier otro seguro que disponga el Socio.
Club seguro onco respaldo mujer	Genera la posibilidad de tener respaldo financiero inmediato en caso de diagnóstico de cáncer de mama, útero u ovario, para concentrarse en su recuperación en vez de preocuparse por conseguir dinero para su tratamiento o gastos personales.

Renta segura

Es un producto orientado a mitigar la pérdida de ingresos económicos por una incapacidad temporal de los Socios Diners Club que no mantienen una relación laboral. La incapacidad temporal puede ser generada por un accidente o por una enfermedad, adicionalmente recibe una auxiliar de enfermería, cuidado de menores, cuidado de menores enfermos, y traslado de un familiar para que lo ayude en el proceso de convalecencia.

Auto Seguro

Diners Club a través de una alianza comercial con la empresa Replacement S.A. ha creado una propuesta de valor con beneficios exclusivos para nuestros Socios. En el cual los Socios Diners Club por un valor mensual, tienen acceso a un vehículo de reemplazo en caso que tenga un siniestro por: accidente menor, robo o pérdida total de su vehículo.

Club seguro viajes

Viaje tranquilo a cualquier lugar del mundo, con el mejor respaldo en caso de sufrir un accidente, una enfermedad o para resolver imprevistos o emergencias, ubicar equipaje perdido en vuelo, obtener asesoría legal o turística a cualquier hora y con asistencia en español.



Los Socios que poseen tarjetas Diners Club del Ecuador pueden optar por los siguientes productos:

Productos para Socios	
Cash Advance	Una manera rápida y efectiva de satisfacer las necesidades de efectivo de los Socios por montos comprendidos entre US \$1.000 a US \$10.000 el Socio tiene la opción de diferir este financiamiento hasta 18 meses.
Cargos Recurrentes	Servicio de Diners Club del Ecuador a sus socios que permite realizar pagos de servicios (telefonía, internet, televisión por cable o satelital, agua y seguros voluntarios) directamente desde su tarjeta.
Financiamiento Vehicular	Para la compra de vehículos nuevos con un plazo de hasta 48 meses.
Diferido de Consumos en el Exterior	Alternativa crediticia que le permite diferir al Socio sus consumos en el exterior de una forma rápida y segura.
Diferido Inmediato Diners Club (D.I.D)	Orientado a flexibilizar el pago de la tarjeta del Socio cuando determinada situación no le permite cancelar el valor total de su cuenta, abonando el 15% de la misma.

Testimonio



Angelina Rivera
Socia Machala

Tengo 13 años como Socia Diners Club
Diners Club me ha ayudado bastante por lo que es ilimitada lo que no me pasa con las otras por los cupos determinados, no se paga intereses ya que pago todo lo que firmo, se paga solo lo que se consume, sin recargos.
Adicionalmente, tener esta tarjeta me ha sido muy útil, por ejemplo con desembolsos en efectivo cuando he tenido casos de urgencia el dinero ha sido facilitado de inmediato, cuando lo solicité pensé que se iba a demorar más, 3 o 4 días, pero fue inmediato.
Su servicio es excelente, me ayudaron a solucionar mis problemas con agilidad, fue inmediato, me dieron las facilidades para solventarlos, la atención es excelente.



Servicios Electrónicos y Web

PAYCLUB

El Socio puede comprar y pagar en línea de una manera fácil, segura y rápida. Puede hacer sus compras o realizar sus pagos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, desde el lugar que elija.



RECARGA DE MINUTOS

Recarga de minutos es un servicio sin costo disponible para los Socios personales Diners Club, mediante el cual puede comprar minutos para el Socio y tres teléfonos adicionales, de manera rápida y segura, tan sólo con un mensaje SMS desde el celular.



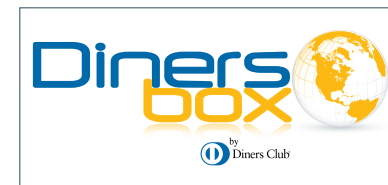
DINERS MÓVIL

El aplicativo "Diners Móvil" para Blackberry ofrece un acceso directo a sus cuentas/tarjetas sin la necesidad de navegar por Internet.



DINERS BOX

Permite realizar compras vía Internet, en las mejores tiendas virtuales de Estados Unidos y recibirlas en Ecuador en la dirección que elija.



FAST CLUB

Posibilita ahorrar tiempo en cada transacción, al no requerir la firma del voucher cuando el valor de este sea igual o menor a US \$20 dólares, facilitando de esta manera el proceso de compra para Socios Diners Club y algunos de los Establecimientos afiliados.



DINERS GPS

La guía más completa de entretenimiento, viajes, promociones y más. Localice nuestros Establecimientos afiliados, georeferenciados y con promociones para Socios Diners Club.



FS16

La comunicación permanente con el Socio genera la posibilidad de darle a conocer los distintos beneficios que ofrece un producto financiero para un mejor uso.

Actualmente, Diners Club del Ecuador cuenta con convenios comerciales con distintas entidades. Las tarjetas convenio son de circulación restringida en el Establecimiento con el que se tiene firmado el acuerdo. Diners Club cuenta con tarjetas convenio activas con más de 50 empresas a nivel nacional, incluyendo acuerdos con clubes, hospitales, Establecimientos educativos, agencias de viajes, tiendas deportivas y hoteles, entre otros con el objetivo de ofrecer siempre mejores servicios y conveniencia a los Socios. Dentro de estos convenios están las tarjetas MarathonSports, MetropolitanTouring, Quito Tennis y Golf Club, Salinas Yacht Club, Universidad San Francisco de Quito, Hospital Metropolitano, Clínica Kennedy, SwissClub, y Hilton Colón, entre otras.

Dependiendo del acuerdo con el Establecimiento afiliado, el Socio puede realizar sus pagos con diferentes planes de crédito según su conveniencia:

Planes de crédito	
Crédito Corriente	Consumos que el Socio paga en una sola cuota.
Crédito diferido con o sin intereses	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 48 meses plazo.
Crédito Diferido Plus DDPlus	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo, combinando cuotas sin interés más cuotas con interés.
Crédito Diferido con Gracia	Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia.

Cientes Inversionistas: Son aquellos que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. (Saldos a Favor solo para Socios Diners Club del Ecuador y Certificados de Inversión para Socios y público en general).

Durante el año 2010, el portafolio de Diners Club de Financial Services creció en 840 Clientes llegando a 4.092 el total de inversionistas, con un incremento neto del 56% en el monto administrado.

En el 2010 el plazo promedio de las inversiones creció a 227 días lo que demuestra la confianza de nuestros Clientes en el manejo eficiente y responsable de su dinero.

Como beneficio especial, Diners Club del Ecuador asume el costo del impuesto a los ingresos financieros (2%) a los Clientes inversionistas de la tercera edad.

Productos para Clientes Inversionistas

Saldos a Favor	Pago anticipado de los consumos de la tarjeta de crédito, el mismo que va a ganar un interés hasta la fecha de pago de la tarjeta. La tasa de interés pagada varía de acuerdo al monto depositado y las tasas de interés vigentes y se paga mientras exista valor positivo en la tarjeta
Certificados de Inversión	Documento financiero en el cual el Cliente escoge el plazo al que desea invertir, y va de 30 días en adelante. Por esta inversión se genera un interés o renta fija, la misma que se pagará al vencimiento o en cuotas previamente pactadas con el Cliente. A este producto pueden acceder el público en general y Socios Diners Club.
Planes de Acumulación Diners	Es un producto a través del cual los Socios pueden acumular mensualmente un monto de dinero cargado a su tarjeta, generando intereses que se capitalizan cada 30 días, logrando su objetivo de ahorro.
Papel Comercial	Es un instrumento financiero que permite a los Clientes naturales o jurídicos comprar títulos valores con vencimiento futuro y alcanzar una alta rentabilidad por el descuento obtenido.
Titularización	Es un proceso de creación de títulos valores a partir de un flujo de caja estable y predecible en el tiempo. Estos se negocian libremente en el mercado de valores.
Obligaciones	Son instrumentos financieros de largo plazo a dos y tres años, que ofrecen una mayor liquidez, ya que pagan capital e intereses trimestral o semestralmente dependiendo de las características de la emisión.

Los Socios Diners Club del Ecuador

Se dividen en tres categorías: Los Socios Personales que representan un 98% del total, los Socios Corporativos (1%) y los Clientes Inversionistas que representan el 1% restante.

Socios Personales: En 2010, Diners Club del Ecuador contó con más de 307 mil Socios personales (principales y adicionales), logrando un crecimiento del 9% en relación al 2009. Éstos se segmentan en función de ingresos y potencial, lo que permite agruparlos para proporcionarles un servicio diferenciado de acuerdo a sus características y necesidades.

Evolución en la cantidad de Socios principales y adicionales			
Año	Principal	Adicional	Total
2009	188.654	92.826	281.480
2010	203.841	104.022	307.863
% Crecimiento			9%

Estos valores incluyen los Socios personales y corporativos

Diners Club del Ecuador implementa constantemente iniciativas orientadas a la adquisición de Socios principales y adicionales, así como a la retención de Clientes, lo que se refleja en su evolución creciente. Al finalizar el año 2010, la totalidad de Socios principales fue de 203.841, y los adicionales 104.022, equivalente a un crecimiento promedio total del 9 % de la base de Socios.

EC 9

Socios Corporativos: Son aquellas personas jurídicas que adquieren la tarjeta Diners Club Corporativa y la otorgan para uso de funcionarios y ejecutivos de la Organización.

La tarjeta Diners Club Corporativa es un sistema funcional diseñado de acuerdo a las necesidades de las empresas, orientado a apoyar el logro de sus objetivos financieros. El sistema está compuesto por un conjunto de soluciones específicas, concretas y eficientes, que ofrecen ventajas tangibles como: optimización

de tiempo, ahorro de costos, flexibilidad y transparencia en el control de gastos corporativos. Este año se ofreció la alternativa de la tarjeta Corporativa Diners Club UNICEF que permite que por cada dólar de consumo, Diners Club aporte al mejoramiento de la educación haciendo realidad nuestro compromiso compartido de Responsabilidad Social.

Diners Club del Ecuador contó con 2.683 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) en el 2009. En el 2010 llegaron a ser 3.074. En cuanto a los Socios adicionales corporativos, a diciembre de 2010, la cifra alcanzó los 7.287, lo que implicó un crecimiento del 14% en total de tarjetas.

Relación con el Socio personal y corporativo

Una preocupación constante en Diners Club del Ecuador es proporcionar a los Socios un ambiente tecnológico de alta confiabilidad, tanto en la disponibilidad como en la seguridad de la información que se procesa. Dentro de la gestión de las relaciones con los Socios, lo más importante es la accesibilidad de los servicios y la comunicación permanente.

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir las necesidades de los Socios y con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir a Diners Club del Ecuador como medio de pago de sus transacciones. En estos canales trabajan actualmente 250 Colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.

En los diferentes canales, los Socios (personales y corporativos) pueden realizar múltiples operaciones:

- Información detallada de productos, transacciones y beneficios.
- Compra de productos y tarjetas Diners Club: Adicionales, Gas Club, Freedom, Diners Kids.
- Canje de productos.
- Contratación de cargos recurrentes y débitos automáticos.
- Solicitud de diferimiento de consumos nacionales y del exterior.
- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos.
- Servicios de seguimiento de transacciones o Estados de Cuenta, procesos y reclamos.

Relación con el Socio personal y corporativo	
Canales físicos (8 Oficinas y 17 Puntos de servicio a nivel nacional)	Atención de lunes a viernes de 08h30 a 17h00, con horarios extendidos en algunas oficinas; y, en Centros Comerciales se atienden los fines de semana. La capacidad de atención es de 5 Clientes por hora.
Call Center	Atención las 24 horas del día durante todo el año. En el Call Center cada agente puede atender hasta 23 llamadas de servicios por hora, mientras que para la atención de autorizaciones está en capacidad de atender hasta 30 llamadas en una hora.
Canales Alternativos (Portal de Servicios Web, Contact Center y Servicio SMS y Botón de Pagos)	<ul style="list-style-type: none"> • El Portal de Servicios Web permite a los Socios desplegar información de sus Estados de Cuenta de hasta 6 meses atrás, visualizar los Movimientos por Facturar y sus millas ganadas. En el 2010 interactuaron por este canal un promedio de 116.701 Socios por mes. • El Contact Center permite atender los requerimientos de los Socios a través del correo electrónico. En el 2010 se atendió por este canal un promedio de 3.088 requerimientos. • El Servicio SMS (mensajería a través del celular) permite a los Socios mantenerse informados acerca de los saldos, pagos y promociones. Durante el año 2010, interactuaron por este canal 150.281 Socios. • El Botón de Pagos permite a nuestros Clientes realizar compras seguras en línea, vía internet. En el año 2010 el número de Establecimientos habilitados para realizar ventas a través del Botón de Pagos fue más de 70.

Aseguramiento de la calidad del servicio

Con el objetivo de mantener estándares de calidad en los servicios tanto al interior de la Organización, como en los prestados a los Socios y a los Establecimientos, se han definido una serie de indicadores conocidos como Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), que constituyen compromisos que cada una de las Gerencias asume frente al resto de Diners Club del Ecuador y a los Clientes.

Los indicadores definidos para asegurar la calidad y percepción del servicio son:

- Indicadores de eficiencia: Para el caso del Call Center y del Canal Físico el indicador de eficiencia se mide a través del monitoreo permanente de los servicios, tomando en cuenta el registro correcto de los requerimientos de los Clientes en el sistema, la aplicación de los procedimientos, su tratamiento y resolución. En el año 2010 se realizaron 6.777 monitoreos, alcanzando un nivel de eficiencia del 91,54%.

- Indicadores de eficacia: Miden los tiempos de espera de los Clientes previo a ser atendidos. En el caso del Call Center el tiempo máximo antes de contestar una llamada es de 45 segundos y la meta es que el 95% de llamadas se contesten antes de este tiempo. En el año 2010 el indicador alcanzó el 94.66%. Para los Canales Físicos (oficinas), el objetivo es que el 90% de los Clientes esperen hasta 15 minutos antes de ser atendidos y el resultado fue del 85.96% en el año 2010.

Adicionalmente se mide la eficacia en función de la resolución, dentro de los tiempos Establecimientos, de los requerimientos que realizan los Clientes a través de los Canales. La meta establecida es del 99.50% y en el 2010 Diners Club del Ecuador resolvió a tiempo el 99.75% de los requerimientos solicitados por los Clientes.

- Indicadores de calidad: Este indicador busca disminuir la cantidad de reclamos versus el total de requerimientos realizados por los Clientes. El objetivo es el 99.20% y se alcanzó un resultado global para todos los Canales del 99.77%.

- Indicadores de percepción de servicio:

Estos indicadores permiten conocer la manera en que los Socios perciben el servicio de Diners Club del Ecuador. Para esto se aplican encuestas a los Clientes que visitan nuestras oficinas. En el 2010 se registraron 14.709 encuestas. De éstas, en 14.490 los Clientes calificaron el servicio como Muy Bueno y Excelente. Si comparamos estos resultados con los del año 2009, podemos ver que tenemos una mejoría de 0.27%.

Encuesta de Satisfacción de Socios

AÑO	En general, ¿cómo calificaría usted nuestro servicio?									Total Bueno y Excelente
	Malo		Regular		Muy Bueno		Excelente		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
2009	50	0.32%	78	0.49%	1.893	11.97%	13.796	87.22%	15.817	99.19%
2010	26	0.18%	52	0.36%	935	6.42%	13.555	93.05%	14.568	99.46%

Atención a Reclamos: En Diners Club del Ecuador, constantemente se atienden y monitorean los reclamos que efectúan los Socios con la finalidad de dar una solución efectiva a sus demandas y mejorar la calidad del servicio.

Del total de contactos recibidos de Socios y Establecimientos en el año 2010, el porcentaje de incidencias de Socios es del 0.72% y del 4.24% para Establecimientos, con un promedio mensual de 124.403 contactos. Las principales causas se relacionaron con la activación y la entrega de tarjetas y envíos de Estados de Cuenta, en el caso de los Socios; para Establecimientos se concentran en entregas de comprobantes de retención, comprobantes de pago y vales rechazados.

Solución de requerimientos de Clientes: En el 2010 el porcentaje de casos solucionados fuera de los tiempos establecidos se relacionan principalmente con confirmaciones de bloqueos de tarjetas y con gestiones de entregas de tarjetas y estados de cuenta.

Atención preferencial a Socios con algún tipo de discapacidad y con necesidades especiales: En el 2010 se continuó brindando una atención preferencial a personas con necesidades especiales, de la tercera edad y madres gestantes, en las oficinas de Quito y Guayaquil, con rampas, baños especiales y señalización.

Índice de Servicios a tiempo y con retraso entregados 2010

Resolución de servicios

Efectividad	Total 2009	Total 2010
A tiempo	1'446.765 99.95%	1'489.171 99.75%
Con retraso	755 0.05%	3.671 0.25%
Total	1'447.520	1'492.842

PR5

Manteniendo la línea investigativa de años anteriores, se ha llevado a cabo durante el 2010 el “Sistemático de Socios”⁴ y el “Brand Equity Tracking” (BET)⁵

El primero de estos estudios revela que Diners Club es la tarjeta preferida, manteniendo los niveles de uso y preferencia alcanzados en el año anterior. Los atributos diferenciadores de Diners Club son: Honestidad/claridad (en cuanto a costos y promociones), cupo (sin cupo preestablecido), confianza (poder utilizarla cuando lo necesite), seguridad (no llevar efectivo), entre otros.

En el BET se evidencia que la “frescura” de la marca (recordación espontánea más recordación asistida) incrementaron significativamente para Diners Club al pasar del 59% al 66%. Según el estudio, Diners Club mantiene el liderazgo en cuanto a la calidad en general; por otro lado la percepción de los entrevistados en relación a los atributos de Diners Club se ha consolidado principalmente en que la mayor parte aspira a tenerla (Aspiracionalidad); Aceptación y cobertura; Status y Apoyo a la Cultura. Como dato interesante mencionaremos que el atributo “Me abre posibilidades crediticias” que antes era un diferenciador de la marca, hoy se ha convertido en un “commodity”, desde la percepción de los entrevistados.

En general, se observa una evolución positiva en la percepción de los entrevistados respecto a los atributos investigados en los dos estudios, sin embargo, existen oportunidades de mejora en varios aspectos como por ejemplo: Mejores descuentos, identificación con los comerciales publicitarios, movilización hacia el consumo y mayor cobertura internacional, como los más relevantes.

Publicidad y Marketing

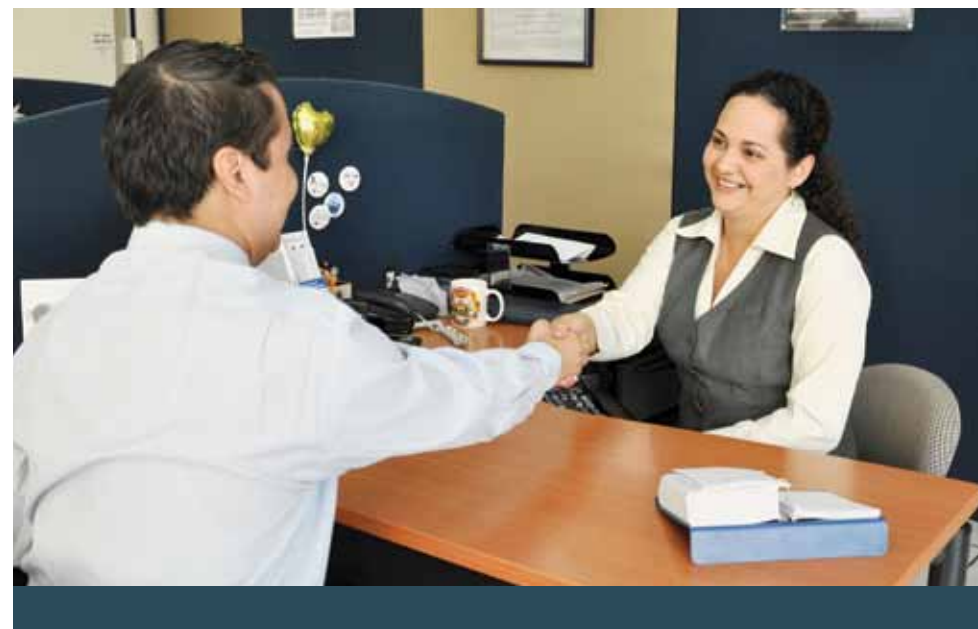
PR6/DMA PR

Diners Club del Ecuador fundamenta su normativa de comunicación a través del Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP) cumpliendo con las políticas y regulaciones establecidas en este código.

Adicionalmente desde el año 2009 todas las acciones del área de Mercadeo, Agencia de Publicidad y Relaciones Públicas se rigen a través del Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables, publicado en la intranet de la Organización, mismo que concentra los principios guías para el correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos bajo criterios de Responsabilidad Social.

PR7

Basados los códigos mencionados anteriormente y en el Código de Ética Interno, Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 40 años de trayectoria, ya que su primacía al presentar



contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente y sobria, pensando siempre en el Socio al que va dirigida la publicidad.

FS3/FS5

En el año 2010 se continuó con el reciclaje de lonas publicitarias para la elaboración de fundas que se distribuyen en el Centro Comercial CCI, para el uso de nuestros Socios. Además se mantiene la política de tener menos cantidad de insertos en estados de cuenta para ahorrar papel y que estos insertos se elaboren en papel que después pueda ser reciclado.

⁴ Sistemático Cuantitativo de Socios. Investigación cuantitativa telefónica (realizada a Socios Diners Club y Clientes de las otras marcas) que tiene por objetivo evaluar el nivel de recordación, tenencia, uso y preferencia de marcas de Tarjetas de Crédito; además permite medir y comparar el nivel de desempeño de varios de los atributos funcionales y emocionales de las marcas.

⁵ Brand Equity Tracking (BET): Investigación cuantitativa (entrevistas cara a cara en mercado abierto) que mide el Top of Mind, recuerdo espontáneo, inducido y total, valoración de atributos, aplicado a los niveles Socioeconómicos Medio y Alto



Un mundo sin límites



Aliados en el crecimiento comercial
de nuestra red de Establecimientos

Un mundo sin límites

Establecimientos

Logros 2010



- Se desarrolló el programa de fidelización Vende Más totalmente en Web, destinado a incentivar la preferencia y sugerencia de los dependientes de Establecimientos afiliados a Diners Club.
- Se capacitaron a más de 1.000 dependientes en temas relacionados con activación y optimización de ventas.
- Exitosas promociones en temporadas de regreso a clases Costa (72 Establecimientos), regreso a clases Sierra (52 Establecimientos), vacaciones Costa (112 Establecimientos), vacaciones Sierra (232 Establecimientos) y Noches Diners (7 centros comerciales participantes y crecimiento del 13% en ventas).
- Mantuvimos promociones durante todo el año en los principales Establecimientos de viajes y entretenimiento como una oferta diferenciadora para los Socios.
- El número de transacciones por internet creció en un 72%, y en monto en un 27% frente al 2009.
- Se lanzó el portal de búsqueda de Establecimientos (Club GPS) que permite al Socio encontrar fácilmente los mejores Establecimientos y promociones georeferenciados en un mapa. Al momento el portal cuenta con más de 4.000 puntos georeferenciados a nivel nacional.

Desafíos 2011



- Lanzar y posicionar la nueva Web de Reservas en Hoteles para solicitar y pagar una reserva de forma fácil, cómoda y segura a través del Internet.
- Plan para la inscripción multicanal de cargos recurrentes (web, teléfono, formulario único).
- RFID: Nuevo proyecto que facilita el proceso de cobro de servicios (peajes, parqueaderos, gasolineras).
- Impulsar las alianzas estratégicas que se firmaron en el 2010 permitiendo a nuestros Socios acceder a más y mejores beneficios.
- Impulsar y difundir Club GPS, la primera guía de promociones y servicios en internet que permite localizar nuestros Establecimientos afiliados, georeferenciados y con promociones para nuestros Socios.
- Desarrollar e impulsar soluciones B2B para el pago entre Establecimientos.
- Proveer a los Establecimientos de más y mejores sistemas de información tanto del mercado como de sus ventas.

a. La red de Establecimientos comerciales Diners Club

El modelo de negocios de la Organización se basa en ofrecer a los Socios una amplia variedad de Establecimientos comerciales que proporcionen los productos y servicios requeridos por ellos. Diners Club del Ecuador aspira ser el Socio de negocios preferido por los Establecimientos de Ecuador, para alcanzar mayores y mejores ventas, a través de propuestas de valor, diseñadas en función del conocimiento de sus necesidades, guiados por los principios éticos y de responsabilidad corporativa.

La red de Diners Club del Ecuador se conforma por 27.846 Establecimientos. Estos se agrupan en diferentes giros de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en términos de frecuencia y monto promedio de transacción.

La red cuenta con 21.537 dispositivos electrónicos P.O.S, que brindan facilidad, rapidez y seguridad a los Establecimientos, a lo cuales se suman soluciones propias de los comercios, lo que permite que más del 70% de la captura se realice electrónicamente.

En cuanto a la comunicación con los Establecimientos, ésta se lleva a cabo a través de los asesores, las sucursales, el Call Center de Servicios y de Autorizaciones, y el portal de Servicios Web para Establecimientos.

Afiliación y cancelación de Establecimientos

Para que un comercio pueda formar parte de la red de Establecimientos de Diners Club del Ecuador debe pasar por un proceso de postulación y evaluación, lo cual está reglamentado en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos. Con él se evalúan factores como su ubicación, que su negocio sea en actividades lícitas y que no atenten contra la moral y buenas costumbres, y los horarios de atención, entre otros.

En este mismo procedimiento se establecen los pasos a seguir para el bloqueo y cancelación de Establecimientos. Los motivos para ser cancelado incluyen:

recargas injustificadas en el precio de venta, rechazo del pago con la tarjeta, fraude, o que se compruebe que hayan prestado un mal servicio a los Socios.

b. Relacionamiento con los negocios

i. Tipos de Crédito

Diners Club del Ecuador, para beneficio de sus Socios y con el objetivo de brindarles alternativas de pago, ofrece una importante variedad de tipos de créditos, crédito corriente, crédito diferido a 3,6,9,12 hasta 48 meses, planes sin intereses, a más de otras opciones tales como el Diferido Diners Plus (DDPLUS).

Con el Diferido Diners Plus, el Socio puede extender el plazo de sus compras al poder combinar el plan Pagos sin Intereses, disponible en el Establecimiento, con el Diferido con Intereses, obteniendo así una mejor cuota y un mayor plazo. En el 2010 contamos con 460 Establecimientos activos con este tipo de crédito.





dito, a diferencia de los 338 afiliados en el 2009, lo que significa un incremento del 36%.

EC9

ii. Apoyo Comercial por sectores y crédito a Establecimientos

Apoyo a Establecimientos por Sectores: Diners Club, ha diseñado una estrategia de apoyo a nuestros principales Socios comerciales, de manera tal que se pueda desarrollar su potencial con apoyos adecuados a sus necesidades particulares.

En la categoría de los Restaurantes y Comida Rápida se realizaron campañas como: Miércoles Diners, Diners Club Collection, 1+1 en Vinos y Gustos y Beneficios todas, tendientes a incrementar la afluencia de Clientes a sus Establecimientos y difundir la cultura de aprecio a la gastronomía nacional e internacional y de esta forma garantizar una mayor sostenibilidad de los mismos.

Otro sector que fue decididamente impulsado por Diners Club durante este año fue el de los Centros Comerciales que aglutinan a diferentes giros de negocio con campañas como la de Regreso a Clases, Día de la Madre, Mundial 2010, las Noches Diners y Navidad.

En el sector automotriz se realizó una estrategia especial con beneficios en tasas y plazo preferenciales para sus Clientes. A ello se sumaron campañas con el fin de que los Clientes realicen regularmente mantenimientos y chequeos a sus vehículos, en especial previo a su viaje buscando su seguridad y la de su familia. Ha sido relevante el apoyo a los Establecimientos automotrices de mantenimiento formales que garantizan calidad y seguridad en sus productos y servicios.

El sector maderero fue auspiciado mediante tres iniciativas: Plan de Remodelación de Hogar en la que participaron 126 Establecimientos (9% de crecimiento en ventas), campaña de Muebles en la que participaron 75 Establecimientos a nivel nacional (22% de crecimiento en ventas) y paquetes de millas en diversos Establecimientos de muebles. Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2010 las fiestas de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Manta y Machala mediante difusión de beneficios que incentivaron al Socio a conocer y visitar diversos destinos nacionales.

La propuesta de "Regreso a Clases" se inscribe dentro de la filosofía de generar facilidades de pago para los padres de familia y al mismo tiempo desarrollar preferencia por los Establecimientos relacionados con lo educativo en estas temporadas mediante la información completa y oportuna a los usuarios.

Los Establecimientos Educativos fueron beneficiados al integrar sus sistemas de recaudación al proceso electrónico de Botón de Pagos que les ha posibilitado reducir sus costos operativos, de recaudación y de esta forma mejorar su imagen de eficiencia frente a sus Clientes.

En cuanto al Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos en Municipios por ejemplo a través del pago por Internet (Quito, Cuenca y Porto-

viejo), Matriculación Vehicular, Pagos de Servicios Básicos como: luz, agua y teléfonos, contribuyendo a la facilidad de recaudación.

Promoción para dependientes: Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes donde se busca incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente, preferencia por parte del Socio y la facturación en general. Como parte de este programa de incentivos se entregaron más de 5.200 entradas al cine y 21.000 detalles (chocolates, cartucheras, etc.) a más de la participación de 15.000 dependientes como parte de campañas como Trébol de Platino, Regreso a Clases, Miércoles Diners, DC Collection, Noches Diners y Navidad.

Crédito a los Establecimientos

Con el objeto de potenciar las relaciones con los Establecimientos afiliados al sistema, Diners Club del Ecuador ha desarrollado diferentes alternativas de anticipos y préstamos.

Crédito Productivo

En el 2010 se creó el nuevo producto Crédito Productivo de Diners Club que benefició a más de 102 Establecimientos con un desembolso total de más de US \$15'000.000 a nivel nacional.

iii. Incentivos para Establecimientos

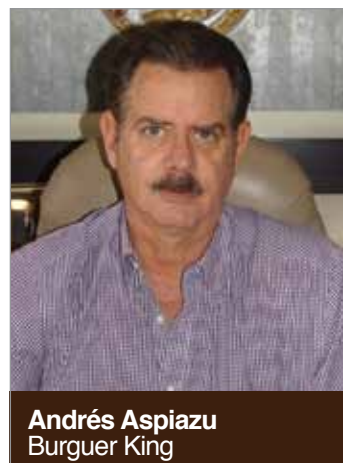
Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes durante campañas como Vacaciones Costa, Vacaciones Sierra, Día de la Madre, del Padre, y Remodelación buscando incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente. Durante el año 2010 se premiaron a los dependientes de los Establecimientos participantes en estas campañas con más de US \$30.000 en acreditaciones en las distintas temporadas del año.

iv. Innovación y seguridad en el servicio

Botón de pagos por Internet: Servicio mediante el cual los Socios pueden cancelar sus compras de bienes o servicios de manera ágil y segura a través de internet. En el 2010 crecimos el 19% en número de Establecimientos que



Testimonio



Burger King se encuentra afiliado a la red de Diners Club desde el año 1994 según nuestros registros.

La relación con Diners Club ha sido muy importante para el negocio nuestro. A lo largo del tiempo se ha convertido en nuestro Socio estratégico, apoyándonos y participando en proyectos y/o actividades que han contribuido al crecimiento de la Organización.

A través de las diferentes promociones y/o actividades que hemos realizado, otorgamos beneficios atractivos para los Clientes, con los cuales se crea fidelidad para los tarjetahabientes, posicionando en la mente del consumidor que su tarjeta Diners y Burger King siempre están pensando en ellos.

facturan por internet y al momento contamos con más de 70 utilizando activamente este servicio.

Sistema de recaudación de donaciones para fundaciones: A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas que realizan los Socios. En el 2010 tuvimos afiliadas 105 fundaciones.

En ciertos casos, las fundaciones que reciben un reembolso de las comisiones correspondientes a las transacciones realizadas a través de Diners como una contribución a esas causas de la Organización y en otros, Diners Club del Ecuador dona la comisión percibida por la recaudación.

v. La formación, el principal aporte

FS16

Centro de Capacitación Diners Club (CCD)

Diners Club desde años pasados generó el Centro de Capacitación que se presenta como uno de los beneficios más importantes dados a los Establecimientos por su preferencia y fidelidad; reconociendo que el recurso humano y su continua capacitación enriquece la efectividad y eficacia de quienes son los protagonistas de la interacción más importante con nuestros Clientes.

Durante el año 2010, se capacitaron a más de 1.000 dependientes en temas enfocados a incrementar la efectividad en la venta. Es así como temas como “Cómo Activar sus Ventas”, generaron una fuerte acogida debido a su impacto y contenido para el público asistente.

En estas capacitaciones además se desarrolló la temática de “venta segura”, la cual establece ciertos parámetros para evitar ventas fraudulentas, de esta forma se facilita un conocimiento sobre el uso y manejo adecuado de nuestro producto.

Para el 2011 se proyecta incrementar el número de dependientes capacitados buscando optimizar y brindar nuevas herramientas de desarrollo para los de-

pendientes participantes.

Programa de Capacitación en Turismo Inclusivo con rescate Cultural

Siguiendo con este proceso iniciado el año anterior, en el 2010 se realizó un evento en Salinas con 51 representantes de Establecimientos de los sectores relacionados con turismo (restaurantes, hoteles, etc) de esta zona. Los resultados fueron muy interesantes pues se realizaron propuestas de encadenamientos, las mismas que permitieron visualizar la necesidad de aliarse con la finalidad de establecer productos llamativos a los Clientes y sobre todo pensando en el enfoque de inclusión de sectores conocidos como de la base de la pirámide.

Testimonio



Luis Romero
MetropolitangTouring

MetropolitanTouring está afiliado desde 1977 a Diners Club, es decir hace 34 años.

La relación con Diners Club, ha sido la auténtica relación ganadora para todos los actores del negocio de turismo: primero, seguridad en la transacción pues no hay sorpresas de mayores costos para el tarjetahabiente, ni menores ingresos para el establecimiento. Segundo: ha ayudado a nuestros Clientes a cumplir con el viaje soñado a lugares increíbles, apoyados con el financiamiento de Diners Club. Tercero: para MetropolitanTouring la relación con Diners Club nos ha ayudado en el crecimiento de nuestras ventas, en el aumento de nuestros Clientes y en su nivel de satisfacción Finalmente, esta relación comercial se ha desarrollado tan armónicamente que a la fecha es una relación de verdadera amistad entre las dos empresas, amistad que nos honra sobremanera.



Filosofía en la cadena de valor: Proveedores

Un mundo sin límites

Proveedores

Logros 2010



- Durante el año se realizó la calificación del 100% de Proveedores recurrentes a través de la empresa Lógica, obteniendo resultados satisfactorios, con una respuesta positiva que facilitó la recepción de la documentación.
- A partir del segundo semestre se trabajó en la búsqueda de nuevos Proveedores y se elaboró una matriz de Proveedores alternos que nos permitan cubrir contingencias, obteniendo opciones viables especialmente en

la rama de tecnología. Esto permitió una mejor negociación y la disminución de los riesgos intrínsecos causados por la posible pérdida de un proveedor actual.

- Durante el año 2010 se impulsó el desarrollo de los Proveedores pequeños en la rama de imprenta, lo que permitió obtener precios competitivos para Diners Club y el apoyo a la microempresa ecuatoriana.

Desafíos 2011



- Profundizar el conocimiento de los Proveedores y empresas subcontratadas a través de un sistema de evaluación periódica.
- Extender el compromiso de Responsabilidad Social a Proveedores y empresas subcontratadas involucrándolos en los programas de Diners Club ya que son una parte importante de la actividad de la Organización.
- Aplicar criterios ambientales y sociales de selección de productos y servicios que permitan priorizar productos y Proveedores y establecer

requisitos tanto en el ámbito de gestión ambiental como en la relación con el trabajador.

- Impulsar el mejoramiento de la parte física de las oficinas, la seguridad en el trabajo, facilidades para discapacitados, medidas ergonómicas de espacio, de material, de equipamiento necesarios para garantizar un buen clima de trabajo.
- Mantener una estrecha relación con los Proveedores y garantizar su satisfacción.

a. Quienes son nuestros Proveedores

EC6/GC 9

Proveedores de Diners Club del Ecuador

Diners Club mantiene relaciones estables con sus Proveedores, basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garantice la calidad y disponibilidad de los productos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.

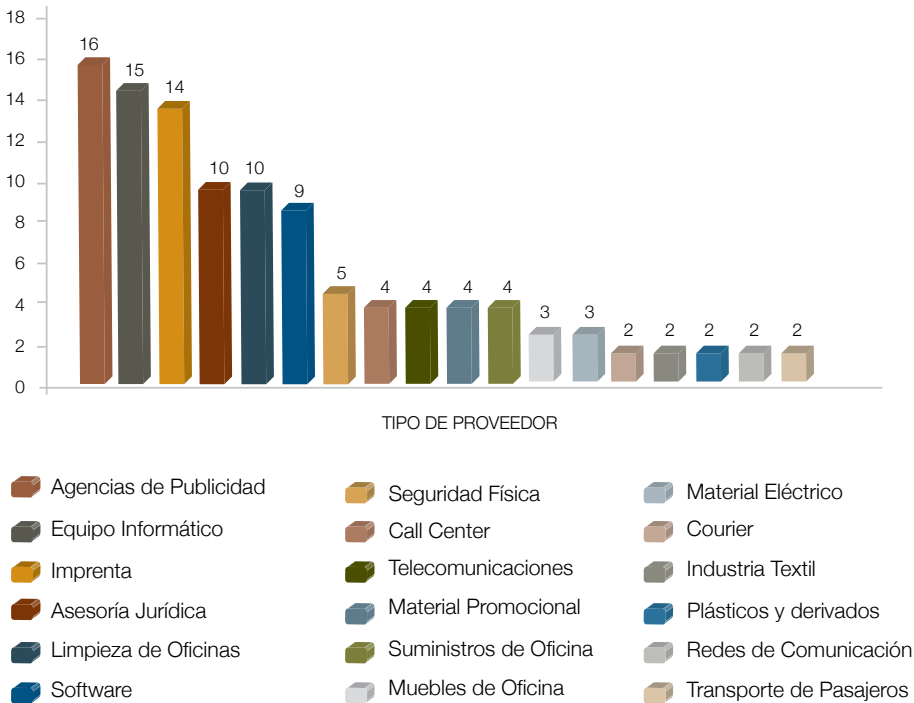
Al momento contamos con una base de 136 Proveedores nacionales de bienes y servicios calificados a través de la compañía Lógica de acuerdo al procedimiento establecido. La mayor concentración se encuentra entre Proveedores de pequeñas y medianas empresas, cuyo monto de venta se ubica entre US \$1'000.000 y US \$6'000.000.

Clasificación de Proveedores

Tipo	2009	2010	% Variación
Grandes	21	24	14%
Medianas	80	40	-50%
Pequeñas	193	72	-63%
Total	294	136	-53%

La base de Proveedores calificados ha sido revisada, depurada y consolidada, actualmente contamos con un grupo de Proveedores recurrentes que prestan sus bienes o servicios a Diners Club. En relación al año anterior la base ha decrecido en un 53% debido a que el objetivo de la Organización es crear relaciones permanentes y alianzas estratégicas con Proveedores ya probados. En el siguiente gráfico podemos observar la concentración de Proveedores por el tipo de bienes/servicios que brinda cada uno.

Concentración de Proveedores por tipo de servicio



b. Relacionamiento con nuestros Proveedores

Gestión con Proveedores y Contratistas

Diners Club del Ecuador enfoca la relación con sus Proveedores y Contratistas en tres ejes centrales:

- Demostrar en todos los actos transparencia, respeto en los procesos de negociación y cumplimiento de las condiciones acordadas.

- Trabajar con Proveedores calificados que entreguen bienes y servicios bajo estrictas normas de calidad, con precios acordes dentro de las condiciones del mercado y adecuadas prácticas empresariales.
- Centralizar y estandarizar los procesos de adquisiciones de bienes y servicios mediante la aplicación de la Política de Compras.

La necesidad de establecer la política de contratación y compras obedece a varios factores donde los más relevantes son:

- Mantener un proceso interno de contratación y compras transparente e íntegro.
- Fomentar la competencia entre Proveedores con miras a obtener una reducción de costos.
- Afianzar procesos que garanticen la calidad de los productos y entregas oportunas de los bienes y servicios adquiridos.
- Control riguroso de los costos de los bienes y servicios adquiridos.
- Mantenimiento de excelentes relaciones comerciales con los Proveedores.
- Garantizar la ejecución de compras y contrataciones de productos o servicios sensibles a través de Proveedores calificados que cuenten con planes alternativos que les permita brindar sus servicios sin interrupciones.

Estructura y Política de Adquisiciones

Dado que el sistema para la contratación y compra de bienes y servicios debe estar diseñado para asegurar un proceso transparente, imparcial y eficiente, existe, por una parte, un área definida para dar cumplimiento a los procesos de análisis, recolección de información, cotizaciones y manejo de licitaciones y, por otra, el Comité de Compras conformado por funcionarios de alto nivel jerárquico en la organización quienes tienen como función primordial realizar las aprobaciones de conformidad con la política vigente.

Es importante acotar que forma parte de la normativa establecida la no consideración de privilegios especiales a proveedor alguno, cada adjudicación se realiza por mérito propio.

Por otra parte, para precautelar los intereses de la Organización dentro de los contratos se incluyen cláusulas que generen confiabilidad y seguridad y se han establecido las coberturas necesarias para evitar la exposición al riesgo en los anticipos otorgados a través del uso de garantías de buen uso de anticipo, fiel cumplimiento del contrato y de ser el caso pólizas de responsabilidad civil o fidelidad.

HR8

Calificación de Proveedores con enfoque de RSE

En cumplimiento de la política “Conozca a su proveedor”, durante el segundo semestre del año transcurrido, se realizaron visitas ocasionales a las instalaciones administrativas de la compañía Lógica, con la finalidad de verificar su infraestructura, personal y nivel de seguridad de tal manera de garantizar una adecuada custodia, administración y manejo de documentos correspondientes a la calificación de Proveedores que se encuentran bajo su responsabilidad, verificar la integridad, existencia y orden de los mismos.

Testimonio



María Teresa Donoso
Gerente Administrativa
SERPROL

La empresa SerProL Cía. Ltda. viene prestando sus servicios profesionales de limpieza desde 16 de enero del 2008.

Para el mes de diciembre del 2010, Diners Club hizo la entrega de un fondo para la ayuda escolar de 14 hijos de nuestro personal de limpieza, por otro lado, se ofreció a todos los empleados el tener la oportunidad de completar sus estudios escolares a través de un Programa de Estudios para completar el Bachillerato. Se inscribieron un par de empleados que recibieron la beca de estudios.

Considero que la educación y la salud son dos derechos fundamentales de todo ciudadano. Lastimosamente por situaciones económicas o sociales, no a todo el mundo se le facilita el poder acceder a la educación. La gestión que Diners Club ha venido realizando en este campo es de suma importancia y es un gran aporte al desarrollo de nuestro país, a través de un programa formal y bien estructurado de responsabilidad social empresarial.

Adicionalmente todos los contratos que se firman con los Proveedores contienen cláusulas de responsabilidad social de no contratación a niños, ni de trabajo forzoso.

Se realizaron visitas a Proveedores estratégicos en la rama de material POP, lo que nos permitió confirmar el respaldo y apoyo que ofrecen nuestros Proveedores en la elaboración y entrega de los productos a tiempo y con alta calidad.

HR2

Contratistas

Durante el 2010, en cumplimiento de la normativa legal establecida, se fortaleció la exigencia de ciertas cláusulas contractuales con los Proveedores, de forma de precautelar los temas de mandato 8, adicionalmente se implementó como parte de la operativa de pago de facturas de empresas de servicios complementarios la validación previa y en forma mensual de roles de pago, pago de aportes al IESS, así como la presentación en forma anual de los contratos de trabajo y documentación de los empleados de dichas empresas. Para ello, en conjunto con las áreas de RRHH de los Proveedores, se diseñó y estableció un formato de presentación de esta información, lo que permitió un manejo unificado y control adecuado de las excepciones de nómina.

Con todo lo actuado se garantiza el cumplimiento de las obligaciones patronales.

En el año 2010 se renovó el contrato con la empresa ALITEC que es especializada en la administración y mantenimiento de edificios, la misma que funciona con 2 personas fijas en nuestra organización y un recurso que realiza inspecciones en nuestros puntos de servicios.

Los servicios de guardianía, limpieza y mantenimiento lo proveen empresas especializadas en la prestación de dichos servicios. Actualmente, 49 Colaboradores de empresas contratistas trabajan en las oficinas de Quito, 29 en Guayaquil, una persona en Ambato y una en Machala.



Testimonio



Schubert Martínez
Gerente General
GAMA

Durante cada uno de los años en que Diners Club del Ecuador ha confiado en los servicios de distribidora GAMA, nuestra empresa ha ido retroalimentándose de experiencias mutuas que nos han permitido mejorar el servicio al Cliente, ampliar las líneas de distribución respondiendo a las demandantes exigencias de una empresa en crecimiento con altos estándares de calidad.

Los ejecutivos con los que hemos venido tratando en la Organización a lo largo de los años nos han exigido un nivel de cumplimiento y calidad propio de lo que nosotros hemos dado en llamar la escuela de Diners Club.

Esta experiencia nos ha permitido captar otros Clientes del nivel de Diners Club del Ecuador y seguir creciendo en la consecución de nuestras metas.



Un mundo sin límites



Construyendo futuro con la Comunidad



Un mundo sin límites

Comunidad y Medio Ambiente

DMA SO

Logros 2010



Aporte a la sociedad

- Se llegó a un total de 69.410 niños y niñas de escasos recursos beneficiados en la totalidad de los programas que mantenemos de aporte a la Comunidad.
- La alianza Diners Club UNICEF, tuvo los siguientes resultados en el 2010:
 - 67.716 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
 - 1.914 escuelas involucradas en programas de mejoramiento de la educación.
 - 4.535 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
 - Apoyo a la creación de 23.000 textos y material educativos.
- Reconocimientos CEMEFI: se obtuvieron dos reconocimientos por parte del Centro Mexicano para la Filantropía; el primero como *Organización ejemplar de América Latina* y el segundo a las *mejores prácticas por el programa de fortalecimiento al sistema educativo unidocente* ejecutado en alianza con UNICEF.
- Apoyo a la creación de Orquestas Sinfónicas Infantiles y Juveniles con el Programa Sinfonía por la Vida que beneficiaron a 1.025 niños.
- Se ejecutó la campaña Dona un Buen Libro por la educación en Guayaquil, recaudando más de 13.000 libros en 2 meses.

- Se ejecutó por segundo año consecutivo la Campaña Navidad-Solidaridad con Responsabilidad
- Se impulsó el programa de Turismo Inclusivo en alianza con SNV Servicio Holandés de Cooperación.

Cuidado del Medio Ambiente

- Se ejecutó un estudio de impacto ambiental para determinar huella y ecoeficiencias
- Producto de este estudio se elaboró un plan de disminución de huella ambiental.
- Se continuó la implementación de la campaña de las 4R's.
- Se implementaron sistemas de manejo adecuado de desperdicios; pilas, plásticos, fluorescentes.
- Se mantuvo la Campaña "Al Trabajo en Bici" y se ejecutaron actividades adicionales enriqueciéndola.
- Se realizó el reciclaje de teléfonos celulares y accesorios en desuso y dañados.
- Se elaboraron cuadernos, repuestos de exfoliadores y sobres con papel reciclado, mismos que fueron distribuidos a todos los Colaboradores con el objeto de que sean utilizados como una herramienta de trabajo.

Desafíos 2011



Aporte a la sociedad

- Incrementar el número de beneficiarios del programa de la Alianza Diners Club UNICEF llegando a 70.000.
- Incluir el segmento juvenil en situación de riesgo en nuestros programas con la Comunidad.
- Incrementar el número de beneficiarios del programa Sinfonía por la vida y realizar un concierto Benéfico de Recaudación.
- Fortalecer y potenciar el proyecto musical Kayambi
- Involucrar a Socios e hijos de Socios con los programas de fortalecimiento al sistema educativo en desarrollo.
- Implementar y difundir el proyecto de educación financiera para el segmento juvenil.
- Mantener y fortalecer el programa de voluntariado corporativo.
- Implementar la segunda fase del proyecto de Turismo Inclusivo.
- Mantener nuestra inversión en la creación y difusión de la cultura.

Cuidado del Medio Ambiente

- Implementar el plan de Reducción de huella ambiental realizado en base a los resultados obtenidos del estudio de impacto y ecoeficiencia
- Involucrar a nuestra cadena de valor; Establecimientos y Proveedores en planes para la disminución del impacto ambiental generado
- Mantener el plan de reforestación con voluntarios de la organización ejecutado el año anterior.
- Automatizar el sistema de registro de documentos en el pool de mensajería, para disminuir el consumo de papel.
- Utilizar las herramientas tecnológicas que posee la organización para evitar incurrir en impresiones o copias.
- Transferir el archivo general a una empresa administradora de documentos con el propósito de custodiar la información estrictamente necesaria y evitar el uso de impresiones y copias.

a. Nuestro enfoque para aportar a la sociedad, Comunidad y Medio Ambiente

Diners Club del Ecuador ha estado comprometida con aportar a la Comunidad en la creación y difusión de la cultura, tanto a nivel nacional como internacional desde su nacimiento. En el 2001, se añadió a la línea de acción cultural un aporte al mejoramiento de la Educación en Ecuador, al constatar su baja calidad. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club-UNICEF, diseñándose un producto específico que aporta recursos económicos a un fondo que se invierte para conseguir mejoras educativas. Adicionalmente, se han venido dando apoyo a distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos no enmarcados dentro de la Alianza Diners UNICEF, ampliando así nuestro radio de acción.

En el año 2010, continuamos con la implementación del proyecto piloto de Turismo Inclusivo y Cultural en alianza con el servicio Holandés de Cooperación. En este sentido Diners Club busca integrar más estrechamente la responsabilidad social al modelo de gestión del negocio.

Nuestro compromiso con la conservación del Medio Ambiente fue un tema que tomó un gran impulso en el 2010, tal es así que se realizó un estudio de impacto ambiental para determinar los niveles de ecoeficiencia y huella ambiental. Este estudio generó información de gran relevancia para estructurar el “plan de disminución de huella ecológica” que se ejecutará en este año y que fue compartido con las altas gerencias de la organización. Paralelamente a éste se ha venido ejecutando el plan de las 4R's, el mismo que fue elaborado en base a la participación de los Colaboradores en base al concurso de ideas realizado hace 2 años.

S01

b. Línea de trabajo y con quienes trabajamos

El accionar de Diners Club del Ecuador con la Comunidad se halla establecido bajo los siguientes pasos metodológicos, que garantizan un enfoque asociativo y técnicamente confiable en la inversión social:

1. Realización de un diagnóstico inicial del sector, definiendo necesidades y principales actores locales.
2. Diálogos con los principales actores para su involucramiento en la solución del problema.
3. Definición de proyecto de intervención.
4. Definición de variables e indicadores a medir de impacto con su respectiva periodicidad.
5. Definición de costo.
6. Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes.
7. Seguimiento y monitoreo.
8. Evaluación y rendición de cuentas difundiendo los resultados.

Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONG's y la Cooperación Internacional, Gobiernos Locales y Comunidades de probado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Organización requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y eficacia.

EC8/FS1/FS3

c. Los programas de aporte a la Comunidad

i. Al mejoramiento de la educación básica

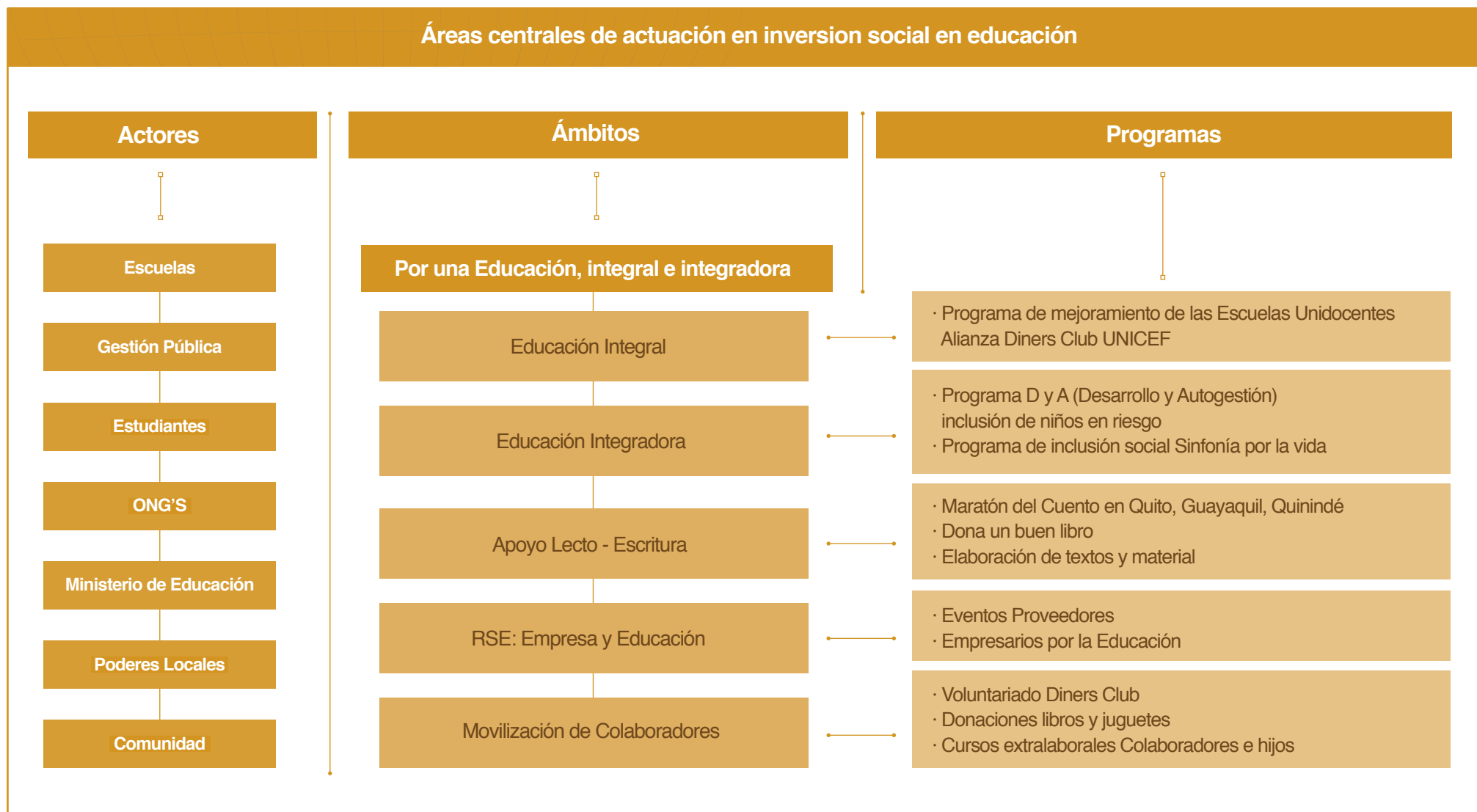
Apoyo al Mejoramiento de la Educación

La necesidad de realizar un aporte al mejoramiento de la Educación se fundamenta en dos consideraciones: la constatación de los bajos niveles de calidad, cobertura e infraestructura del sistema educativo a nivel nacional, y la importancia de que la empresa privada contribuya a este proceso como proyecto prioritario para el desarrollo del país.

Diners Club enmarca su actividad con la Comunidad buscando contribuir con el logro de dos de los ocho objetivos del Milenio, establecidos por las Naciones

Unidas: Lograr la enseñanza primaria universal y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. A nivel nacional, buscamos enmarcar nuestro aporte dentro de los 10 objetivos señalados dentro del Plan Decenal de Educación aprobado por elecciones populares en Ecuador en el año 2004.

El aporte de Diners Club del Ecuador a la Educación se guía por el siguiente modelo de actuación:



Todas las actividades son coordinadas con entidades locales como municipios, consejos provinciales, organizaciones de la Iglesia o no gubernamentales (ONG's) y organismos del Gobierno Central, como el Ministerio de Educación.

FS9/DMA SO

Evaluación a programas

Todos los proyectos que apoyamos tienen un sistema de evaluación periódico:

- **UNICEF:** sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz, se realizan reportes semestrales en base a la información de campo recolectada.
- **Programa DyA, inclusión de niños en riesgo:** el departamento del trabajo de Estados Unidos.
- **Sinfonía por la Vida:** el Banco Interamericano de Desarrollo diseñó un sistema de monitoreo permanente de los logros por parte de Habitus y se está levantando una línea base para en un año poder medir los impactos académicos y sociales de este programa.
- Los programas de Responsabilidad Social interna y de voluntariado son evaluados mediante encuestas internas así como los cursos de capacitación.

a) Alianza Diners Club UNICEF: El enfoque de esta alianza es fortalecer los procesos de mejoramiento de la calidad e inclusión de la Educación, dando especial énfasis a la educación básica rural.

Gracias a los fondos que se acumulan por las afiliaciones y consumos de la tarjeta Diners Club UNICEF se genera un flujo de recursos que ha permitido darle continuidad a los programas. Por cada dólar de consumo con esta tarjeta, Diners Club del Ecuador aporta un porcentaje al que se añade el 100% de las cuotas de afiliación a la tarjeta nuevas, al fondo que posibilita emprender acciones relacionadas con la mejoría de la educación. A esto se suman contribuciones adicionales o



inversiones que Diners Club realiza como aportes a campañas específicas. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios, comprometidos socialmente que también alimentan este fondo, mediante cupones y campañas de telemercadeo.

Cobertura y resultados de alianza Diners UNICEF 2010

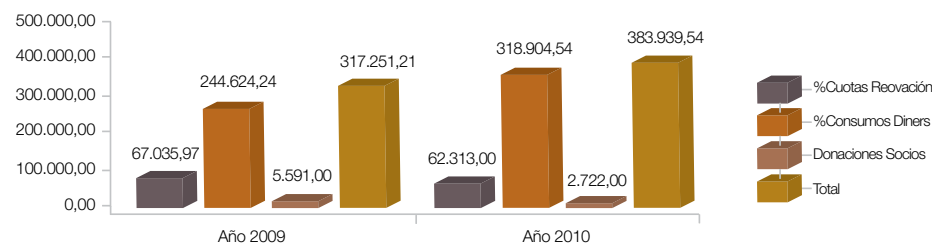
	Escuelas	Niños	Profesores	Textos	Padres y Madres de Familia
Quinde	253	26.198	364		
VAE	68	7.721	378	6.000	
cañar	1.543	30.220	1.950	7.500	23.320
Pichincha		1.289	1.843	9.500	
Municipio Quito	50	2.288			
TOTAL	1.914	67.716	4.535	23.000	23.320

Evolución de la Cobertura de los programas UNICEF comparativo 2009 – 2010

	Escuelas	Niños	Profesores	Textos	Padres y Madres de Familia
2009	896	51.429	1.778	67.780	15.208
2010	1.914	67.716	4.535	23.000	23.320

El número total de tarjetas Diners Club UNICEF pasó, de 29.056, en diciembre de 2009, a 30.009 en diciembre del 2010. Adicionalmente, se incrementaron los aportes de la tarjeta ocasionados tanto por consumos como por cuotas de afiliación y renovación que crecieron en un 36% y en un 34% respectivamente. Los aportes para el fondo de la alianza crecieron en un 34%, de US \$317.251 en el 2009 a US \$383.939 en el 2010.

Evolución de los aportes tarjeta Diner Club-UNICEF 2010 (US \$)



Como se puede notar, pese a haber sido un año de crisis las contribuciones no disminuyeron en este tipo de programas lo que ratifica el compromiso de la organización por apoyar el mejoramiento de la educación.

En 2010 se contribuyó en la educación, en los siguientes ámbitos:

- Capacitación a profesores
- Creación de material didáctico
- Fomento de la lectura y escritura
- Mejoramiento de la infraestructura escolar
- Dotación de minibibliotecas en escuelas Unidocentes

La cobertura del 2010 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Quinindé
- Esmeraldas
- Río Santiago y Cayapas
- Quito
- Puerto Quito
- Cayambe
- Cañar
- Guayaquil



Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que hemos establecido con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias como: el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, el Consejo Provincial de Pichincha, la Red de Buen Gobierno de Pichincha, el Gobierno de la Provincia de Cañar, el Municipio de Quinindé, la Dirección Provincial de Educación de Quinindé, el CNNA de Quinindé, Asociación de Padres de Familia de Esmeraldas (APAFAE), la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, el Instituto Pedagógico Don Bosco, la Dirección Provincial de Educación de Cañar, las organizaciones de maestros de Cañar, Quinindé, el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB), Girándula, la Dirección de Educación del Municipio de Quito y el Ministerio de Educación.

Profesionalización de maestros

Uno de los logros del programa ejecutado por la alianza fue la graduación de 78 maestros con una titulación de posgrado, la Universidad de Cuenca a través de su facultad de Filosofía facilitó este proceso que tuvo una duración de 2 años de formación. La finalidad de realizar este programa estuvo enfocada en garantizar la continuidad de la enseñanza intercultural bilingüe en nuestro país.



Maratón del cuento

Como eventos específicos, se ejecutó la Maratón del Cuento en Quito y en Cuenca en alianza con los Municipios de estas ciudades, esta actividad ha incentivado el gusto por la lectura en los niños y niñas incrementándose la asistencia de personas. En este año adicionalmente se realizaron jornadas de capacitación a maestros previamente al evento para fomentar la enseñanza de la lectura.

Maratón del Cuento - Asistentes (aprox.)		
	2009	2010
	asistentes	asistentes
Quito	39.850	50.000
Cuenca		8.000
TOTAL	39.850	58.000

Campaña Dona un Buen Libro por la Educación

Colabora
donando un buen libro y
contribuye con la educación
de miles de niños y niñas

Las escuelas unidocentes del Guayas
están esperando heredar tus libros.

Realiza tus donaciones en los libreros ubicados en:

Riocentro Los Cebos: Riocentro Entre Ríos y Riocentro Sur.
Oficinas Dinero Club: Víctor Emilio Estrada y Las Lomas (Ordaz), Agencia Francisco de Orellana.
Fundación Leonidas Ortega Moreira: Rocafuerte y Yumbá Martínez.
Municipio de Guayaquil: Cemento Bolívar 111 y Pichincha.
Prefectura del Guayas: Ríngora María Clara de Urquiza.
Iglesias: Santa Teresita Entre Ríos, San Antonio María Clara de Urquiza.
Paradas de la Metrovía: Terminal Río Duque, Universidad de Guayaquil y Universidad Politécnica.
Para mayor información ingrese a: www.dinersclub.com.ec

Se parte del cambio

Una iniciativa de:

Ministerio de Educación, UNICEF, Dineros Club International

Con el apoyo de:

M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL, FUNDACIÓN LEONIDAS ORTEGA MOREIRA, RIOCENTRO, LA Prefectura

En Ecuador, siete de cada diez niños en edad escolar no tienen acceso a una biblioteca y uno de los principales problemas que dificulta el desarrollo de aprendizaje es la falta de textos y familiaridad con los libros. Por ello, se realizó en la provincia de Guayas la campaña “Dona un buen libro por la Educación”, cuya finalidad es recaudar libros usados en buen estado, que pudieran pasar a formar parte de pequeñas bibliotecas para escuelas unidocentes.

Esta campaña contó con el importante apoyo del Ministerio de Educación, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Guayaquil y la Fundación Leonidas Ortega.

Hasta el mes de Diciembre del 2010 se recolectaron 13.600 libros para las escuelas unidocentes del Guayas.

Hasta el mes de Octubre se pudo mantener la campaña permanente en la ciudad de Quito, posteriormente y debido a la recaudación generada, se ha seguido recaudando algunos libros por parte de Socios y público en general. La cantidad de libros recolectada desde el inicio de la campaña en Quito ha sido la siguiente:

Cantidad de libros recolectada	
Donantes	Número de libros donados
Personas particulares	22.437
Colegios	5.621
Parroquias	1.806
Centros Comerciales y Cines	21.507
Universidades	644
Instituciones públicas y privadas	41.115
Editoriales	34.643
Empresas	6.500
TOTAL	134.246

En términos generales el aporte de Diners Club del Ecuador se centró en el diseño y coordinación de la propuesta, en la elaboración y ejecución de la estrategia de comunicación. El apoyo logístico y técnico en cuanto a la selección y distribución de libros ha sido ejecutada por la Red de Buen Gobierno en Pichincha y por parte de la Fundación Leonidas Ortega en Guayaquil.

La cantidad de libros recaudados en estas dos ciudades en el año 2010 es:

Cantidad de libros recolectada	
Donantes	Número de libros donados
Quito	18.869
Guayaquil	14.868
TOTAL	33.737

b) Programa de Educación e Inclusión Social para niños en alto riesgo de mendicidad

En el 2010, se mantuvo el Programa desarrollado en conjunto con la organización Desarrollo y Autogestión (DYA) en la provincia de Cotopaxi, concretamente en la Comunidad de Chisulchi. Además se lo amplió para desarrollar el Programa de Primaria acelerada, en la Comunidad de Yanaurquito Chico con un objetivo bien claro: prevenir la deserción escolar en sectores de alto riesgo, reinsertar a niños y jóvenes desertores, y capacitar a padres y Comunidad en la importancia de la educación para sus hijos. En 2010 se benefició a 109 niños, niñas y adolescentes.



ii. Al mejoramiento de la educación a través de la música

Sinfonía por la Vida

Este programa fue lanzado en enero del 2008. La entidad ejecutora de este programa es la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador (FOSJE), la cual tiene como objetivo promover el desarrollo humano de los grupos más vulnerables de Ecuador a través de la enseñanza musical para niños y jóvenes, incentivando de este modo el estudio, la creatividad, la disciplina, la solidaridad y la responsabilidad.

Este Programa, si bien fue impulsado desde sus inicios por Dinero Club del Ecuador, buscó incluir a varios otros donantes y contribuyentes, públicos y privados, corpora-



tivos y personales, ya que de hecho la campaña diseñada contemplaba la recaudación de fondos. Entre la fecha de su lanzamiento hasta diciembre, el Programa ha recaudado más de US \$1'503.100 provenientes de distintos donantes. En el 2010 este programa extendió su cobertura a la formación de coros y mayor número de beneficiarios, 1.025 en total. Este Programa otorga becas educativas a niños y niñas, en las ciudades de Quito, Guayaquil y Esmeraldas.

Este programa cuenta actualmente con el apoyo de la Julliard School of Arts, una de las más renombradas escuelas de artes musicales, quienes apoyan voluntariamente dando clases presenciales.

Proyecto de Educación Musical Kayambi

Este proyecto se lo realiza en alianza con la Fundación Yo Nací Aquí del conocido cantante Juan Fernando Velasco y su objetivo es generar un espacio de identificación y expresión que contribuya al desarrollo emocional, cognitivo y social de niños y niñas a partir de la enseñanza musical. En 2010, se ejecutó el proyecto con los fondos recaudados producto de un concierto realizado en el 2009. Este proyecto beneficia actualmente a 560 niños y niñas de 7 escuelas de Cayambe. En el 2009 los niños/as beneficiarios de este programa fueron 227, lo que implica un crecimiento del 147%.

iii. Al mejoramiento de la educación a través de la inclusión digital

Mediante la donación de computadores usados pero en buen funcionamiento se lleva a cabo la instalación de infocentros, en noviembre de 2010 se ampliaron los infocentros, destinando computadores para la biblioteca central y para 3 bibliotecas parroquiales más habilitadas a través del Consejo Cantonal de la niñez y Adolescencia de Biblián y para la escuela Santa María de los Cayapas en la provincia de Esmeraldas. La forma de potenciar el uso de estos infocentros es a través de establecer un sitio al que puedan acudir los niños y niñas de varias escuelas del sector, de esta el número de instituciones beneficiarias es mayor.

Por otro lado estos infocentros son utilizados también en actividades de capacitación docente y de personas de las Comunidades y cantones donde estos están instalados de tal forma que se convierten en centros comunitarios de capacitación y desarrollo tecnológico. En el 2010 los infocentros generaron 4.528 horas de capacitación beneficiando a 1.188 niños, maestros y personas en general de las Comunidades en las que se encuentran funcionando estos centros.

Resultados funcionamiento Infocentros 2010						
Infocentro		Días utilizados (año)	Capacidad utilizada (año)	Horas de capacitación (año)	Beneficiarios (año)	
Jama	2009	213	76.491	1.704	170	
	2010	202	62.952	1.558	178	
Fundación Ganas	2009	192	120.960	1.152	105	
	2010	192	120.960	1.152	105	
CODEAMA	2009	160	84.280	840	301	
	2010	204	131.456	1.192	332	
Amor y Esperanza	2009	209	137.250	670	345	
	2010	237	181.194	546	303	
Consejo Cantonal de la niñez Cañar		2010	8	4.884	40	45
Santa María Cayapas		2010	8	9.000	40	225
TOTAL 2010				510.446	4.528	1.188

iv. Programas de solidaridad de los Colaboradores

Campaña Navidad- Solidaridad con Responsabilidad

Por segundo año consecutivo y con la finalidad de generar una actividad de solidaridad a propósito de las fechas navideñas se impulsó esta campaña cuya finalidad fue canalizar las donaciones de nuestros Colaboradores en la compra de kits con productos básicos y necesarios para sus beneficiarios; kits de arte, de música y juegos didácticos; para adultos mayores kits de ropa y canastillas con alimentos para instituciones como orfanatos y albergues. Grupos de voluntarios fueron los encargados de repartir estos kits en Ambato, Machala, Cuenca Guayaquil y Quito, de este modo, complementariamente se realizaron agasajos navideños con la finalidad de compartir un momento ameno y de felicidad y solidaridad con las personas beneficiarias.

Esta fue una campaña realizada con el Grupo Pichincha-Diners Club y específicamente en el caso de Diners se obtuvo la colaboración de 121 Colaboradores, cuyo aporte alcanzó US \$2.881,47 permitió adquirir 251 kits que fueron entregados por 49 voluntarios en las 5 ciudades mencionadas.

d. El turismo como eje de desarrollo comunitario

FS13/FS14

Proyecto de Turismo Inclusivo y Cultural

En 2010 se dio continuidad a la ejecución del convenio mantenido con el Servicio de Cooperación Holandesa (SNV) con la finalidad de desarrollar un proyecto de Turismo Inclusivo y Cultural. Este programa busca realizar un piloto con el fin de fomentar la inclusión de Comunidades pobres en las cadenas de valor de la oferta de servicios turísticos de manera que estos puedan compartir los beneficios que dejan las actividades turísticas en un territorio.

El programa está orientado hacia dos focos de acción:

Establecimientos Turísticos ancla: Se realizó un evento en Salinas con una asistencia de 51 representantes de los distintos Establecimientos afiliados a nuestra red y que tienen una afinidad con el aspecto turístico; restaurantes y hoteles.

La finalidad fue darles a conocer el tema de Negocios Inclusivos y de esta forma invitarlos a que se involucren. Se realizó un autodiagnóstico con los representantes de los Establecimientos presentes para que identifiquen su nivel de avance en el Responsabilidad Social.

Localidades Piloto Lloa y Jama: Paralelamente este proyecto inició las actividades en las localidades de Lloa y Jama en las provincias de Pichincha y Manabí respectivamente. En 2010 se identificó el inventario turístico de estas 2 localidades, se desarrollaron procesos de capacitación con la finalidad de generar capacidades en los líderes locales en temas de turismo y se realizó el plan para una segunda fase, la cual será ejecutada en el 2011. En las 2 zonas hemos realizado un plan que involucra a sus gobiernos locales con la finalidad de obtener una contrataparte y de esta forma conseguir la sostenibilidad de este proyecto.

e. Inversión Social y de apoyo a la cultura

EC3

Inversión Social 2010

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en el 2010 ha crecido en un 19 % con relación al 2009. Debemos destacar que dentro de esa inversión se están considerando los rubros correspondientes a las distintas campañas y programas que se han ejecutado a lo largo del año.

Inversión social 2010		
Rubro	2009	2010
Alianza Diners Club UNICEF	378.476,00	383.939,54
Campañas sociales de Comunicación ⁶	203.018,00	224.028,79
RSC interna	20.312,00	49.116,97
Inversión social directa	98.991,00	189.897,80
TOTAL	700.797,00	846.983,10

Inversión Cultural

La inversión de Diners Club del Ecuador, en el fomento de la cultura bordea anualmente el millón de dólares, entre los cuales se destacan los auspicios a los íconos culturales más importantes del país como el Teatro Nacional Sucre, el Teatro Centro de Arte, la Casa de la Música y el Teatro Variedades. Estas entidades dentro del ámbito cultural utilizan dichos aportes para la contratación de artistas, realización de mejoras estructurales y para la difusión de eventos, entre otros. Diners Club del Ecuador, además patrocina eventos culturales durante todo el año, buscando de este modo acercar a sus Socios al mundo cultural en sus distintas expresiones.

La inversión cultural de Diners Club del Ecuador se enfoca en el auspicio de exposiciones pictóricas, conciertos, cursos y talleres, literatura, teatro, turismo, fiestas locales y educación cultural.

La Bienal de Pintura de Cuenca que es sin duda el mayor evento cultural del país, y el de mayor repercusión internacional, ha sido un objetivo primordial para Diners Club, cuyo aporte ha permitido el éxito de este evento en sus 23 años de ejecución.

Así mismo, el Arte Urbano ha permitido llevar la cultura a las calles de las principales ciudades del país, permitiendo de esta manera el reconocimiento de los artistas nacionales a través de proyectos como “Toros de Colores” en Quito, Ambato, Riobamba, etc., y próximamente “Caballos de la Libertad” en Guayaquil.

FS12/DMA SO

Participación en diálogos sociales por la Educación y la Responsabilidad Social

Durante 2009, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena Educación en Ecuador.

- Miembro del directorio del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
- Apoyo al Contrato Social por la Educación.

⁶ En este rubro se incluyen las inversiones en campañas de recaudación y comunicación de UNICEF, rendición de cuentas, “Dales una mano” a favor de los afectados de Haití y la campaña Dona un buen libro ejecutada en Guayas.

Auspicios y Apoyo a la Cultura

El apoyo que Diners Club del Ecuador brinda al desarrollo de la cultura se refleja en el importante monto de los recursos que la Organización invierte en “Auspicios y Convenios Culturales”, los mismos que en el 2009 alcanzaron los US \$999.864 y en el 2010 fue de US \$844.035,31 ya que este año no se contempló el auspicio al Teatro Centro de Arte de la ciudad de Guayaquil

Cabe destacar que dentro de los estudios de investigación de mercado que se realizan permanentemente, los resultados muestran que los atributos que acompañan relevantemente a la marca Diners Club son el apoyo a la cultura y a la educación de la niñez ecuatoriana, lo que refleja que el trabajo que se realiza a través de alianzas, auspicios y eventos de esta índole, está siendo percibido y apreciado por la sociedad y por nuestros Socios.

Cabe mencionar que en el 2010 se otorgó un auspicio al equipo ecuatoriano que participó en la 19ª edición del “Diners Club International Golf Tournament Pro-Am Classic”. Este equipo resultó campeón del torneo en el que participaron más de 30 equipos provenientes de varios países en los que está presente la franquicia Diners Club.

Testimonio



Albert Hunt

Voluntario JuilliardSchool of Art.
Sinfonía por la vida

Doctor en Artes Musicales de la JuilliardSchool de Nueva York.

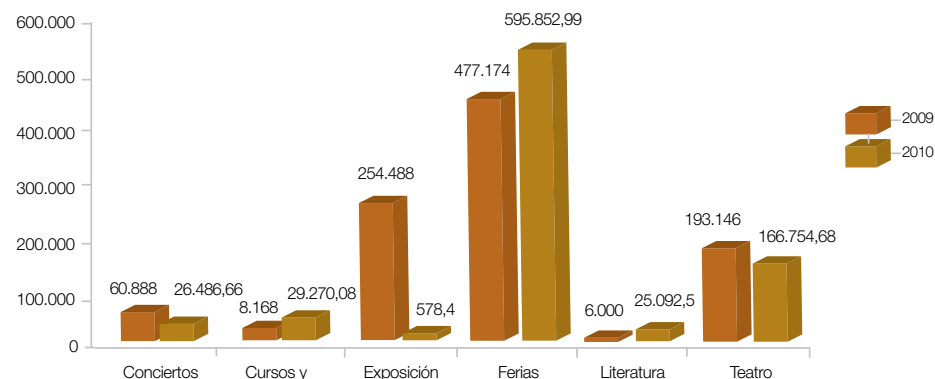
El aporte de Diners Club ha sido crucial para el desarrollo de Sinfonía por la Vida, este apoyo ha permitido proveer de instrumentos y de educación para los beneficiarios de este programa. Estos estudiantes desarrollan las habilidades intelectuales que los ayudarán a tener éxito en la sociedad. Los beneficios tanto para los niños como para las Comunidades son tanto económicos como sociales.

Sin el apoyo de Diners Club, el trabajo de Sinfonía por la vida no podría alcanzar a muchos niños y niñas.

Apoyo a la cultura

Tipo de evento	2009 (US \$)	2010 (US \$)
Conciertos	60.888	26.487
Cursos y talleres	8.168	29.270
Exposición pictórica	254.488	578
Ferias	477.174	595.853
Literatura	6.000	25.093
Teatro	193.146	166.755
Total	999.864,00	844.035,31

Inversión cultural





DMA EN/EN7/FS1/FS2/FS5/EN26/GC7/GC8

f. Disminuyendo nuestra Huella Ambiental

i. Nuestro enfoque con el manejo del Medio Ambiente

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un plan, basado en 2 momentos importantes, el primero a partir de las ideas resultantes del concurso de las 4R's (Ser Responsable de Reducir, Reciclar y Reusar) en el cual participaron los Colaboradores y de un segundo momento, el cual a partir de un enfoque más técnico se realizó un estudio de impacto ambiental, generando producto de este un plan integral para mitigación del impacto, lo llamamos plan de disminución de la huella ecológica. Este último recoge todas las actividades planteadas en el plan de las 4R's y suma las actividades de mitigación detectadas en el estudio.

De esta forma se han podido ejecutar las siguientes actividades:

Reducir

La actividad más importante en este sentido es la campaña de concientización interna con la finalidad de disminuir el nivel de impresiones realizadas, a propósito de esto en el 2010 se ha reducido el nivel de impresiones en un 4 % con respecto al 2009 como se lo puede apreciar en el siguiente cuadro:

Nivel de impresiones			
Unidad	2009	2010	% Variación
Cantidad de Hojas	8'440.795	8'080.516	-4%
Toneladas*	39	37	-4%

* Toneladas calculadas en base a una resma de 2,34 Kg.

Paralelamente iniciamos con la campaña "Sembremos el árbol que consumimos" de tal forma que realizamos actividades de reforestación en las cuales los Colaboradores pueden participar con sus respectivas familias, en el 2010 se ejecutó esta campaña en las agencias de Quito, Guayaquil, Ambato contando con la participación de 159 voluntarios quienes plantaron cerca de 1.800 árboles.

Testimonio



Segundo Coello
Gerente de Ecobiotec
Consultor Ambiental

Diners Club tiene una posición de vanguardia respecto a responsabilidad corporativa. Por medio de diversas acciones está contribuyendo a sensibilizar y motivar a los Clientes y Colaboradores y sus familias para que aborden elementos claves como la educación de los niños, recuperación de papel y plástico, ahorro energético y consumo responsable. Elementos que son fundamentales para todos los ecuatorianos.

Diners Club ha identificado los aspectos ambientales significativos de su operación y ha incorporado en sus procesos de gestión acciones y metas para afrontarlos y disminuir sus impactos ambientales. Este es un paso significativo pues muchas empresas de servicios consideran que su actividad no tiene impactos sobre el ambiente y la sociedad. La aplicación del plan de gestión ambiental de Diners Club permitirá reducir su huella ecológica, tener una actividad productiva más limpia e involucrar a Colaboradores, Proveedores y Clientes en estos procesos.

Cold y Digitalización: Reducción de uso de papel mediante documentos digitales

El programa de disminución de impresión durante el año 2010 logró un ahorro de 1'543.200 hojas que significan 7.222 kg de papel, contribuyendo para lograr un resultado acumulado desde el 2007 de 4'821.400, esto implica que desde la fecha se ha dejado de usar 22.564 kg de papel.

También la digitalización de documentos ha disminuido el proceso de solicitar copias de los documentos almacenados en el archivo físico.

En el 2011, se fortalecerá la optimización de procesos a través de la digitalización de documentos en proyectos como la digitalización de las carpetas de los empleados por RRHH, la creación de la secretaría general, y procesar todos los documentos que se envían a los Clientes en formato digital para su futura consulta.

EN18/EN29

Al trabajo en Bici

La campaña Al trabajo en Bici, cuya finalidad es fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo con la finalidad de disminuir los problemas de contaminación y congestión de nuestra ciudad.

Dentro de esta iniciativa se realizó la actividad el 5 de junio, a propósito del día mundial del Medio Ambiente, en la cual participaron cerca de 100 Colaboradores.

Cicleada nocturna al Centro Histórico.-Se realizó otra actividad a propósito de las festividades de Quito, el Paseo Patrimonial en bici, el mismo que se realizó con la ayuda de guías turísticos haciendo una reseña de la riqueza arquitectónica de nuestro Centro Histórico.

Reciclar

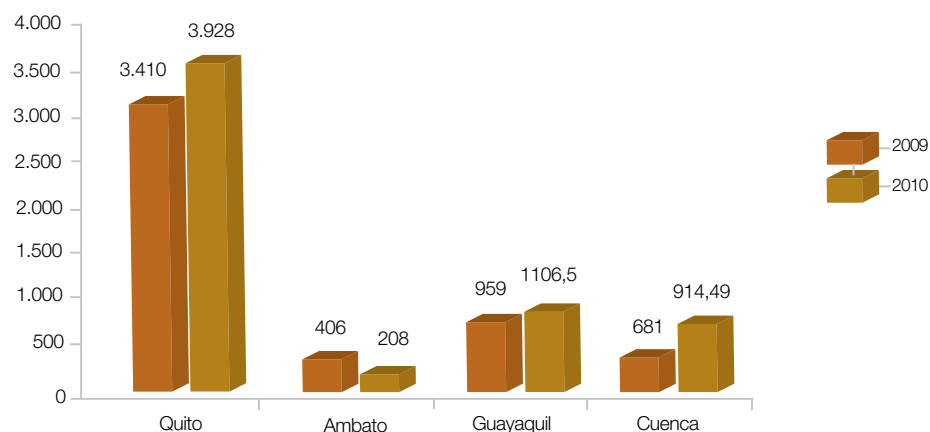
Adicionalmente a la campaña permanente de reciclaje de papel, se colocaron contenedores con la finalidad de recolectar botellas pet, baterías y celulares, después de ser depositados en cada contenedor, se procede a canalizarlos a través de instituciones y empresas especialistas en el manejo de estos recursos, de tal forma que estos tengan una disposición final adecuada.

EN1/EN2/ EN22 /EN26/GC 8/EN22/FS4

Consumo y Reciclaje de Papel

Durante el 2010, se continuó con la campaña de reciclaje de papel, resultado de esta campaña se logró reciclar 6.156.99 kg, obteniendo un incremento del 13%, este comportamiento se dio debido a la concientización y compromiso existentes en los Colaboradores. Podemos deducir que la cantidad de papel que ha sido reciclada corresponde al 17% de la cantidad de papel usado.

Papel Reciclado



Botellas pet.- De igual forma, los Colaboradores colocan sus desperdicios en los contenedores destinados para el efecto y posteriormente una gestora ambiental se encarga de retirarlos y llevarlos hasta una empresa para que sean reciclados.

Celulares.-Se trabaja en coordinación con 2 empresas de telefonía celular las mismas que retiran estos desperdicios y luego los envían a EEUU para que sus componentes puedan ser re usados.

Disposición adecuada de baterías desechadas.- para esto se mantiene una coordinación con la Secretaría de Ambiente del Municipio de Quito quienes se encargan de recoger estos materiales y después entregárselos a una empresa la mis-



ma que se encarga de generar una disposición final adecuada. Lo que se hace en el país es una correcta disposición final de estos productos aislándolos del Medio Ambiente mediante su colocación en contenedores y lugares acordes con la finalidad de mitigar su impacto.

Fluorecentes.- Los fluorecentes que dejan de ser usados son colocados en una bodega dispuesta para el efecto, de manera trimestral se contrata a una empresa la misma que se encarga de retirarlos y posteriormente darles un manejo adecuado.

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2010 son los siguientes:

EN6/EN22/EN14

Manejo adecuado de desperdicios

Actividad	Resultado	Unidad
Disposición correcta de baterías	29,5	kg
Disposición adecuada de fluorecentes	472	unidades
Reciclaje de celulares y accesorios	23,18	kg
Reciclaje de botellas pet	620,2	kg

Basados en el estudio de impacto ambiental realizado, se está monitoreando continuamente el adecuado manejo de los residuos generados como el desperdicio de aceite de generadores y desechos médicos.

Reutilización de recursos

Utilizando hojas que ya habían sido impresas y que no se usaron, se elaboraron cuadernos, repuestos de exfoliadores y sobres, los mismos que fueron distribuidos a todos los Colaboradores con el objeto de que sean utilizados como una herramienta de trabajo.



EN28

Durante el 2008, la Organización no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental.

EN16/ EN17/EN19/EN20/EN29

Emisión de Gases Invernadero

En el 2010, la Organización generó 126 toneladas de CO₂, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Emisión de gases invernadero

	2009	2010	%
TRANSPORTE AEREO (t)			
Nacional	55	113	103%
Internacional	5	12	138%
TRANSPORTE TERRESTRE (t)			
Movilización terrestre ⁷	6.3	1.12	-82%
TOTAL	67	126	

Se puede apreciar que existe un incremento del 103% en transporte aéreo nacional y de 138% en transporte aéreo internacional, este comportamiento se debe específicamente a estrategias comerciales, en el ámbito nacional debido a que se desarrollaron alianzas con empresas cuya sede se encuentra en Guayaquil, mientras que en el ámbito internacional esto se da debido a que Diners Club del Ecuador se halla expandiendo su mercado.

Para realizar estos cálculos se utilizaron 2 herramientas: en cuanto al cálculo de emisiones por movilización aérea, se utilizó la metodología de la International Civil Aviation Organization, mientras que para el cálculo de las emisiones generadas por movilización terrestre, se utilizó la herramienta de la Carbón Footprint.

EN3/EN4/EN8/GC 7

Consumo de agua* y energía eléctrica

Consumo agua y energía eléctrica			
Consumo	2009	2010	Variación
Agua (m3)	9.697	11.738	21%
Energía eléctrica (Kwh.)	1'818.407	1'670.469	-8%

* Las plazas como Machala, Cuenca, Ambato e Ibarra, no se incluyen en el cálculo del consumo de agua, por no poder desglosar la información, ya que se comparten las instalaciones con otras empresas.

En lo que respecta al consumo de agua, existe un incremento del 31% con respecto al año anterior debido a que en el segundo trimestre del 2010 se iniciaron trabajos de obra civil en el edificio ABP. De acuerdo a estos valores el consumo de cada colaborador es de 1.464,04 Kw de luz y 10,29 m³ de agua.

EN5/EN6

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2010 se presentó un decremento del 8% en relación al año 2009 debido a que en coordinación con el Banco Pichincha se hicieron campañas de ahorro de energía a través de la aplicación del apagado programado en horas de la noche.

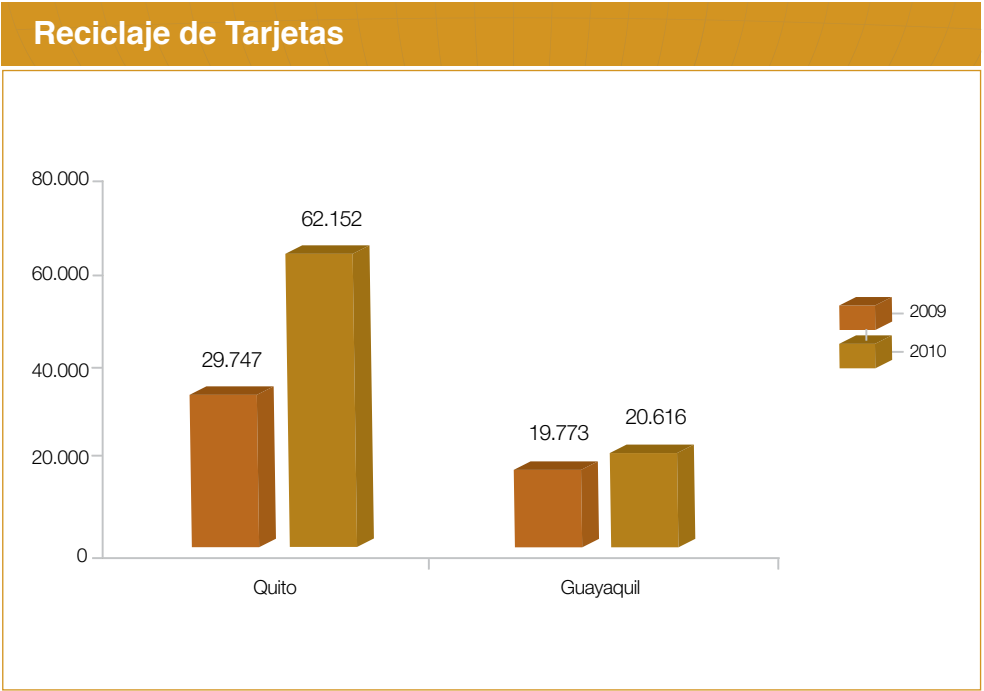
⁷ Cálculo realizado tomando como referencia un vehículo marca Chevrolet aveo del 2.006

EN22/ EN26/ FS5/ GC7

Compra y reciclaje de tarjetas

Durante el 2010, se reciclaron 82.768 tarjetas con daños o caducadas, un 67% más en relación al 2009. Este incremento se dio debido a que lastimosamente algunos convenios con Establecimientos terminaron, razón por la cual las tarjetas impresas para este fin tuvieron que ser destruidas por políticas de seguridad.

Por otro lado, el proceso de producción, bajo condiciones normales, arroja ciertos desperfectos que no pasan los estándares establecidos, esas tarjetas son filtradas en los procesos de supervisión, luego inventariadas y pasan al Departamento de Auditoría para su verificación, previo al proceso de destrucción de los plásticos. Dicho proceso cumple además con la necesidad de confidencialidad de información. Diners Club contrata el servicio de una empresa especializada en el reciclaje de tarjetas plásticas.



FS11

Donación de Activos: Durante el año 2010 se donaron noventa y dos equipos de computación a diferentes instituciones educativas para ayudar en la implementación de laboratorios. Las instituciones beneficiadas fueron: Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia, Fundación Tierra Nueva, Vicariato Apostólico de Esmeraldas y Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia de Biblián.

Se realizó la donación de setenta y siete paneles a la Fundación Tierra Nueva para la adecuación del Hospital del Sur del Padre Carolo y 385 Activos a la Fundación Hermano Miguel, entidad que se encarga de reacondicionarlos para su posterior venta y los fondos obtenidos son destinados a la ayuda comunitaria.

En total en este año se donaron 554 activos.

Donación de activos				
	Computadores		Muebles y equipos de oficina	
	2009	2010	2009	2010
Quito	77	92	440	79
Guayaquil	69	208	280	175
Ambato	0	0	2	0
Total	146	300	722	254

FS6

En la medida de que el giro central único de nuestro negocio es el de la emisión, procesamiento y gestión de la tarjeta de Crédito Diners Club, no podemos dar cuenta de este indicador por no contar la organización con banca minorista ni créditos productivos, inmobiliarios u otros. Tampoco se otorgan créditos a pequeñas y medianas empresas por estar centrados exclusivamente en crédito de Consumo.

FS3/FS4/FS6/FS7/FS9/FS10/FS11

Debido al giro de nuestro negocio que es el de tarjetas de crédito, no hemos profundizado en el desarrollo de los indicadores medio ambientales para el crédito de consumo. Consideramos que nuestro impacto, dado que prestamos un servicio y no tenemos plantas de producción, ha podido mitigarse con las distintas actividades y campañas que mantenemos alrededor de este tema, el plan de disminución de la Huella Ambiental, la Campaña permanente de reciclaje, “Al trabajo en bici”,

reciclaje de producto (tarjetas defectuosas), donación de activos que son reciclados y reutilizados, son prácticas que demuestran nuestro interés con respecto a la conservación del Medio Ambiente.

Debido a nuestra ubicación geográfica, totalmente urbana, no tenemos un impacto sobre la biodiversidad o riesgo del mismo.

Debemos además hacer énfasis en que estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, en lo económico, social y ambiental, sin embargo debido al extenso número de ámbitos dentro de la problemática Socio ambiental y por la naturaleza de nuestro negocio hemos decidido fortalecer nuestro apoyo en el campo social, sobre todo en la educación, siendo uno de los principales problemas que detienen el desarrollo de nuestro país.

FS8

No tenemos productos enfocados en generar un beneficio medio ambiental.





**INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN
LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA**

A los miembros del Directorio y accionistas

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera

Quito, 18 de marzo de 2011

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2010 de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera (En adelante "Diners Club").

Responsabilidad de la Administración

La Administración de Diners Club es responsable por la preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2010 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI). Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación adecuada del indicado Informe así como, la aplicación de una apropiada base de preparación y la realización de estimaciones razonables de acuerdo a las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2010 ha sido preparada de acuerdo con las

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 18 de marzo de 2011

directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), basados en nuestro trabajo y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño de Diners Club en relación con el desarrollo sustentable.

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional para trabajos de Verificación 3000 de aseguramiento limitado, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos, planifiquemos y efectuemos nuestro trabajo de verificación para obtener seguridad limitada acerca de que no han surgido asuntos que hagan pensar que la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Diners Club: i) no es consistente con la evidencia de soporte presentada por la Administración; y, ii) no ha sido preparada en todos los aspectos materiales de conformidad con lo establecido en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), según surge de la auto evaluación de contenidos realizada por Diners Club.

En un trabajo de revisión limitada la evidencia obtenida de los procedimientos efectuados es más limitada que en un trabajo de verificación razonable, por lo tanto, menos seguridad es obtenida en estos trabajos que en los de verificación para obtener una certeza razonable. Los procedimientos de verificación seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimientos materiales con los criterios de preparación del Informe. Dentro del alcance de nuestro trabajo, hemos realizado,



Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 18 de marzo de 2011

entre otros, los siguientes procedimientos: i) entrevistas con el personal de Diners Club; ii) procedimientos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) lectura y observación de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco realizamos nuestra verificación en las oficinas principales de Diners Club, a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal de Diners Club responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- revisión de la consistencia de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa;
- revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- revisión que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2010;
- revisión de la presencia o ausencia en el Informe de Responsabilidad Corporativa de la información e indicadores requeridos de acuerdo a los criterios definidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).



Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 18 de marzo de 2011

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera, no ha sido preparado de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative.

PricewaterhouseCoopers

Registro en la Superintendencia de Bancos
y Seguros del Ecuador AE - 9101

Xavier Erazo C.

Xavier Erazo C.
Apoderado

Índice de contenidos e Indicadores GRI/ Pacto Mundial

Según la información presentada en el presente documento y el grado de análisis de los principios de GRI, Diners Club considera que el presente informe alcanza un nivel de aplicación A+.

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
PERFIL			
1,1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones	Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
1,2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	Desempeño financiero / Manejo del riesgo	21/25
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2,1	Nombre de la organización	La Organización	15
2,2	Principales marcas y productos y/o servicios	Descripción de los productos Diners Club	47
2,3	Estructura operativa de la organización	La Organización / Estructura organizacional	15/16
2,4	Localización de la sede principal	Contratapa	
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de países en los que en los que desarrollo actividades significativas	La Organización	15
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	La Organización	15
2,7	Mercados servidos y tipos de Socios/beneficiarios	Los Socios Diners Club	54
2,8	Dimensiones de la organización en cifras	Principales cifras	1
2,9	Cambios significativos en la organización durante el período informativo	Estructura organizacional	16
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Premios y reconocimientos	18
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,3	Ciclo de presentación de memorias	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Contratapa	
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,6	Cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores	No hay reexpresiones con respecto a memorias anteriores	4
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Diners Club del Ecuador	4
3,12	Tabla de contenidos básicos de la memoria	Índice de contenidos GRI	90
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	Informe de Verificación	88

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4,1	Estructura de gobierno de la organización	Junta de accionistas y directorio / Comités del directorio	15/17
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta de accionistas y directorio	15
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	Junta de accionistas y directorio	15
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	15
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Junta de accionistas y directorio	16
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	15
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	15
4,8	Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Misión de Diners Club del Ecuador / Principios y valores corporativos	8
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	Junta de accionistas y directorio	16
4,10	Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico	Junta de accionistas y directorio	16
4,11	Adopción del principio de precaución	Manejo del riesgo en la toma de decisiones	21
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas	19
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Asociaciones a las que pertenece Diners Club	20
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Relacionamiento con los grupos de interés	12
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés	12
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés / Mapeo de grupos de interés	12/13/14
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	Relacionamiento con los grupos de interés / Mapeo de grupos de interés	12/13/14
DESCRIPCIÓN DE ESTÁNDARES PARTE II (DMA's)			
DMA PS	Disclosure on Management Approach PS	Descripción de los Productos Diners Club	47
Aspectos	Productos	Descripción de los Productos Diners Club	47
FS1	Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Los programas de aporte con la Comunidad / Medio Ambiente	73
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en la línea de negocio	Medio Ambiente	83
FS3	Procesos para monitorear la práctica de los Clientes en el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	Publicidad y Marketing / Los programas de aporte con la Comunidad	57/73
FS4	Proceso para mejorar la capacidad del personal para ejecutar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales en relación a líneas de negocio	Voluntariado y solidaridad	38
FS5	Descripción de las interacciones con Clientes / sociedades participadas / Socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	Publicidad y Marketing	57
	Auditoría	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Activos	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC	Desempeño económico	24
Aspectos	Desempeño Económico COMM	Desempeño económico	24
	Presencia en el mercado	Desempeño económico	24
	Impacto económicos indirectos	Desempeño económico	28

DMA EN	Disclosure on Management Approach EN	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
Aspectos	Materiales	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Energía	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Agua	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Biodiversidad	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Emisiones, efluentes y basura	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Productos y servicios	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Cumplimiento	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Transporte	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Generalidades	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
DMA LA	Disclosure on Management Approach LA	Los Colaboradores	32
	Empleados	Caracterización de la fuerza laboral	33
	Relaciones empresa/trabajador	El cuidado por el clima laboral	40
Aspectos	Seguridad y salud ocupacionalCOMM	Seguridad y salud ocupacional	40
	Entrenamiento y capacitación	Capacitación y crecimiento profesional	34
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Caracterización de la fuerza laboral	33
DMA HR	Disclosure on Management Approach HR	Lineamientos del Código de Etica	20
	Prácticas de inversión y contratación	Lineamientos del Código de Etica	20
	No discriminación	Lineamientos del Código de Etica	20
	Libertad sindical y negociación colectiva	Lineamientos del Código de Etica	20
Aspectos	Trabajo infantil	Lineamientos del Código de Etica	20
	Trabajo forzoso	Lineamientos del Código de Etica	20
	Prácticas de seguridad	Lineamientos del Código de Etica	20
	Derechos indígenas	Lineamientos del Código de Etica	20
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO	Comunidad y Medio Ambiente / Lineamientos del Código de Etica	72/20
	Comunidad	Comunidad y Medio Ambiente	72
	Corrupción	Lineamientos del Código de Etica	20
Aspectos	Políticas públicas	Participación en diálogos sociales por la educación y Responsabilidad Social	81
	Competencia leal	Lineamientos del Código de Etica	20
	Cumplimiento	Evaluación a programas	75
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR	Política de confidencialidad	46
	Seguridad y salud del consumidor	Política de confidencialidad	46
Aspectos	Etiquetado de productos y servicios	Políticas en relación a los Socios	45
FS15	"Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Competencia Leal / Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio	21/45
	Comunicaciones de mercadeo	Publicidad y Marketing	57
	Privacidad del cliente	Política de Sigilo Bancario	46
	Cumplimiento	Publicidad y Marketing	57

INDICADORES DE ACCIÓN ESPECÍFOS			
FS6	Porcentaje de la lista para las líneas de negocio por región específica, tamaño (ejemplo. pequeño/grande) por el sector.	Medio Ambiente	87
FS7	Valor monetario de productos y de servicios diseñado para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio analizada por propósito.	Evolución de los aportes tarjeta Diners Club UNICEF	76
FS8	Valor monetario de productos y de servicios diseñado para entregar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio analizada por propósito.	Medio Ambiente	87
FS9	Cobertura y frecuencia de intervenciones para determinar la puesta en práctica de los procedimientos de las políticas ambientales y sociales y tareas de riesgo	Evaluación a programas	75
FS10	Porcentaje y el número de compañías sostenidas en la lista de la institución con la cual la organización a reportarse ha interactuado en temas ambientales o sociales	Medio Ambiente	87
FS11	Porcentaje de activos sujetos a una valoración ambiental o social positiva y negativa.	Donacion de activos / Medio Ambiente	87
FS12	Descripción de la política de voto en materias medioambientales o sociales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Participación en diálogos sociales por la educación y Responsabilidad Social	81
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1 COMM	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado / Valor económico distribuido	25/26
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Manejo del Riesgo	21
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Valor económico distribuido / Inversión social 2010	26/81
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Diners Club no recibe ningún tipo de contribuciones estatales	
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	Administración salarial	37
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a Proveedores locales	Proveedores de Diners Club	67
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la Comunidad local	Política de selección	35
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Los programas de aporte a la Comunidad	73
EC9	Impactos económicos indirectos	Socios corporativos / Crédito a los Establecimientos	54 /63
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo y reciclaje de papel	84
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclables	Consumo y reciclaje de papel	84
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN5	Ahorros de energía debido a conservación y a mejoras en la eficiencia	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN7	Iniciativas de reducción del consumo indirecto de energía y sus resultados	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
EN8	Captación de agua por fuente	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	No se responde porque no captamos agua de fuente	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No tenemos un proceso que requiera agua reutilizada	-
EN11	Descripción de terrenos cercanos o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas	No se responde porque nuestros edificios no se encuentran en áreas protegidas	-
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	Nuestros edificios no se encuentran en áreas protegidas	-
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	Nuestros edificios no se encuentran en áreas protegidas	-

EN14	Estrategias para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Manejo adecuado de desperdicios	85
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja IUCN o listados nacionales afectadas por las operaciones	No hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN16 COMM	Emisiones totales de efecto invernadero	Emisión gases invernadero	85
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Emisión gases invernadero	85
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y sus resultados	Al trabajo en Bici	84
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	Emisión gases invernadero	85
EN20	Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire por tipo y peso	Emisión gases invernadero	85
EN21	Vertido total de aguas residuales	Emisión gases invernadero	85
EN22 COMM	Peso total de residuos gestionados	Consumo y reciclaje de papel	84
EN23	Número y volumen de derrames accidentales más significativos	No hemos tenido derrames	
EN24	Peso de los residuos peligrosos transportados	No manejamos materiales tóxicos	
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía	No manejamos materiales tóxicos	
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios y sus resultados	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil	El único material de embalaje es el sobre de envío de estados de cuenta	
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Medio Ambiente	85
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	Emisión gases invernadero	85
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Valor económico distribuido	26
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
LA1	Desglose de los trabajadores	Caracterización de la fuerza laboral	33
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Desvinculaciones	36
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Beneficios para los Colaboradores	39
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No tenemos contratos con la figura de convenio colectivo dado que no tenemos sindicatos	-
LA5	Período mínimo de pré-aviso frente a cambios organizativos	La Organización no ha realizado cambios que impliquen salida masiva del personal	-
LA6	Porcentaje de empleados representados por comités de salud y seguridad	Todo el personal	
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	Salud y seguridad de los Colaboradores	40
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y Comunidad en relación con enfermedades graves	Capacitación en Cáncer de Seno	35
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No tenemos sindicatos	
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Capacitación y desarrollo	34
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Capacitación y desarrollo	34
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Ciclo de desempeño	37
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosados por indicadores de diversidad	Caracterización de la fuerza laboral	33
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Administración salarial	37
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
HR1 COMM	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	Productos Diners Club / Seguros adicionales	48/49

HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	Contratistas	69
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	Capacitación en Cáncer de Seno	35
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No hubo	-
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Lineamientos internos de conducta	20
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Lineamientos internos de conducta	20
HR7	Operaciones que puedan originar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	No se han evidenciado y no han existido reclamos al respecto	-
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes	Calificación de Proveedores con enfoque de RSE	68
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	No hubo	-
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
SO1	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las Comunidades	Enfoque y metodología de trabajo con la Comunidad	73
FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas	Proyecto negocios inclusivos	80
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para la gente desfavorecida	Proyecto negocios inclusivos	80
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	Lineamientos internos de conductas	20
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Riesgo de crédito, liquidez, mercado y operativo	22
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	Riesgo de crédito, liquidez, mercado y operativo	22
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying	Lineamientos internos de conducta	20
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	Lineamientos internos de conducta	20
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hubo	-
SO8	Valor monetario de multas y número de sanciones no monetarias, significativas derivadas del incumplimiento de leyes	Multas y sanciones	18
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
PR1	Fases del ciclo de vida de productos y servicios en que se evalúan impactos en la salud y seguridad de los Socios	Propuestas de valor adaptadas a la realidad de cada socio	45
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o de los códigos voluntarios en relación con productos	Multas y sanciones	18
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de productos sujetos a tal requerimiento	Políticas de transparencia y flexibilidad	46
PR4	Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	No hubo	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del Socio	Encuesta de satisfacción de Socios / Sistemático de Socios	56
FS16	Iniciativas para realzar la instrucción financiera por tipo beneficiario	Descripción de los productos Diners Club / Centro de capacitación Diners Club	53 /64
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de marketing y publicidad	Publicidad y Marketing	57
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de marketing	Publicidad y Marketing	57
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de Socios.	No hubo	-
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas y sanciones	18

El índice que se detalla a continuación muestra el desempeño de Diners Club del Ecuador en relación a cada uno de los indicadores que presenta el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Principios de Global Compact			Sección	
Derechos Humanos	GC 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de las Naciones Unidas / Lineamientos internos de conducta	19/20
	GC 2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos humanos	20
Empleados	GC 3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos humanos	20
	GC 4	Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio	Lineamientos internos de conducta/ Derechos humanos	20
	GC 5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos humanos	20
	GC 6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos humanos	20
Medio Ambiente	GC 7	Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	GC 8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	GC 9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el Medio Ambiente.	Cold y digitalización	84
Anticorrupción	GC 10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	Lineamientos internos de conducta	20



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que Diners Club del Ecuador ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa Diners Club del Ecuador 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

19 de abril 2011, Amsterdam



Nelmar Arbex

Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "A+" al Nivel de Aplicación porque Diners Club del Ecuador ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 17 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Contenidos

Diners Club del Ecuador

Responsable del Reporte: Augusta Bustamante Ponce, Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

Coordinación: José Luis Trávez

Imagen Corporativa: Carla Crespo

Fotografía

Jorge Vinueza

Impresión:

Imprenta Mariscal

Editor General:

Rómulo Moya Peralta

Gerente de Producción:

Juan Moya Peralta

Diseño y Diagramación:

María Gabriela Loza Pinto

Edición:

Trama

Trama:

Juan de Dios Martínez N34-367 y Portugal

Télf: (593-2) 2246 - 315 / 2246 - 317

editor@trama.ec

Este informe fue realizado con papel que proviene de bosques renovables y con tinta no tóxica.

