



VI Informe de
Sustentabilidad
Corporativa

**Diners Club
del Ecuador 2012**



Un mundo sin límites

Cifras Diners Club del Ecuador 2012^{2,8}

Número de Socios principales
233.709
y adicionales
144.260

Número total de
tarjetahabientes
437.684

Número de
Establecimientos
afiliados en Ecuador
34.210

Número de Establecimientos
a nivel internacional:
14 millones
en más de 200 países.

Acceso a más de
845.000
cajeros automáticos
y más de 450 salas VIP
en el mundo.

Cantidad de
Colaboradores
1.269

Cantidad de personas
que dependen de
la Compañía
3.058

Número de escuelas
involucradas en
planes de mejoramiento
519

Número de profesores
capacitados de
escuelas rurales
1.882

Cobertura de
programas sociales
**Esmeraldas, Río Santiago y
Cayapas, Quito, Cañar,
Putumayo, Sigchos,
Joya de los Sachas, Guayaquil.**

Número de Niños
involucrados en planes
de mejoramiento
de Educación
60.830

Cantidad de
papel reciclado
5.036,30 Kg.

Reducción de
consumo de papel
1'690.104 hojas = 7.909 Kg.



Contenido

Diners Club del Ecuador en cifras 2011	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	

Capítulos

1		Buen Gobierno Corporativo, garantía de solidez	7
2		Generando valor económico para el Ecuador	25
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, la red de establecimientos	61
6		Filosofía en la cadena de valor: Proveedores	67
7		Construyendo futuro con la Comunidad	73
8		Disminuyendo nuestra huella ambiental	85

Informe de Verificación	
Índice de Contenidos GRI / Pacto Global	0

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador

El Informe de Sustentabilidad 2012 de Diners Club del Ecuador S.A. S.F. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el sexto documento público de esta índole que emite la Compañía. 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 seis años y del Global Reporting Initiative¹ (GRI), en su tercera versión, de octubre de 2006. A estos indicadores se han sumado los indicadores adicionales sectoriales establecidos como mandatorios para el sector financiero en enero del 2010 por el GRI. Los cinco años anteriores realizamos una certificación, obteniendo la calificación GRI A+ en los cuatro últimos años.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del año anterior tuvo una difusión de 2.000 ejemplares impresos por el interés manifestado por nuestros stakeholders, que también se vio reflejado en las consultas vía internet. En el 2012 también se difundió un díptico de resumen en todos los estados de cuenta de Diners Club y se formuló un documento resumen del cual se difundieron 1.000 ejemplares. En las encuestas contestadas sobre el documento, la calificaron de excelente en un gran porcentaje especialmente 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 2012 (enero a diciembre), incorporando cifras 2011 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 2012.

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 95.

El GRI ha verificado que este reporte ha sido elaborado en base a sus lineamientos y que corresponden a su nivel de aplicación A+.

Mensaje del Presidente Ejecutivo^{1,1}



El año 2012 se caracterizó por significativos cambios en el marco regulatorio de las entidades financieras ecuatorianas, ante lo cual nos vimos desafiados a desarrollar e innovar tanto en nuestras propuestas de valor como en la gestión interna de la organización, con el fin de mejorar nuestra competitividad lo que ha implicado realizar modificaciones y poner nuestra capacidad profesional a prueba, para dar una respuesta oportuna y servir cada día con mayor calidad, claridad y agilidad a nuestros clientes cada vez más exigentes.

En el ámbito interno, en este año nos propusimos introducir nuevas ofertas en el mercado nacional y expandir nuestro alcance en relación a nuevos segmentos de la población a los que podamos servir. En este sentido uno de los mayores logros ha sido el lanzamiento exitoso de la nueva marca **Discover** en el mercado, siendo el primer país en Latinoamérica

en haberla introducido y el segundo país en el Mundo en introducirla, lo que refleja el respaldo y confianza de la Franquicia Internacional hacia las operaciones realizadas por nuestra entidad. Esto permitió un muy buen desempeño del crecimiento en tarjetas Diners y Discover logrando 48.783 nuevos tarjetahabientes en esta última.

Otra oferta destacada en la que trabajamos a lo largo del año 2012 fue **Diners Miles**, nuevo concepto en tarjetas de crédito que permite obtener recompensas para ser utilizadas en una amplia gama de opciones que garanticen experiencias únicas y memorables para nuestros socios. Esta oferta considera que los socios de las tarjetas Diners puedan tener una gran variedad y diversas motivaciones en las cuales desean redimir sus beneficios que tienen por cada consumo realizado y lo buscan satisfacer.

¹www.globalreportinginitiative.org

El volumen de ventas personales creció en un 8%, y tuvimos importantes incrementos en nuevos socios llegando a tener 8.017 nuevos tarjetahabientes (entre principales y adicionales) y un total 437.684 tarjetahabientes. De igual forma alcanzamos un significativo aumento en socios tanto para Diners Club como para Interdin con un crecimiento del 26% en tarjetahabientes. Sin duda esto fue resultado de presentar una oferta nueva e innovadora al mercado, enfocada en el segmento de los jóvenes profesionales de la clase media, muy adecuada a sus posibles necesidades y a su ciclo y estilo de vida de manera que el medio de pago aporte decididamente a su bienestar.

En el 2012 hemos obtenido altos niveles de permanencia de los socios con nuestros productos lo que refleja su gran lealtad hacia la marca y una amplia satisfacción con los servicios que entregamos. Los resultados de facturación lo corroboran al haber alcanzado la cifra USD \$3,108 millones, teniendo un buen desempeño en cuanto a los principales indicadores del negocio: Crecimiento, calidad de activos y rentabilidad. Así por ejemplo, la calidad de la cartera de Diners Club del Ecuador es excelente reflejada a diciembre del 2012 con un porcentaje promedio de recuperación de cartera del 91,3%.

Alcanzar estas metas ha sido posible gracias a la participación activa de cada uno de nuestros colaboradores que han contribuido con trabajo tesonero y creativo, a los 34.210 establecimientos comerciales que conforman la red nacional y a nuestros proveedores.

Fruto de ello, tuvimos la satisfacción de recibir cuatro reconocimientos en el 2012, como fueron el Primer Lugar en “Las Mejores empresas en calidad de servicio 2012” en el sector Tarjetas de Crédito - Categoría bajo contrato otorgado por seis años consecutivos y el Reconocimiento “Empresas con mejor desempeño en el pago de Impuestos” otorgados por EKOS; y en el área de Responsabilidad Social recibimos dos distinciones: El Reconocimiento a Líderes Inclusivos otorgado por el Trust de las Américas de la OEA, el BID y Fomin en Lima, a las buenas Prácticas de Responsabilidad Social de inclusión laboral para personas con algún tipo de discapacidad y el Reconocimiento como Empresa Socialmente Ejemplar en América Latina entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y Forum Empresa América Latina.

Luego de 44 años de existencia nos comprometemos aún más con seguir por el camino del mejoramiento

continuo y con profundizar nuestro compromiso con la excelencia en el servicio, con ofrecer productos destinados a nuestros socios personales y corporativos de calidad, basados en la solidez que nos caracteriza, al igual que ratificamos nuestra vocación por ser una organización que crea y aporta valor al desarrollo de nuestro país en los ámbitos económicos, sociales, culturales y ambientales con miras a nuestras generaciones futuras.

Presentamos nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad que busca informar sobre los distintos ámbitos de la organización y sus operaciones haciendo un ejercicio de transparencia con cada uno de nuestros grupos de interés y con cada uno de ustedes.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo



capítulo 1

Buen gobierno corporativo como garantía de solidez

Acerca de Diners Club: la organización

4,8

Con el fin de avanzar en el mejoramiento continuo de nuestra estructura organizativa que garantice eficiencia y eficacia, la organización fue sometida en el 2011 a un proceso de planificación estratégica, con la finalidad de analizar y actualizar su enfoque así como su operatividad, producto de lo que se estableció una visión y se redefinieron tanto la misión como los objetivos y valores de la compañía.

a. Visión, Misión y valores corporativos

Visión

Socios para toda la vida, cada día.

Misión

Facilitar la vida de nuestros clientes de manera responsable, excediendo sus expectativas a través del conocimiento y la innovación.

Nuestra misión nos recuerda que tenemos una importante responsabilidad frente al socio, no sólo de ser eficientes y brindar productos y servicios de calidad, sino también en 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.

Valores

1. LIDERAZGO

- Continuando siendo líderes del mercado.
- Reclutando, formando y reteniendo los profesionales líderes de la región.

2. FLEXIBILIDAD

- Para responder a las necesidades de nuestros clientes y el entorno (regulatorio, mercados)

3. INNOVACIÓN

- Siendo pioneros en la creación de propuestas de valor a los clientes.
- Tecnología como el habilitador de negocios.
- Siendo vanguardistas, siempre un paso adelante.

4. CONOCIMIENTO

- Apalancándonos en el conocimiento de las necesidades, hábitos y comportamientos de compra de nuestros clientes, para brindarles mejores productos y servicios.



b. Acerca de Diners Club: 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 **34.000 establecimientos afiliados y 377.969 socios.**



Máquina con la que se emitieron las primeras tarjetas Diners en Ecuador.

ALGO DE HISTORIA: Las primeras tarjetas de crédito y los templarios.

Se cree que los inventores de las tarjetas de Crédito fue la Orden de los Caballeros Templarios, que existió entre 1118 y 1312, que a su vez eran monjes y militares medievales. Ellos establecieron monasterios y encomiendas todo a lo largo del camino a Tierra Santa (camino de Santiago) por el cual pasaban los peregrinos para ir a Jerusalén. Estos eran con frecuencia asaltados a lo largo del camino para robarles sus monedas. Para ello los Templarios idearon un sistema mediante el cual la persona depositaba un monto de dinero en el monasterio punto de partida y se le entregaba al peregrino una tarjeta mediante la cual podía ir realizando retiros a lo largo del viaje e inclusive si requería mayor dinero, se le proporcionaba para luego ser cancelado con los intereses por concepto del préstamo. Este era un sistema que funcionaba nacional e internacionalmente.



c.Objetivos empresariales 2012²

Objetivos

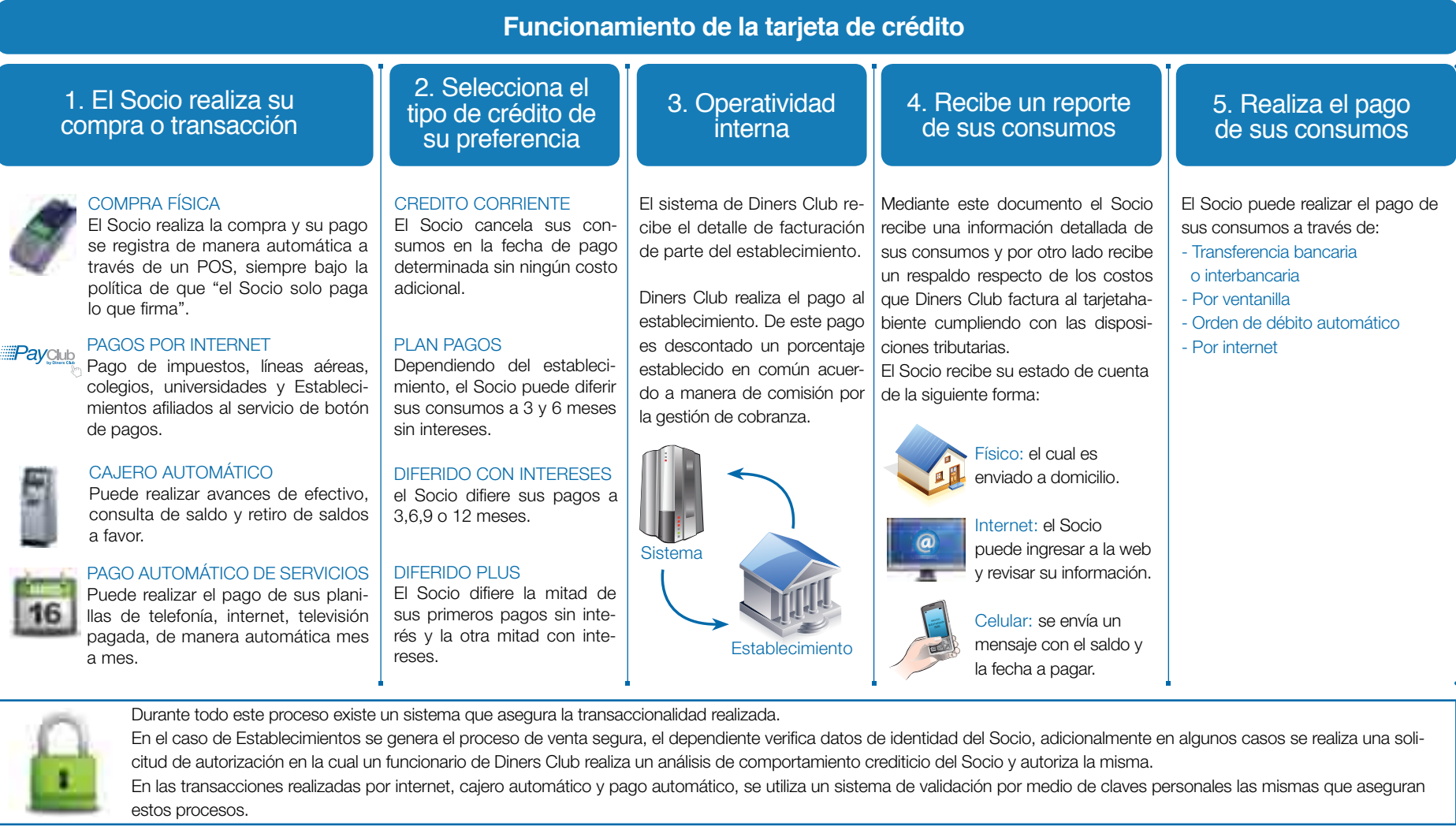
- | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1. Crecer orgánicamente. | 6. Optimizar estructura y costo de capital. |
| 2. Crecer inorgánicamente. | 7. Fortalecer la marca. |
| 3. Mejorar ciclo de vida de clientes. | 8. Atraer, desarrollar y retener talento. |
| 4. Optimizar demanda interna de recursos. | 9. Fortalecer relaciones con stakeholders y gobierno corporativo. |
| 5. Optimizar procesos organizacionales. | |

²Algunos objetivos se han reagrupado con fines de presentación.

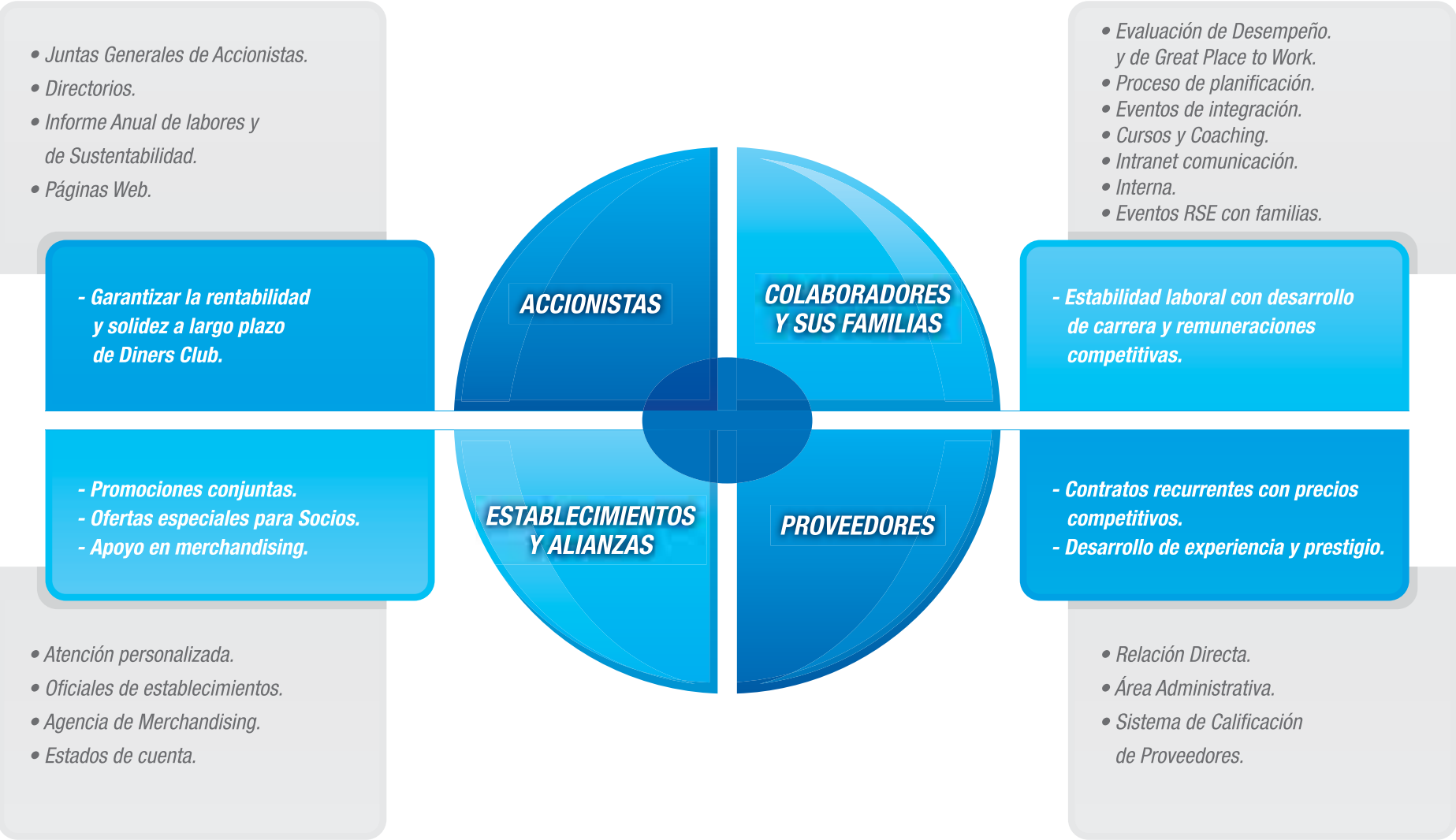
d. Los servicios financieros de Diners Club

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 remplace al efectivo, generando adicionalmente una alternativa más segura y fácil de pago. A ello se añaden todas las ofertas y promociones que ofrece Diners con la red de establecimientos afiliados que benefician a nuestros socios así como las facilidades de pago mediante los planes establecidos.

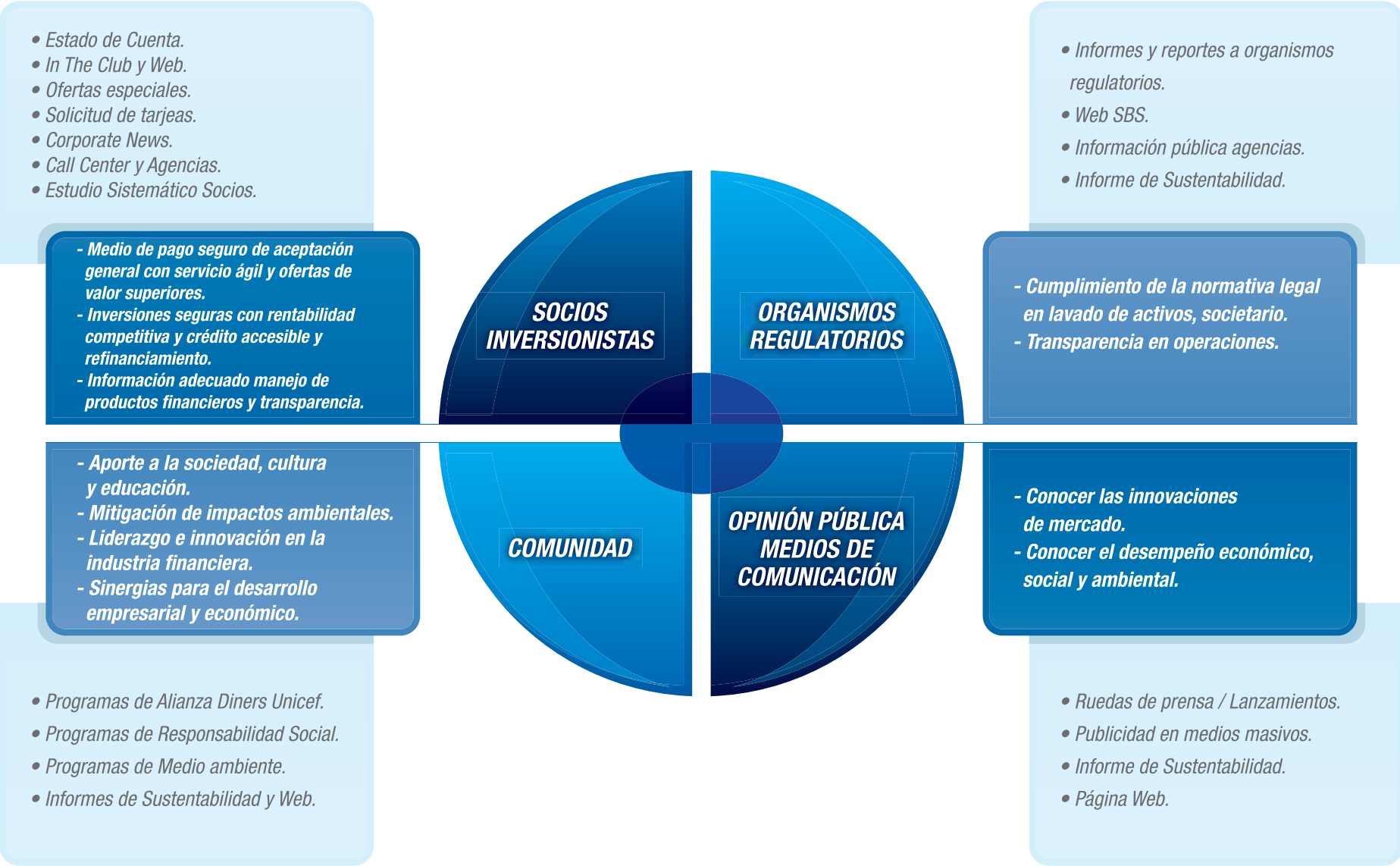
El proceso de funcionamiento de la tarjeta de crédito se detalla a continuación:



Mapeo de stakeholders internos, expectativas y medios de involucramiento



Mapeo de stakeholders externos, expectativas y medios de involucramiento



Estructura Organizacional y principales ejecutivos

La Organización

2,3/2,5

Diners Club del Ecuador S.A. S.F. es una sociedad constituida en la República del Ecuador, la cual emite las tarjetas Diners Club y Discover en el territorio ecuatoriano, por franquicia otorgada por 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

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 Ecuadores en un 99,95% Propiedad Privada (personas naturales o jurídicas privadas).

Diners Club del Ecuador cuenta con 113 accionistas al 31 de diciembre de 2012 incrementándose seis en relación al año anterior.

Junta de Accionistas y Directorio

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

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 una 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.



4,1

Composición del Directorio	
Nombre	Función
Fidel Egas Grijalva	Presidente del Directorio
Juan Pablo Egas Sosa	Director Principal
Antonio Acosta Espinosa	Director Principal
Rodrigo Sánchez	Director Principal
Simón Acosta Espinosa	Director Suplente
Fidel Esteban Egas Sosa	Director Suplente

4,7

El máximo órgano de administración de la Compañía 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 Dineros Club del Ecuador.

El Presidente de la Compañía preside las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

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 Compañía. 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 Compañía, 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.

2,9

Durante el 2012 hemos continuado en el desarrollo de Modelo de Gobierno, alineándolo a los requerimientos normativos así como a la estrategia organizacional enfocada en nuestros Clientes. También se realizaron modificaciones al Código de Ética de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y Seguros y se concluyó la normativa para el funcionamiento del comité de Ética y la construcción del canal de confianza.

Principales Ejecutivos	
Nombre	Función
Pablo Salazar	Presidente Ejecutivo
Jorge Moyano	Gerente Nacional de Planeación y Finanzas
Mónica Carrión	Gerente Nacional de Centro de Servicios
Ignacio Maldonado	Gerente Nacional de Negocios
Daniel Montalvo	Gerente de Recursos Humanos
Patricio Vivero	Gerente Nacional de Riesgos
Augusta Bustamante	Gerente de Responsabilidad Social
Jorge Coba	Auditor General
Tania Gerka	Gerente de Cumplimiento



Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo



Ignacio Maldonado
Gerente Nacional de Negocios



Mónica Carrión
Gerente Nacional Centro de Servicios



Jorge Moyano
Gerente Nacional Planeación y Finanzas



Jorge Coba
Auditor Interno



Alexander Zederbauer
Gerente Regional de Negocios



Augusta Bustamante
Gerente de Responsabilidad Social



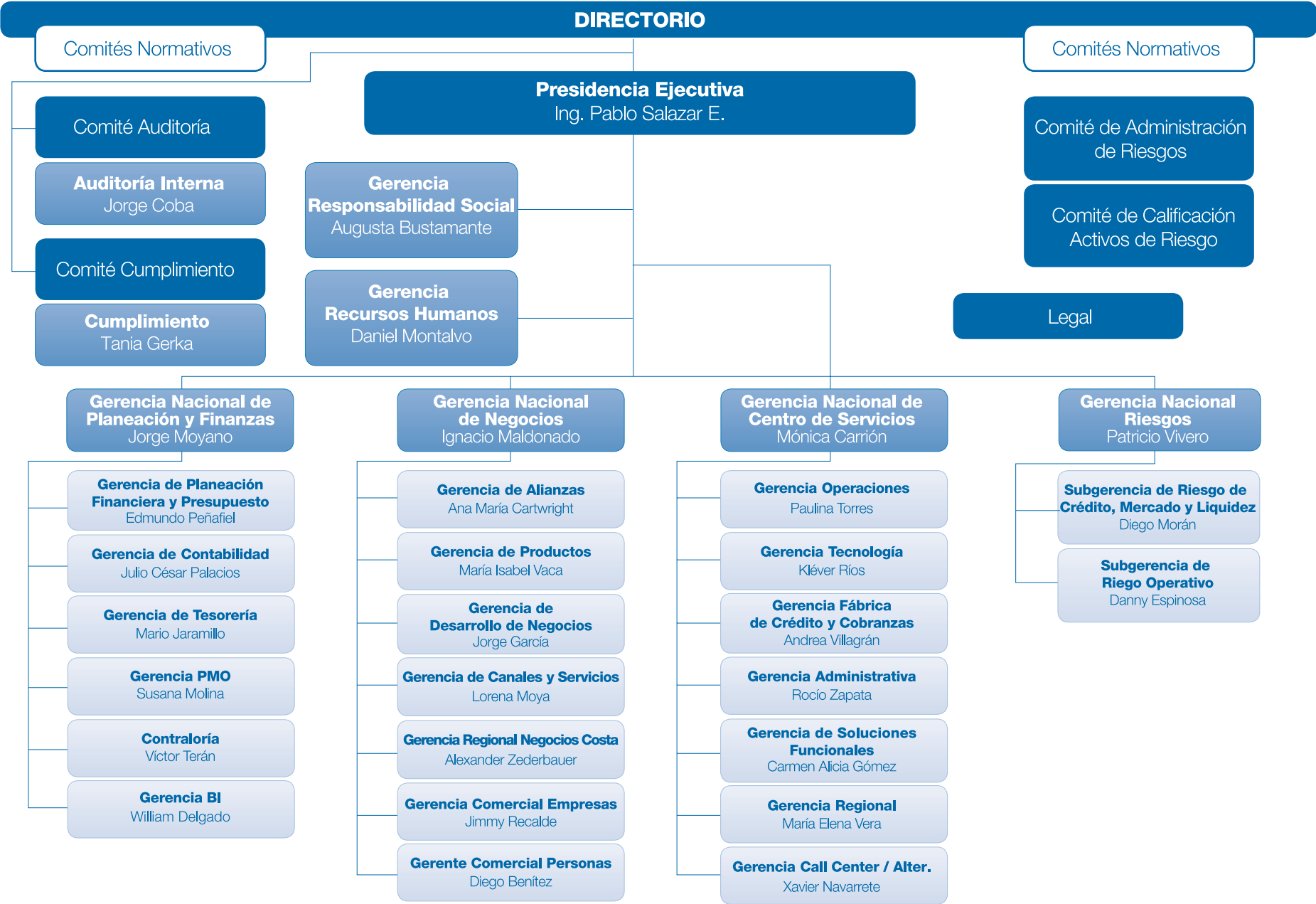
Patricio Vivero
Gerente Nacional de Riesgos



Daniel Montalvo
Gerente de Desarrollo Organizacional

2.3

Estructura Organizacional



4.1

Comités del Directorio

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

COMITÉ	INTEGRANTES	FUNCIÓN
Comité de Administración de Riesgos Integrales	<ul style="list-style-type: none">- Ing. Pablo Salazar E. (Presidente Ejecutivo-Representante legal de Dinero Club del Ecuador S.A.)- Patricio Vivero (Gerente Nacional de Riesgos)- Jorge Moyano (Gerente Nacional Planificación y Finanzas)- Mónica Carrión (Gerente Nacional Centro de Servicios)	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.
Comité de Auditoria	<ul style="list-style-type: none">- Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio).- Simón Acosta (Vocal del Directorio).- Bertha Proaño (Elegido por el Directorio de fuera de su seno)- Jorge Coba (Auditor Interno-Secretaría Ad hoc)- Victor Terán (representante de Interdin)	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)- Jorge Coba (Auditor Interno)- 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">- Rodrigo Sánchez Zambrano (Vocal del Directorio)- Mónica Carrión (Gerente Nacional del Centro de Servicios y Gerente General de INTERDIN)- Ignacio Maldonado (Gerente Nacional de Negocios)- Jorge Moyano (Gerente Nacional de Planeación y Finanzas)- Jorge Coba (Auditor Interno)- Manuel Zurita (Asesor Legal)- Daniel Montalvo (Gerente RRHH)	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 Retribuciones	<ul style="list-style-type: none">- Juan Pablo Egas (en representación del directorio)- Rodrigo Sánchez (en representación del directorio)- Simón Acosta (en representación de los accionistas)- Ing. Pablo Salazar Representante Legal	Proponer a la junta general o a la asamblea general la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del directorio u organismo que haga sus veces. Vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para la alta dirección y otros altos cargos para que esté en consonancia con la cultura.
Comité de Ética*	<p>Simón Acosta (representante del Directoio, quien lo presidirá)</p> <p>Rodrigo Sánchez (representante de los accionistas.</p> <p>Daniel Montalvo (Gerente de Gestión Humana, en representación de la administración)</p> <p>Renne Mera (Representante de los empleados)</p> <p>Jorge Coba (Auditor interno)</p> <p>Augusta Bustamante (Gerente Responsabilidad Social)</p>	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 2012

Durante el año 2012, Diners Club del Ecuador ob-
tuvo los siguientes premios y reconocimientos

• **CEMEFI- Empresa Socialmente Ejemplar**
Premio entregado por el CEMEFI (México) y
Forum Empresa América Latina debido al Mo-
delo de gestión de Diners Club del Ecuador en
el tema de Responsabilidad Social.

• **Líderes Inclusivos personas
con Discapacidad**
Reconocimiento otorgado por el Trust de las
Américas de la OEA, BID - FOMIN por el com-
promiso con la inclusión laboral efectiva de las
personas con discapacidad.

Multas y sanciones

Durante el 2012 se generaron 3 multas las mis-
mas que suman un valor de USD \$5.794,19,
una de ellas por USD \$5.000 debido a la de-
mora en la entrega de información a la Super-
intendencia de Bancos, otra por USD \$514,99
por una declaración sustitutiva del Impuesto de
salida de divisas y la última por USD \$279,20
establecida por el Municipio de Manta.



El buen
gobierno
corporativo:
cimientos sólidos

a. Responsabilidad Corporativa como modelo de gestión

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad
Corporativa (RC), como *un modelo de gestión que
permite el manejo adecuado de las consecuencias de
sus acciones, sobre los diferentes públicos con los
cuales se relaciona considerando los distintos grupos
de interés y las futuras generaciones y su contribu-
ción al entorno económico, social y ambiental.*

Desde hace 6 años Diners Club incorpora estos
conceptos en su estrategia y Código de Ética, por
considerarla una variable fundamental y transversal
para el desarrollo de su negocio.



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 por preservar el cumplimiento de los derechos humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas (UNGlobal Compact) en el año 2007.

El Pacto Global es la mayor iniciativa mundial 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 10.000 empresas en todo el mundo que se han adscrito voluntariamente. Con este informe se envía el sexto reporte de comunicación de progreso al Pacto Global.

Asociaciones a las que pertenece Diners Club 2012

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

³www.pactoglobal.org

Lineamientos internos de conducta

El Código de Ética expresa los principios de conducta que deben cumplir y observar los colaboradores de la organización, independientemente de su cargo o posición. El Código, incorpora los principios del Global Compact y de los mejores estándares de relación con los diferentes grupos de interés, garantizando un Gobierno corporativo. Este año el Código de Ética fue reformulado y aprobado por el Directorio con el fin de incorporar algunos requerimientos de la entidad reguladora nacional. Se inició el nuevo proceso de difusión que continuará el 2013.

El Comité de Ética es un ente de control independiente, cuya finalidad y objetivos son:

- Velar por la adecuada y correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero Diners así como determinar las acciones necesarias para la divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta ética dentro del Grupo. Dentro de estas actividades están contempladas acciones como las de garantizar que todos los colaboradores conozcan el Código de Ética al momento de la Inducción a sus cargos y que existan mecanismos de difusión interna como son la disponibilidad del Código y el Comité dentro de la intranet de la institución.
- Incentivar y monitorear el cumplimiento de los principios y valores éticos contenidos en el Código de Ética de la Organización y en lo establecido en la normativa interna y externa vigentes.



Dentro de ello se realizan capacitaciones intra e inter área con el fin de fomentar e incentivar los comportamientos éticos individuales. De igual manera se fomenta que las jefaturas consideren el norte ético al momento de tomar decisiones o negociaciones tanto internas como externas a la organización basados en principios.

- Definir y crear los canales más idóneos para reportar los eventos que incumplan o se encuentren fuera de los lineamientos del Código de Ética para la Organización. Dentro de ello también se fomenta el conocimiento de los mecanismos y condiciones para este reporte.
- Definir y fomentar las actualizaciones del Código de Ética y de los mecanismos de reporte de acciones fuera de ética que posibiliten tomar acciones correctivas de manera oportuna a la organización. De igual manera garantizará los recursos necesarios para mantener el canal de reporte activo y disponible para todos los miembros de la organización.
- Reportar a la alta Dirección, los eventos que se aparten del cumplimiento de los valores y principios éticos establecidos por la organización con el fin de tomar decisiones oportunas. De igual manera debe conocer los informes del Auditor General relacionados con el Código de Ética, revisiones y análisis de eventos de incumplimientos éticos reportados a través del canal de confianza o a través de denuncias.

Durante el año 2012 Auditoría Interna no ha recibido reporte alguno sobre actos fuera del Código de Ética; razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Política de ética y comunicación, no existieron aspectos que deban ser reportados a dicho Comité. Con base en las buenas prácticas de Gobierno corporativo, se actualizaron las políticas y reglamentos correspondientes. Adicionalmente,



la Organización se encuentra en proceso de implementación, sensibilización, difusión y operatividad del canal externo, el cual es un ente independiente, objetivo y que asegura confidencialidad, adicional a los canales internos de la Organización.

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.

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. De hecho existe en la organización la Asociación de Empleados.

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 Compañía. 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 de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno.



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 del Grupo y sobre las normativas relacionadas con la prevención del lavado de dinero. Las relaciones empresariales se basan en la búsqueda de los mayores beneficios para la Compañía y del grupo, y no en factores o relaciones personales.

La Organización ha establecido un conjunto de medidas, a fin de prevenir actos de corrupción o conflictos de interés:

- 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 2012 se continuó con la aplicación del Re-

glamento 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.

La totalidad del personal es capacitado anualmente con el fin de prevenir el lavado de activos y la corrupción.

FS15/S07

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.

1,2/EC2/4,11

c. Manejo del Riesgo en la toma de decisiones

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

La generación de valor a través de la administración de riesgos es una capacidad inherente al quehacer crediticio en Diners Club del Ecuador. La organización enfrenta un entorno económico cambiante, con una dinámica regulatoria alta, a tono con el

desarrollo de las herramientas de construcción de escenarios y simulación de macro impactos en la operación del crédito.

Un robusto proceso de planificación que logra definiciones claras y ejecutables se plasma en la estrategia de colocación crediticia, la que marca los parámetros de permisividad de riesgo para alcanzar los objetivos comerciales de la empresa.

La administración crediticia dentro de esta estrategia se basa en la utilización de herramientas cuantitativa y modelos de comportamiento combinadas con una cultura de colocación desarrollada en cuatro décadas de operación.

Riesgo de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo

El riesgo de liquidez se administra sobre la base de la estrategia de colocación que permite determinar los requerimientos de fondeo para el crecimiento del activo. Este crecimiento incorpora los escenarios para los cuales se evalúan los diversos componentes de riesgo relativos a las capacidades de captación de recursos.

La programación financiera se combina con la simulación de requerimientos extremos de liquidez, la que define el perfil de liquidez requerido de cara a una adecuada cobertura de este riesgo a nivel corporativo.

El modelo para el manejo de riesgos que utiliza Diners Club del Ecuador discrimina claramente dos aspectos: La medición y determinación de límites y la administración de cada uno de los riesgos. Esta separación está plasmada en la estructura adminis-

trativa donde se identifica claramente la función de medición y determinación de límites de las unidades de administración de riesgos.

El riesgo operativo inherente a la actividad de intermediación financiera tiene como esquema general de manejo de la administración por procesos, que implica el desarrollo y aplicación de una base documental de alto nivel de detalle, políticas y procedimientos ajustados a la realidad de la organización y permanente actualización de prácticas operativas para la mejora continua de procesos.

Sobre esta base se identifican los riesgos de operación, su nivel de criticidad y las medidas de mitigación que se adoptan en cada caso, dependiendo de la naturaleza del riesgo inherente se establecen los niveles de decisión de cobertura, incluyendo al Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) en aquellos de mayor incidencia en la continuidad del negocio.

Auditorías internas y externas

El Área de Auditoría Interna, es un área independiente y objetiva que reporta directamente del Directorio y a la Junta General de Accionistas, y está encargada de brindar aseguramiento razonable sobre la gestión integral de riesgos, el cumplimiento de las políticas y de los objetivos de control interno, el vigilar por el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la Compañía, contribuir a identificar eventos de riesgo de manera oportuna y minimizar su impacto en la organización, contribuye a través de sus observaciones/recomendaciones a 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 Marzo del 2011 obteniendo un informe sin observaciones, con la máxima calificación. El año 2012 realizaron auditorías de Seguridades Físicas sin observaciones y obtuvimos la certificación correspondiente.

A partir de septiembre de 2012 la organización cuenta con la certificación DCI DSS v2 emitida por el QSA de la compañía CYBSEC. Esta certificación refiere que la compañía cuenta con políticas, procedimientos, arquitectura de seguridad tanto en software y hardware y controles robustos sobre la información para asegurar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

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.

Auditoría externa

Por ser una entidad financiera, Diners Club del Ecuador S.A.S.F e Interdin se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. De acuerdo a las normas de dicho organismo, la Compañía 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.

Los siguientes informes emitidos en el 2012 y 2013 (a la fecha de emisión del presente documento), no mostraron condiciones sobre la estructura de control interno o aspectos relevantes que requieran acción inmediata; por lo tanto no incluyen salvedad, recomendación u observación relevante: i) informes de los auditores independientes y comisarios sobre la razonabilidad de los estados financieros de: Diners Club, Interdín y Grupo Financiero Diners Club,

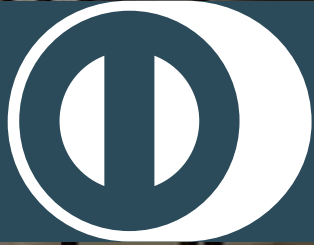
ii) informes que contienen el estudio y evaluación del sistema de control interno efectuado por los auditores externos de Diners Club e Interdín, iii) informe sobre límites de crédito y prohibición de otorgar operaciones a vinculados de Diners Club e Interdín, iv) informe sobre lavado de activos de Diners Club e Interdín, v) informe sobre la revisión de la información financiera suplementaria individual y consolidada de Diners e Interdín, e vi) informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias de Diners Club e Interdín (2011).

S03/ S04

Por otra parte, Diners Club tiene la práctica de capacitar a todo personal en las políticas y los procedimientos de prevención de lavado de activos y para eso se desarrollan algunas actividades, la principal tiene que ver con la difusión del manual de prevención de lavado de dinero, el cual fue actualizado en 2012, con la finalidad de identificar su comprensión se realizó una evaluación a 1.189 colaboradores.

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.

Durante el 2012 no se han presentado casos de corrupción.



capítulo 2

Generando valor económico para el Ecuador

Desempeño Económico



DMA EC Logros 2012

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 7.8%
- Activos 15.2%
- Cartera Neta 12.2%
- Pasivos 14.2%
- Patrimonio 19.8%
- Capital Social 13%
(de \$115 millones a US \$130 millones)
- Recuperación Cartera en niveles de 91,2%

SOLVENCIA

- Primera sociedad financiera en su categoría en Ecuador en tamaño de cartera de consumo.
- Tercer lugar en tamaño de cartera de consumo de las

instituciones financieras

- (incluyendo bancos)
- Cartera Bruta total de USD \$1.054 millones
- Activo productivo que representó el 98.9% del Activo Neto
- Patrimonio Técnico del 16.6 %, superior en 85% al requerido por la SBS.

CARTERA

La calidad de la Cartera se mantiene, los niveles de recuperación se encuentran dentro de los parámetros de riesgo establecidos por Diners Club del Ecuador, lo que refleja un óptimo manejo del crédito.



Desafíos 2013

- Para el año 2013 Diners Club del Ecuador, de acuerdo a su estrategia de largo plazo, buscará consolidar su posicionamiento en sus segmentos objetivos, retomando conceptos propios de la exclusividad de su marca y ampliando la propuesta de valor para sus socios. Adicionalmente, con sus alianzas estratégicas tanto nacionales como internacionales, Diners Club buscará captar la atención de sus segmentos no tradicionales.
- Esta estrategia implica mayores retos comerciales, operacionales, tecnológicos y de gestión, en la constante búsqueda de mejorar en cualquier entorno, el bienestar de los socios Diners Club. Por lo tanto el éxito se basará en el cuidado de los detalles de las propuestas y la excelencia del talento humano de Diners Club del Ecuador.

1,2/EC2/2,8

a. Desempeño Financiero

El crecimiento del 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 2012 un beneficio neto de US\$ 39.76 millones, e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2012 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de incrementar 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 calificadora de riesgos PacificCredit Ratings y AAA- por la calificadora Bankwatch Ratings.

En el mercado de Bancos y Sociedades Financieras, Diners Club del Ecuador se mantiene en el sexto puesto por tamaño de Activos, séptimo puesto por volumen de Patrimonio y en el tercero por Utilidades obtenidas en el año 2012.

Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos efectuados por los socios con su tarjeta Diners Club durante el 2012 presentan un crecimiento anual del 7.8%, alcanzando los USD\$ 2.906 millones.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la cartera total al cierre del año 2012 incrementó en 0.40% con relación al del año anterior, ubicándose en el 1.72%.

CUADRO VALOR ECONÓMICO GENERADO

	2011 USD\$	Participación %	2012 USD\$	Participación %	VALORACIÓN ANUAL		Var. en Participación
					USD\$	%	
Valor Económico Generado	242,302,678	100.00%	275,933,169	100.00%	33,630,492	13.88%	0.00%
Clientes	217,909,164	89.93%	248,239,664	89.96%	30,330,500	13.92%	0.03%
Inversiones Permanentes	23,444,806	9.68%	26,771,366	9.70%	3,326,560	14.19%	0.03%
Inversiones Temporales	948,707	0.39%	922,139	0.33%	(26,568)	-2.80%	-0.06%

EC1

b. Valor Económico Generado

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador se incrementaron en US\$ 33.6 millones con respecto al año 2011, equivalente a un 13.88%.

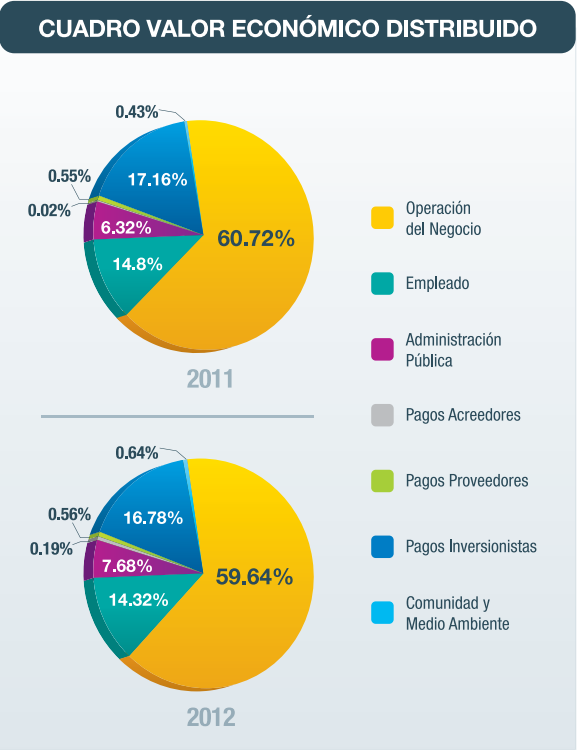
Su principal componente fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, afiliaciones y renovaciones), valores que representaron el 89.96% del total de ingresos percibidos.

EC1comm/EC3/EN30

Valor Económico Distribuido

CUADRO VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2011 USD\$	Participación %	2012 USD\$	Participación %	VALORACIÓN ANUAL		Var. en Participación
					USD\$	%	
Valor Económico Distribuido	198,797,001	100.00%	236,177,240	100.00%	37,380,239	18.80%	0.00%
Pagos Inversionistas	34,104,739	17.16%	39,622,559	16.78%	5,517,821	16.18%	-0.38%
Pagos Acreedores	47,439	0.02%	439,754	0.19%	392,315	826.99%	0.16%
Pagos Proveedores	1,101,404	0.55%	1,323,863	0.56%	222,460	20.20%	0.01%
Administración Pública	12,567,619	6.32%	18,147,467	7.68%	5,579,848	44.40%	1.36%
Empleados	29,420,279	14.80%	33,812,143	14.32%	4,391,864	14.93%	-0.48%
Operación del Negocio	120,710,168	60.72%	141,316,931	59.84%	20,606,763	17.07%	-0.89%
Comunidad y Medio Ambiente	845,355	0.43%	1,514,522	0.64%	669,167	79.16%	0.22%



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 2012 representan el 59.8% del monto total de gastos. El incremento del 17% con respecto al año 2011.

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.

c. Valor Económico Retenido

CUADRO VALOR ECONÓMICO RETENIDO

	2011 USD\$	2012 USD\$	VARIACIÓN ANUAL	
			USD\$	%
Unidad Neta	43,523,406	39,759,654	(3,763,751)	-8.65%
Reserva Legal	4,352,341	3,975,965	(376,375)	-8.65%
Disponible Accionistas	39,171,065	35,783,689	(3,387,376)	-8.65%

La Utilidad Neta registró un decrecimiento anual del 8.65%.

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 0.55% al 0.56% sin mayor variación.

Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 7.7% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del estado, lo cual implica un incremento de 1.36 puntos porcentuales comparado con la participación de este rubro en el 2011.

Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. Tiene una participación del 14.32% con un crecimiento del 14.93% en relación al 2011.

Comunidad y Medio Ambiente

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

d. Resumen de Balance General

BALANCE GENERAL

	Diciembre 2011 (en miles de USD\$)	Diciembre 2012 (en miles de USD\$)	VARIACIÓN ANUAL 2011-2012	
			USD\$	%
Activo	1,128,133,921	1,299,082,528	170,948,607	15.15%
Pasivo	937,094,194	1,070,160,169	133,065,975	14.20%
Patrimonio	191,039,727	228,922,359	37,882,632	19.83%
UTILIDAD NETA	43,523,406	39,759,654	(3,763,751)	-8.65%

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

El activo registra un crecimiento anual del 15.2% entre los años 2011 y 2012. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 74.4% de su total en el año 2012.

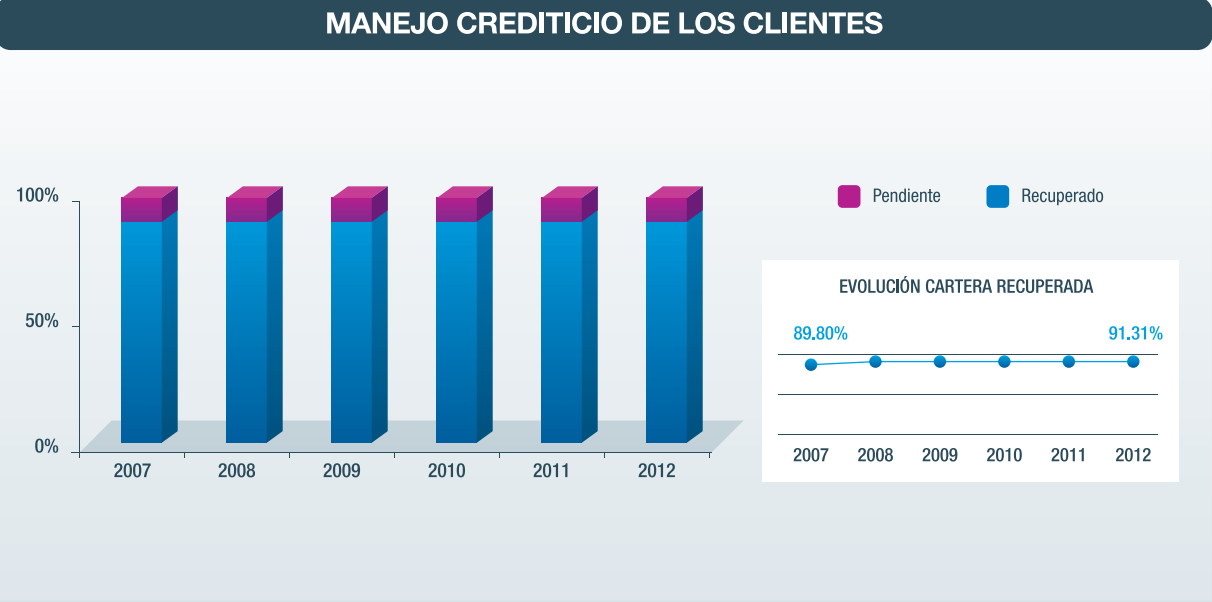
e. Manejo del riesgo en la concesión de crédito y recuperación de cartera

DMA EC
Manejo Crediticio de los Clientes

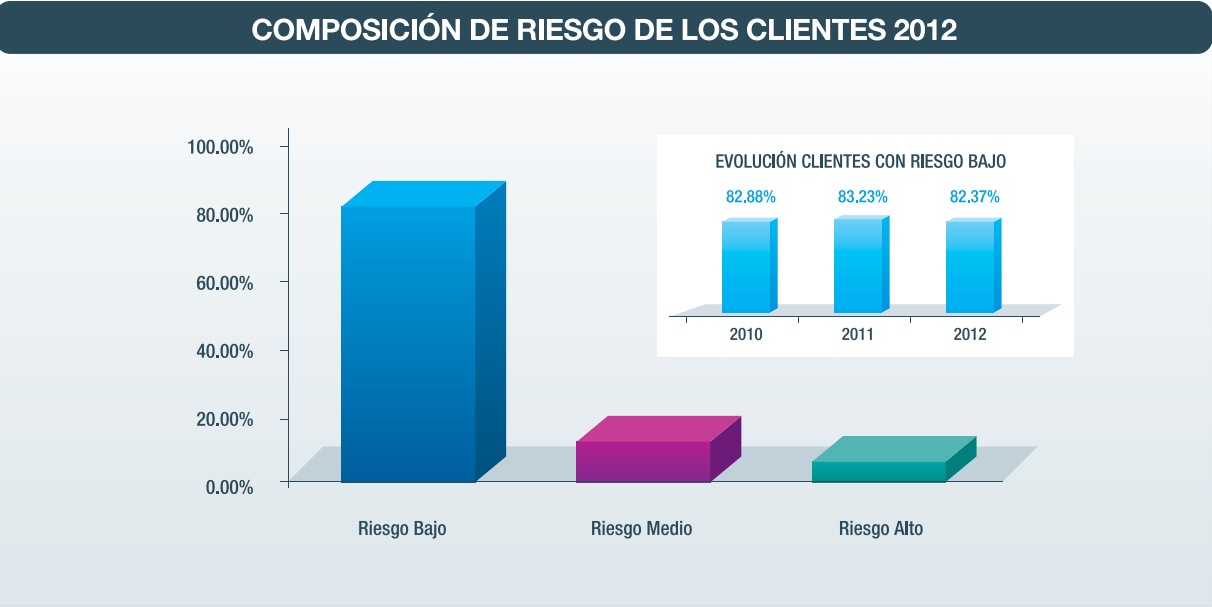
El manejo de la relación crediticia con los clientes se soporta en parámetros de aprobación fijados de manera idónea y responsable en términos de la calificación efectuada previa a la concesión, en este contexto los niveles de riesgo tomados por la organización, tienen el aval de la calidad del cliente, a fin de cuidar la sanidad de la cartera. Los límites máximos de exposición son consistentes con la capacidad de pago de los clientes, cuidando que el cliente no afecte su liquidez.

En el siguiente descriptivo se observa que el indicador de recuperación de cartera es sostenido en el tiempo, lo cual ratifica la calidad en la concesión de crédito.

Score de Riesgo	2011		2012	
Riesgo Bajo	186,295	83.23%	196,098	82.37%
Riesgo Medio	26,907	12.02%	28,292	11.88%
Riesgo Alto	10,622	4.75%	13,668	5.74%
TOTAL	223,824	100%	238,058	100%



La estructura de riesgo del portafolio de clientes Diners a diciembre 2012 revela una composición sana, lo cual se ratifica toda vez que el 82.37% de clientes están tipificados en el grupo de bajo riesgo, indicador que es sostenido históricamente.



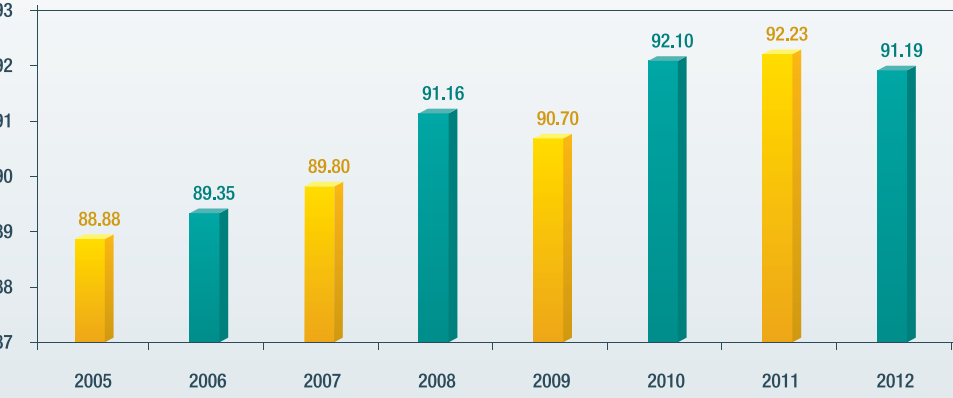
Recuperación de cartera

El poner por delante las necesidades de los Clientes, siempre enmarcados en normas legales y éticas, nos permiten un “ganar-ganar”, donde nuestros Socios sienten que el interés de la Organización no es sólo solucionar una deuda, sino también el bienestar de la persona para mantener socios fieles para toda la vida.

Acuerdos de Pago

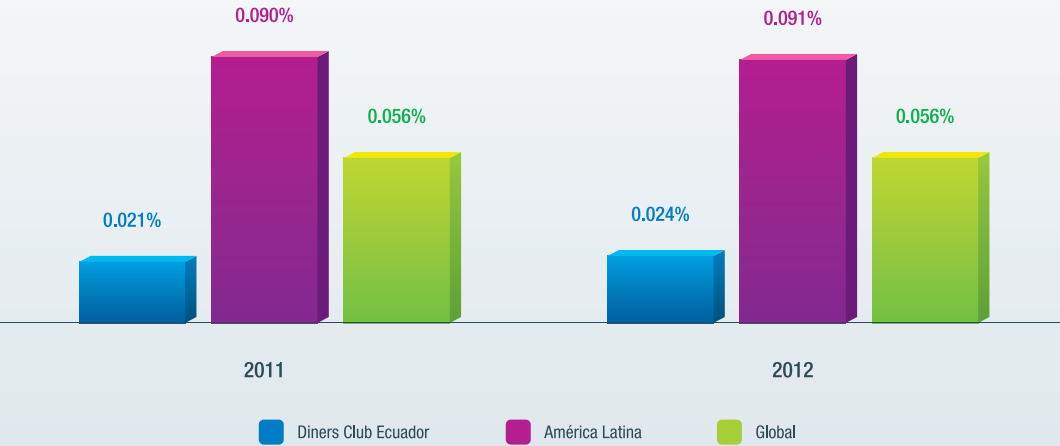
El conocimiento e interacción con el socio, nos permite identificar las necesidades financieras de las personas para ofrecer propuestas de financiamiento de sus obligaciones, sin deteriorar la relación, a través de acuerdos de pago verbales o documentados enmarcándonos en la capacidad de pago del cliente. Estas necesidades pueden ser a corto o largo plazo, que estamos en la capacidad de solventarlas en nuestras oficinas a nivel nacional, o por teléfono, manteniendo la calidad en el servicio.

PORCENTAJE PROMEDIO DE RECUPERACIÓN MENSUAL 2005 - 2012



CUADRO COMPARATIVO DEL ÍNDICE DE FRAUDES A VENTAS

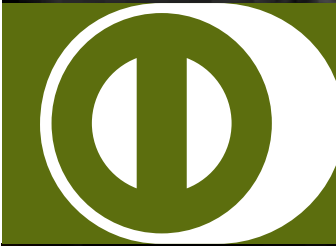
DINERS CLUB ECUADOR - REGIÓN - MUNDO



e. Monitoreo de Fraude

El fraude en tarjetas de crédito constituye un riesgo inherente en el proceso diario de transacciones de esta industria. El control y mitigación del fraude se logra mediante un permanente monitoreo de transacciones, planes de capacitación en seguridad de ventas a todos los establecimientos afiliados, un adecuado esquema de información preventiva a los Socios, y cumplimiento de estándares de seguridad.

El proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude sigue consolidando a Diners Club Ecuador como una empresa que mantiene niveles bajos de índices de fraude en comparación a los niveles internacionales. Para el 2012, el índice de Fraude versus Ventas de Diners Club del Ecuador se mantiene menor al índice de la región y al global.



capítulo 3

Trabajando en Diners Club, una gran familia



Los Colaboradores



DMA LA Logros 2012

- Introducción de la herramienta ETWEB para procesos de desarrollo de, atracción, retención, y motivación del Talento Humano. Esta nueva herramienta también permitió incorporar los procesos de evaluación de desempeño.
- Mejora de los procesos de atracción de Talentos y crecimiento de los perfiles profesionales. El desarrollo de carrera por medio del programa de Oportunidades Internas, cubrió 100 Colaboradores, 8% del universo en crecimiento vertical y horizontal y la rotación es inferior a la media del mercado.
- Programa de coaching, mentoring y habilidades directivas orientado al desarrollo personal y gerencial y continuidad del programa de formación de Líneas Medias y back ups en las competencias de habilidades directivas.
- Rediseño de varios Modelos de Gestión por área y del modelo de Inducción General, enfocándose más en el conocimiento del negocio y sentido de pertenencia y orgullo por la organización.
- Se continuó con la formación de la Universidad Corporativa de Negocios Soportados Internacionalmente que otorgó titulación.
- Desarrollo de planes de Clima Organizacional y medición.
- Se contó con 190 voluntarios que aportaron a la comunidad con los programas de educación financiera, compartiendo nuestra experiencia entre otros.
- Reconocimiento: Líderes Inclusivos otorgado por la OEA, BID y FOMIN por las buenas prácticas y el desarrollo del modelo de inclusión a personas con discapacidad.



Desafíos 2013

- Generar un modelo de reclutamiento de talento virtual y mejoramiento continuo del proceso de selección vinculado al modelo de Competencias.
- Continuar con los planes que permitan cerrar la brecha de los resultados de Clima Organizacional con los programas de armonización entre vida laboral y familiar.
- Continuar con la implantación del modelo de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Implantar un modelo expedito de comunicación organizacional.
- Continuar con el fomento de los programas de Voluntariado corporativa fomentando las iniciativas de educación Financiera en Colegios y de apoyo a pequeños emprendedores de Quito.
- Aprendizaje en la nueva herramienta de soporte ETWEB Enterprise.

Quiénes somos la familia Diners Club

LA13/DMA LA

Caracterización de la Fuerza Laboral

A fines de 2012, 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 entre personal fijo, temporal y parcial permanente con un crecimiento de un 5.3 % con respecto al año 2011 de la nómina total.

El crecimiento en Gerencias fue de 4 personas y se incrementó equitativamente entre hombres y mujeres, mientras que en los niveles medio disminuyeron las mujeres en un 1 % y aumentaron en un 2 % en los colaboradores en general.

En los niveles de Gerencia y Línea Media, se desempeñan 193 personas de las cuales el 44% son mujeres.

En el 2012 se continuó la incorporación de personas con capacidades especiales y al corte del año teníamos incorporadas 50 personas que representan el 4%.

El 41% de los colaboradores tienen menos de 30 años, 51% entre 31 y 50, y el 5% restante tienen más de 50 años de edad. En cuanto a la parte directiva, las gerencias presentan la siguiente composición; el 61% está en un rango de edad entre 30 y 50 años y el 39% tienen más de 50 años.

LA1

Al 31 de diciembre de 2012, el 82% de los Colaboradores se ubicaba en la Sierra y el 18% en la Costa. La concentración de personal en Quito se debe a que existen procesos y funciones centralizadas en la oficina Matriz.

FUERZA LABORAL

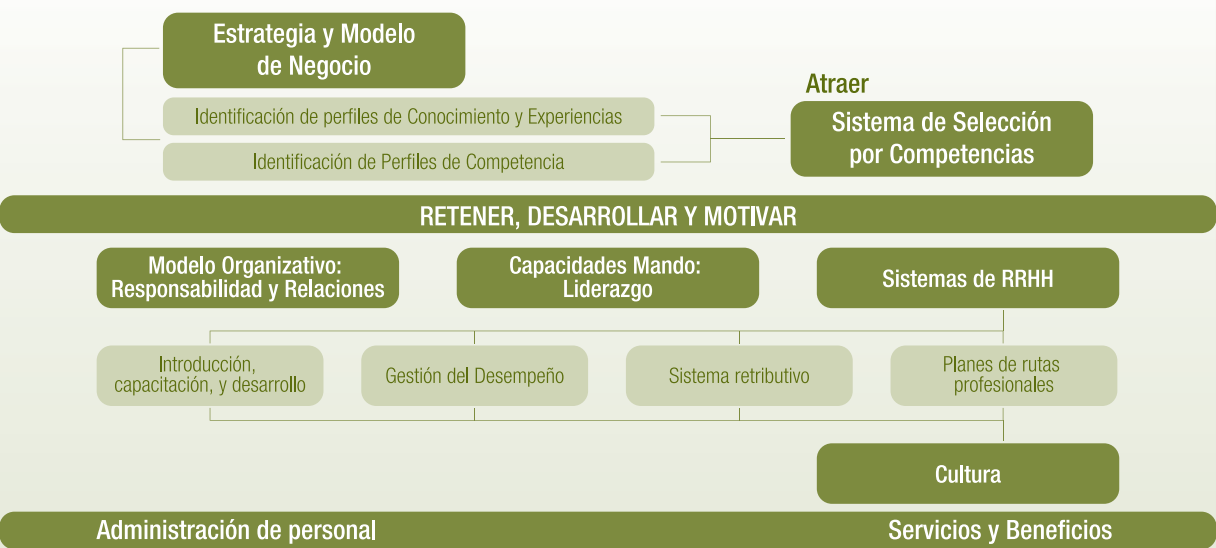
	2011				2012			
	MASCULINO		FEMENINO		MASCULINO		FEMENINO	
GERENCIA	27	4%	17	3%	29	4%	19	3%
LÍNEA MEDIA	74	11%	67	12%	80	12%	65	11%
COLABORADORES	556	85%	464	85%	573	84%	503	86%
TOTAL X SEXO	657	100%	548	100%	683	100%	586	100%
TOTAL GENERAL			1,205				1,269	

El desarrollo profesional y humano en Diners Club

a. Fomentando el desarrollo del Talento Humano

La gestión de personas en Diners Club del Ecuador, busca atraer, desarrollar y retener al TALENTO humano necesario para lograr los objetivos estratégicos de la organización, alineados a cubrir las expectativas de los Clientes, Mercado, Accionistas y Profesionales que formamos la sociedad y nuestro equipo de trabajo, soportando la gestión del Talento en el liderazgo de las Líneas de Supervisión y de manera especial administrando el equipo bajo lineamientos de equidad y objetividad.

¿CÓMO SE GESTIONA EL TALENTO EN NUESTRA EMPRESA?



Desarrollo de carrera

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento personal, profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como se brinda la primera opción en los procesos de seleccón al personal interno de la organización y si no contamos con el mismo, atraemos talento calificado del mercado profesional. El proceso de desarrollo de carrera por medio del programa de Oportunidades Internas, cubrió a 100 Colaboradores en el 2012 con un 8% del universo en crecimiento vertical y horizontal quienes lograron promociones y movimientos verticales en el desarrollo de ruta de carrera profesional a través de este programa.

DMA LA/LA10/LA11

b. Capacitación y Crecimiento Profesional

La capacitación está diseñada para apoyar el desarrollo y consolidación de un modelo enfocado a la satisfacción de los Socios, Establecimientos, Clientes y el Mercado, impactando en la productividad y en el desarrollo de los Colaboradores en un ambiente laboral adecuado.

Durante el 2012, 1.228 Colaboradores participaron en eventos de capacitación y desarrollo, con procesos de formación soportados por universidades internacionales para el Programa Comercial y Estratégico del Equipo de Negocios, programas técnicos, servicio al cliente, temas impositivos, gestión humana, seguridad de la información, prevención y lavado de activos, actualización en productos y otros de profundización de conocimiento en las áreas de gestión de los Colaboradores.

Asistieron a talleres de desarrollo de equipo y programas de desarrollo gerencial, tales como:

- Formación gerencial y desarrollo de habilidades directivas.
- Coaching ejecutivo, coaching de equipo y programa de mentoring.
- Trabajo en equipo.
- Programa de desarrollo de habilidades directivas para niveles medios y back ups.

Inversión en capacitación: El año 2012 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. Cabe destacar que la mayor parte se realizó en los niveles medios y de base de la Compañía. Esto implicó un crecimiento del 62.26% en la inversión.

HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN		
NIVELES	RELACIÓN HORAS HOMBRE/NIVELES	
	2011	2012
GERENCIA	3.23	3.78
LÍNEA MEDIA	8.63	9.01
COLABORADOR	19.54	17.99
TOTAL	31.4	30.78

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN				
	INVERSIÓN		DISTRIBUCIÓN	
	2011	2012	2011	2012
GERENCIA	111,396	233,203	23.96%	30.91%
LÍNEA MEDIA	132,542	271,408	28.50%	35.97%
COLABORADORES	221,077	249,916	47.54%	33.12%
TOTAL GENERAL	465,015	754,527		62.26%

TESTIMONIO:

Rocío Navarrete
Contabilidad

Hace ya 35 años que ingresé a esta prestigiosa Institución, los beneficios que genera Diners Club hacia sus colaboradores de acuerdo a mi apreciación y sentimiento personal creo que son: Estabilidad, ambiente laboral agradable y oportunidad de crecimiento.

Siento orgullo de ser parte de la mejor empresa del país y por consiguiente, la satisfacción de haber aportado para el crecimiento y desarrollo de esta empresa a lo largo de mi vida.

CANTIDAD DE HORAS DE CAPACITACIÓN E INVERSIÓN		
TIPO	HORAS CAPACITACIÓN	SUMA DE INVERSIÓN
CONOCIMIENTO	24.564,5	\$ 273.162,65
DESARROLLO	14.492,0	\$ 481.364,90
TOTAL GENERAL	39.057	\$ 754.527,55

c. Capacitación para el Desarrollo Personal de los Colaboradores:

HR3

Manejo de Bulimia y anorexia

En el 2012 se realizaron capacitaciones sobre manejo de Bulimia y anorexia en Quito y Guayaquil con la finalidad de generar este asesoramiento a los colaboradores que pueden tener hijos/as en edades de riesgo frente a esta problemática.

Importancia de Lactancia Materna

Se identificó al grupo de madres y padres recientes y aquellos por dar a luz y con el apoyo técnico de Unicef, se realizó una capacitación sobre la importancia de la lactancia materna, apoyándose con una guía



con consejos necesarios sobre lactancia, con la finalidad de prolongar el mayor tiempo posible la lactancia por su importancia. Se diseñó el proyecto del Lactario que esperamos poder implementar el 2013.

d. Políticas de Recursos Humanos

Se revisó de forma continua las Políticas de Gestión Humana para acompañar a las diferentes áreas de la organización en el logro de sus resultados, y la totalidad de procesos y normativas que rigen dicha gestión. También se actualizó el Manual de Supervisor en base a las mismas.

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 los Colaboradores la primera opción a considerar en los procesos de selección a través del Programa de Oportunidades Internas.

Política de Inducción: Los Colaboradores que ingresan a la Organización están sujetos a una inducción formal para que conozcan a la Compañía, su puesto de trabajo y el rol que cumplirán, se continúa con una mejora continua de dicho programa y su seguimiento. El 100% de 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 áreas 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 Gestión Humana.

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. El proceso de Administración Salarial permitió en el 2012 llegar a niveles más competitivos en relación al mercado y mantener los niveles de equidad interna.

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, generándose dos procesos formales de Evaluación durante el período.

Declaración de compromiso ético: Durante el 2012 todo el personal que ingresó a la compañía, firmo su declaración de compromiso de comportamiento 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 compañía.
- Declaración de recepción del manual de prevención de lavado de dinero.
- Declaración de partes relacionadas.
- Código de Ética.

LA5

Desvinculaciones: Durante 2012, 166 personas se desvincularon de la Compañía, a diferencia del 2011 en el que se separaron 133. El principal motivo fue el haber logrado mejores oportunidades laborales. No existe una política de aviso previo frente a cambios organizacionales importantes.

LA2

Rotación: El porcentaje de rotación del año 2012 fue del 13%, 2 puntos más en comparación al año 2011 que alcanzó el 11%, aunque se mantiene debajo del 15% que es un estándar internacional.

Las principales posiciones en las cuales se generó la rotación fueron Auxiliar de Mantenimiento de Crédito, Ejecutivo de Ventas y Oficial de Canales Junior.

Selección e Inducción: En el 2012 se realizaron 374 procesos de selección, el tiempo de respuesta hacia los clientes fue de 24 días.

En cuanto a los procesos de Inducción general como Inducción al puesto de trabajo, durante el 2012 se logró cubrir los procesos con el 100% del personal que ingresó.

LA14/EC5

e. Administración Salarial

La administración salarial es manejada bajo dos premisas:

o Equidad interna: Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de cargos y por ende banda salarial.

DESVINCULACIONES					
RANGOS DE EDAD	COSTA		SIERRA		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
20 - 24	3	3	7	16	29
25 - 29	4	10	26	28	68
30 - 34	2	3	22	13	40
35 - 39	4	5	6	5	20
40 en adelante	2	1	6	-	9
TOTAL	15	22	67	62	166

o Competitividad externa: Salarios competitivos en relación al mercado específico que se toma como muestra con la definición del estadígrafo o nivel a ser comparado con el mismo.

En el año 2012, 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\$ 37.692.876, mientras que para el 2011, esta cifra fue de US\$ 33.244.960.

La relación entre el salario mínimo vital vigente así como sectorial específico y el salario mínimo pagado por la compañía es de 1 a 1.

A Diciembre del 2012, 224 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir salario fijo y variable del esquema de remuneración variable, mientras que para la misma fecha del año 2011, esta cifra fue de 222.

Adicionalmente, se distribuyó el 15% de las utilidades

a los colaboradores, según lo establecido en la Ley:

- o Año 2011 (Colaborador con una carga familiar) US\$ 4.911,10.
- o Año 2012 (Colaborador con una carga familiar) US\$ 5.130,20.

El incremento en este valor con respecto al año anterior se da por el comportamiento de la operación.

LA12

f. 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, Evaluación del desempeño y generación de planes de mejora para el siguiente período, 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 principalmente 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 de carrera y conseguir los resultados planteados al inicio de cada período.

Convenio Trust de las Américas de la OEA

En Junio del 2012 se firmó un convenio de cooperación institucional con el Trust de las Américas, programa de la Organización de Estados Americanos, quien brindó su asesoría con la finalidad de fortalecer el modelo de inclusión para personas con discapacidad desarrollado por Diners Club. Como parte de este programa se realizó un análisis de las políticas de Recursos Humanos para de esta forma aportar con lineamientos que aseguren el enfoque de inclusión, posteriormente se trabajó en la sistematización del modelo de inclusión y desarrollo de carrera el mismo que está siendo analizado. Producto de este trabajo se otorgó el reconocimiento Líderes Inclusivos 2012, entregado en el marco del Evento “Talentos Diversos, Derechos Iguales” por parte de la OEA, BID y FOMIN.



g.Desarrollo de solidaridad y voluntariado

FS4

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

Educación Financiera para Colegios Públicos

La educación financiera es prioritaria en nuestro negocio, por lo cual se organizó a un grupo de 28 colaboradores del área de operaciones realizaron un voluntariado en el Colegio Central Técnico de Quito. El área de Responsabilidad Social desarrolló los 10 módulos educativos sobre el tema y se logró la participación de cerca de 100 estudiantes de 6to año de bachillerato con una capacitación de 10 horas. Este programa se facilitó herramientas para

el manejo básico de una planeación financiera la cual es fundamental para la cotidianidad de los jóvenes secundarios que pronto saldrán a tener una vida adulta.

Mentorías a emprendimientos

En base a un acuerdo de apoyo interinstitucional con Conquito, 14 emprendedores participaron en el programa de Mentoría. Este programa tiene como objetivo que el grupo de voluntarios de Diners Club comparta su experiencia y apoye con sus conocimientos en el área comercial para el fortalecimiento de estos proyectos.

Compartiendo la experiencia laboral

Con la finalidad de compartir la experiencia laboral adquirida, un grupo de 10 ejecutivos de Diners Club participaron en el desarrollo de 6 talleres que fueron impartidos a alumnas del colegio 28 de Mayo en la ciudad de Guayaquil. Los temas tratados fueron:

Actividades de Voluntariado de Colaboradores Diners Club del Ecuador 2012		
ACTIVIDAD/LUGAR	NÚMERO DE VOLUNTARIOS	RESULTADOS
Educación Financiera Desarrollada en el Colegio Central Técnico de Quito.	28 Voluntarios	Desarrollo de 10 talleres en 2 cursos con cerca de 100 estudiantes en total.
Sembremos el árbol que consumimos Siembra de árboles en la ciudad de Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala.	Toda la organización	Entrega de 1.200 ecopots, siembra y mantenimiento de las plantas que contiene este kit.
Jornada de donación voluntaria de sangre Llevada a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca.	135 Voluntarios	Recaudación de 135 pintas de sangre.
Compartiendo la experiencia laboral Ejecutada en Guayaquil con el Colegio 28 de Mayo.	10 Voluntarios	Desarrollo de 6 talleres.
Mentorías a emprendedores Voluntarios del área de negocios comparten su experiencia y conocimientos con emprendedores.	17 Voluntarios	Cooperación institucional con Conquito, mentorías a emprendedores para fortalecer sus proyectos, 14 emprendimientos.
TOTAL	190 voluntarios	

Valores Universales, Estrategia de Servicio, Administración de Recursos, Capacidades Ciudadanas, Desarrollo Personal y Organizacional.

Sembremos el árbol que consumimos Concurso Ecopot

En 2012 se generó una nueva campaña, con el fin de concientizar a todos los colaboradores de la organización se les entregó un kit con semillas, arena, piedras y contenedor llamado ecopot. Los colaboradores tuvieron la experiencia de sembrar las semillas de lo que luego sería una planta, el cuidado

de la misma tuvo mucho esmero, en algunos de los casos esta experiencia fue compartida con los familiares de los colaboradores, especialmente sus hijos. Posteriormente se realizó un concurso en el cual se premió a las mejores plantas, muchas de las cuales se han quedado en las oficinas aportando a un ambiente más relacionado con la naturaleza.

Donación voluntaria de Sangre

Esta actividad que se viene realizando desde años anteriores, en 2012 se las realizó en las agencias de Ambato, Guayaquil, Quito y Cuenca, se lograron recolectar 115 pintas de sangre.

Durante el 2012, se realizó 200 horas de voluntariado en horas laborales, mientras que en el 2011 fueron 78 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 90 en el 2012, versus las 649 horas aportadas en el 2011. En general se contó con la participación de 170 voluntarios en 2012 y 459 en el 2011, esta importante disminución se debe a que no se realizó la campaña “Navidad, solidaridad con responsabilidad”.

DMA LA

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, crece en base al tiempo de permanencia en la organización.

Préstamos: Los Colaboradores pueden acceder a préstamos con tasas preferenciales y con facilidades de pago.

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

Alimentación: Los Colaboradores reciben un subsidio de un 85% del costo de la alimentación y se incorporaron los controles médicos así como de nutricionistas en las dos plazas.

Uniformes: El personal femenino además del personal masculino de servicios generales, reciben uniformes y prendas de vestir adecuadas para sus necesidades de acuerdo al puesto que ocupan.

Acceso a plan celular: La Compañía 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 Compañía cubre en un 100%.

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 aporte han demostrado durante el año y que han contribuido con la responsabilidad social y el voluntariado.



DMA LA comm

b. Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el período 2012 se continuó con la implementación del Programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, se realizó audiometrías al personal de Call Center, inspección de riesgo biológico en baterías sanitarias y comedor, fumigación en el Call Center para contrarrestar enfermedades respiratorias. Campaña de vacunación contra difteria, tétanos, influenza y sarampión, adicionalmente la campaña de prevención de hígado graso: ecografías, charlas y asesoría nutricional.

Por otro lado se realizó la implementación del Sistema de emergencia, mediante los planes de emergencia para los edificios; Matriz, Centro Financiero, Centro de Negocios y la incorporación de señalética en Guayaquil. Se realizó capacitación a brigadas de emergencia.

Se realizó una identificación de riesgos por puestos de trabajo y adicionalmente se desarrollaron procedimientos de Seguridad y Salud ocupacional.

Como parte importante de este trabajo se elaboró la Política de Seguridad y Salud Ocupacional y se realizó una inspección espacios físicos.

TESTIMONIO:

Christian Villarroel

Call Center Negocios



Llevo trabajando en Diners Club aproximadamente seis años. En definitiva esta organización me vio y me ayudo a crecer personal, profesional y económicamente, el apoyo ha sido incondicional por parte de grandes personas y jefaturas que han sabido entender y comprender muchas circunstancias de la vida

Más allá de los bienes materiales que Diners Club me permitió obtener, la organización ha forjado en mí una persona con un mayor número de metas y objetivos, que no solamente están en función de lo económico sino miran el propósito de crecer y velar por intereses en común con la sociedad y mi entorno laboral.

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 Compañía.

LA7
Ausentismo: El ausentismo en el 2012 fue de 4.153 días laborables que incluyen enfermedad, periodos de maternidad y paternidad entre otros. La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral, por lo que se tomaron 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

Encuesta, medición y monitoreo del Clima Laboral

Con el fin de continuar trabajando en el mejoramiento del ambiente laboral, se aplicó la *Encuesta*



de *Clima Laboral*, como en años anteriores. Esta evaluación busca entender la situación actual y establecer la brecha con el ambiente ideal esperado por cada uno de nuestros Colaboradores.

Como resultados relevantes del año la participación de los Colaboradores fue del 92,10%, el 82% tienen una opinión favorable con relación a la Compensación, su desarrollo en la Organización y los beneficios que ésta ofrece.

Se revisaron los planes de acción orientados a la mejora del ambiente laboral con acompañamiento del área de Gestión Humana.

LA8
Programa de fortalecimiento de Calidad de Vida Laboral en los call center

Por la naturaleza del trabajo realizado en los call center y las posibles problemas ocasionados por el desconocimiento de ciertos aspectos ergonómicos, nutricionales y actitudinales, se continuó con la ejecución del programa para fortalecer la calidad de vida laboral en el call center, en 2012 se trabajó con las áreas de servicios, riesgos y telemarketing.

Este proceso tuvo 4 fases:

Concienciación: partiendo de una explicación a los colaboradores sobre los problemas comunes que se presentan en este tipo de trabajo y consejos para solucionar esta problemática.

Diagnóstico: se realizó el levantamiento de una ficha médica de cada uno de los colaboradores participantes definiendo su situación y prestando una asesoría en términos de nutrición y criterios ergonómicos para mejorar su calidad de vida.

Ejecución: Paralelamente se desarrollaron 24 sesiones de 30 minutos las cuales trataron temas de relajación y fortalecimiento muscular así como técnicas de relajación y respiración.

Evaluación: al final se realizó una evaluación producto de la cual un 100% de los colaboradores respondió que el programa le ayudó a mejorar su calidad de vida laboral y un 97% respondieron que el programa benefició su estado emocional.





Un mundo sin límites



capítulo 4

Calidad de productos y servicios para nuestros Socios

Desempeño Económico



Logros 2012

- El número de Socios personales creció en un 9 % respecto al 2011.
 - El volumen de ventas de la organización creció en un 7,8% respecto al 2011, con un consumo promedio por socio personal de \$1.054.
 - Las principales ciudades en crecimiento por número de tarjetahabientes fueron: Quito con 9.305 socios nuevos y Guayaquil con 8.421 socios.
 - El número de tarjetas adicionales Diners Club vendidas creció en un 15,30% versus el 2011.
 - De las cuentas adquiridas el 2012, el 87.1% de los socios activó su tarjeta en los primeros tres meses,
- la proporción de socios con consumos mensuales del total de la base alcanzó un 91%.
 - Se incrementó en un 14% la cantidad de Tarjetas Corporativas principales en relación al 2011.
 - El porcentaje de deserción voluntaria en Diners Club se estabilizó en un 0,82% por debajo de lo proyectado para el año.
 - Diners Club Ecuador refresca su imagen lanzando un producto innovador al mercado con la marca Discover y su atributo principal, el cash back.
 - Se prepara el lanzamiento del nuevo plan de fidelización Diners Club con Club Miles.



Desafíos 2013

- Garantizar la lealtad del socio Diners Club mediante el conocimiento profundo de necesidades de cada segmento y su comportamiento, manteniendo un perfil aspiracional, a través de la innovación continua y experiencias diferenciadoras.
- Diseñar propuestas de valor irresistibles para la adquisición de Socios nuevos, mediante el desarrollo del nuevo plan de fidelización de Diners Club con Club Miles
- Profundizar en la gestión de prospección de Socios enfocándose en los segmentos de mayor potencial y menor riesgo.
- Desarrollar iniciativas de adquisición y activación de socios nuevos con propuestas de valor diferenciadas.
- Crecer en el segmento joven apalancados en productos como Discover Me, Freedom y Kids.
- Desarrollar iniciativas que generen experiencias en nuestros socios e incrementen el nivel de lealtad.
- Incrementar el porcentaje de venta cruzada y profundización de consumos en Socios Personales y Corporativos.
- Acompañar con productos adicionales y principales en cada etapa del ciclo de vida de nuestros socios.

Enfocados en el Socio

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

- Crear productos innovadores por segmentos como para como Kids y Freedom o Discover Me.
- Facilitar el pago de servicios a través de internet de manera cómoda, ágil y segura con nuestro servicio de PayClub.
- Entregar beneficios en establecimientos líderes a través de 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 de valor 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 Compañía diseña propuestas de valor, creando productos y servicios que se adaptan a dicho estilo y cada “ciclo de vida”.

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

DMA PR Políticas en relación con los Socios

Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Del mismo modo, es obligación difundir en beneficio de la transparencia del mercado y de los consumidores



un tarifario, folleto o información de pizarra que contenga las tasas a ser cobradas a los consumidores actuales y potenciales. Estas tasas son aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador de acuerdo a una tabla diferenciada por tipo de producto y servicio.

PR3

Políticas de Transparencia y Flexibilidad:

Desde sus inicios, Diners Club del Ecuador tiene la política que **“Usted sólo paga lo que firma”**, comprometiéndonos así con la transparencia en todas nuestras operaciones y de cara a los Socios.

Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley, son publicadas en todas las cursales, en la web de la empresa, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otros. Diners Club del Ecuador utiliza el Estado de Cuenta 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 vigentes en el portal web para conocimiento y claridad de los Socios.

Política de Seguridad: Diners Club ha desarrollado una cultura de seguridad de información orientada a proteger los datos de los Socios; dentro de la Organización se cumplen los más altos estándares internacionales de seguridad, teniendo para el efecto, normas aprobadas de uso de información; lo que garantiza su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Por otra parte y con el objetivo principal de garantizar el conocimiento y aplicación de las normas en todos los niveles, se realizan capacitaciones periódicas al personal, las que coadyuvan a la consolidación de la cultura de seguridad en un esquema de permanente evaluación.

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 y diferenciados.

DMA PR/PR8

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 Compañía contempla un estricto cumplimiento de esta norma.

2,2/ DMA PS

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 - Claro (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) por ejemplo Diners Club- Supermaxi



Mejoras en los productos

Renovación del portal web Diners Club

En el mes de octubre del año 2012 se habilitó una nueva forma de acceso al portal transaccional web mediante el uso de imágenes y preguntas secretas; esto garantiza aún más la seguridad del sitio, lo que posibilita la ejecución de transacciones financieras en línea de forma segura, convirtiéndose en un importante canal de comunicación e interacción con Socios Diners Club.



PAYCLUB

Habilitación nueva plataforma del servicio de Pay-club para el pago de impuestos y patentes con el Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.



Ahora los socios Diners Club pueden pagar sus impuestos desde la página WEB Diners Club, accediendo además a planes de pago de acuerdo a sus necesidades. Esta importante iniciativa permitió hacer del pago de impuestos un proceso simple y seguro de cara al establecimiento y al Socio.

Productos Nuevos 2012

DISCOVER



En febrero del 2012 Diners Club Ecuador inició el plan piloto de emisión de tarjetas de crédito Discover Me y Discover. Aquello constituyó el paso

previo a la masificación en relación a la emisión y colocación de ésta nueva tarjeta de crédito en el mercado ecuatoriano. La organización decidió estratégicamente introducir ésta marca en su portafolio de productos, con la intención de cubrir las necesidades del mercado en otros segmentos y así ampliar su base de clientes y participación de mercado. Hasta la fecha, hay más de 45.000 clientes Discover.

Discover cuenta con un programa de recompensas propio, Cash Back. A través de éste programa conseguiremos fidelizar y movilizar a los clientes.

El volumen de ventas de tarjetas Discover superó las expectativas iniciales, logrando llegar a 41.814 socios a nivel nacional en el año 2012 con un consumo promedio de \$450 dólares.

El lanzamiento de este producto en el mercado ecuatoriano refleja el respaldo otorgado por la franquicia internacional a nuestra gestión en vista de que es la única operación fuera de los Estados Unidos en emitirla.

La distribución de colocación de este producto destaca a Quito en el 1er lugar con un 33,78% del total, seguido se encuentra Guayaquil con el 29.80% de clientes y en 3er lugar se encuentra la ciudad de Ambato con el 10.45%

Programa de Recompensas Club Miles

Club Miles es el nuevo programa de recompensas más flexible, exitoso y exclusivo del mundo, mediante el cual los Socios acumulan millas por

sus consumos y las mismas pueden ser canjeadas en tickets aéreos, noches en hoteles, renta de vehículos, paquetes y experiencias en viajes, además de una amplia gama productos.

Entre las **características principales** se encuentran:

- Innovador diseño vertical.
- Por cada dólar de consumo el socio Club Miles gana una milla.
- Los Socios Diners Club Miles ganan millas en todos los establecimientos asociados a nivel Nacional e Internacional.
- Los consumos de Socios principales y adicionales acumulan millas en una sola cuenta Club Miles.
- El Programa de Recompensas ofrece múltiples opciones de canje de millas entre los que se encuentran: Servicios de viaje, eventos especiales y productos exclusivos. Igualmente se pueden adquirir millas on line o redimir las anticipadamente.



- Servicio eficiente a través de canales tradicionales y alternativos (Web / Call center).
- Las millas no expiran o caducan siempre que la tarjeta Diners Club Miles se encuentre activa y pueden ser canjeadas por una amplia variedad de productos como son: Equipos electrónicos, hogar, deportes, joyas, ropa, accesorios, paquetes turísticos, entre otros).

A ello se suman algunos beneficios como la flexibilidad de la reserva de tickets aéreos en la aerolínea de preferencia del Socio Corporativo y Personal a nivel nacional e internacional, reservas en spa's y resorts, renta de vehículos, cobertura de seguros de viaje, todo ello manejado de manera virtual, si así lo prefiere el Socio.

Durante el 2012 se preparó toda la oferta de valor Diners Club Miles que será difundida ampliamente en el 2013.



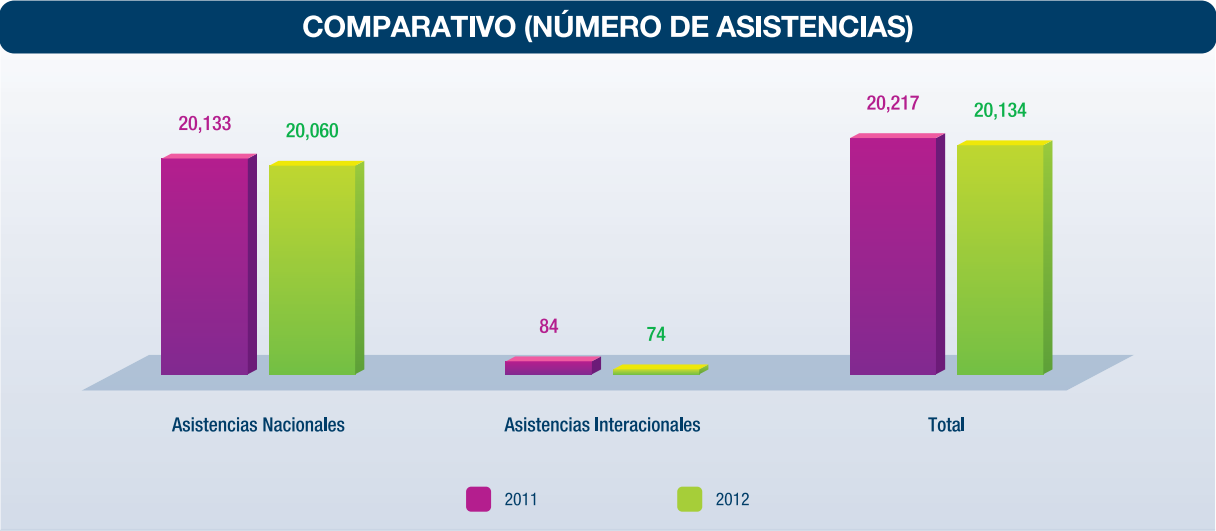
HR1 comm

El compromiso de Diners Club para con sus Socios, hace que día a día trabaje en incorporar a sus productos, servicios y beneficios les generen bienestar y tranquilidad en todo momento, y es así como las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador han sido empaquetadas con servicios de asistencia personal o seguros, algunos de ellos sin costo (asistencia médica nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar), y otros 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** son:

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.



HR1

Las asistencias y seguros se han constituido en importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador. Durante 2012 se atendieron 20.060 asistencias, versus las 20.133 atendidas en el 2011, cabe destacar que a pesar de que el número de asistencias disminuyó, el valor de cobertura fue mayor en un 5%.

Dentro del paquete de seguros gratuitos atados a un consumo específico al cual los Socios Diners Club pueden tener acceso son:

COMPARATIVO (NÚMERO DE ASISTENCIAS)	
Seguro de Vuelo	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes de transporte terrestre, marítimo y aéreo en 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, hasta usd 12.000, 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 hasta usd 75.000.

El cuadro a continuación muestra los servicios especiales para Socios Diners Club, que están sujetos a la cancelación por parte del socio de un costo subsidiado:

SERVICIOS ESPECIALES PARA SOCIOS, QUE ESTÁN SUJETOS A LA CANCELACIÓN DE UN COSTO SUBSIDIADO	
Club Seguro Accidentes	Seguro de muerte accidental, que cuenta con planes con coberturas adicionales.
Club Seguro Desgravamen	Este seguro cubre la deuda del Socio principal en caso de fallecimiento por cualquier causa hasta USD 20.000, evitando que sus familiares tengan que asumir el saldo pendiente. Este seguro cuenta con un componente de vida, con el cual la diferencia entre la cobertura máxima y la deuda es entregada a los herederos legales.
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 por cualquier causa. Existen planes des USD 20.000 hasta USD 50.000 que cubren inicialmente el saldo de la cuenta Diners Club y la diferencia se entrega a los herederos legales.
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.
Tarjeta Protegida	Desgravamen por muerte accidental, asalto en cajero automático de retiros realizados con la tarjeta, y robo de compras realizadas con la tarjeta.
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 y para nivelación de conocimientos, asesoría para ingreso a universidades nacionales e internacionales, programas estudiantiles y becas.



SERVICIOS ESPECIALES PARA SOCIOS, QUE ESTÁN SUJETOS A LA CANCELACIÓN DE UN COSTO SUBSIDIADO	
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, chequeo odontológico preventivo.
Club seguro onco respaldo	Genera la posibilidad de tener respaldo financiero inmediato en caso de diagnóstico de cáncer, por medio del cual podrá contar con la tranquilidad y el respaldo financiero de recibir una suma inmediata de hasta USD 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.
Club Seguro de vehículos	Este seguro cubre al vehículo del socio contra robo y accidentes, cuenta con asistencia al vehículo en caso de daño o accidente, y cobertura de daños a terceros con cobertura en todo el Pacto Andino.
Auto Sustituto	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 pago hasta 18 meses. Este servicio se encuentra disponible también como un autoservicio en la Web DinersClub.
Cargos Recurrentes	Este servicio permite que los socios Diners Club puedan realizar el pago de sus servicios mensualmente con cargo directo a su tarjeta, contribuyendo así a optimizar su tiempo. Los servicios disponibles son: Telefonía, Internet, Televisión por cable o satelital, Agua y Seguros Voluntarios. Disponible en la Web para pagos de la Empresa Eléctrica de Guayaquil.
Financiamiento Vehicular	Alternativa de crédito para financiar la compra de vehículos nuevos con un plazo de hasta 60 meses, el socio Diners Club también tienen acceso a financiar la compra de un vehículo usado por un plazo de hasta 48 meses. Este tipo de financiamiento está disponible también para Socios Corporativos hasta por un plazo de 24 meses.
Diferido de Consumos en el Exterior	Gracias a esta alternativa de financiamiento, ahora los Socios Diners Club pueden comprar en el exterior y diferir sus consumos de forma rápida y segura. Este servicio también se encuentra disponible a través de la página Web de Diners Club.
Diferido Inmediato Diners Club (D.I.D)	Este plan de financiamiento está orientado a flexibilizar el pago de la tarjeta del Socio Diners Club del Ecuador cuando determinada situación no le permite cancelar el valor total de su cuenta, abonando el 15% de la misma. Este servicio también se encuentra disponible a través de la página Web de Diners Club.

TESTIMONIO DE UN SOCIO:


Sr. Antonio Neira

Guayaquil

He sido Socio Diners Club hace 17 años. Los beneficios que obtengo como Socio Diners Club ha sido principalmente control en el consumo mensual, es la mejor tarjeta de crédito para tener un consumo de forma programada. En cuanto al servicio prestado, lo considero muy bueno me ha facilitado con problemas de liquidez, siendo una herramienta segura y rápida.



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.



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 USD 20 dólares, agilizando de esta manera el proceso de compra para socios Diners Club y establecimientos afiliados.



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 GPS

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




DINERS MÓVIL

El aplicativo "Diners Móvil" para Blackberry ofrece un acceso directo para realizar consultas de saldos o movimientos de sus cuentas o tarjetas sin la necesidad de navegar por Internet.



SPEND ANALYZER

Es una herramienta que permite visualizar sus gastos por especialidad, por establecimiento y en diferentes períodos de tiempo. Usted podrá realizar consultas de sus consumos y movimientos agrupados por categorías, visualícelos de manera gráfica y acumulada hasta por 24 meses.



DINERS BOX

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



REGISTRO SALIDA DEL PAÍS

Permite a los Socios registrarse ingresando información básica de su tarjeta de crédito como su número de cédula, los 4 últimos dígitos de su tarjeta, fecha de caducidad y el año desde el cual es cliente; en el caso de un viaje al exterior. Con ello se logra preveer la situación crediticia del Socio para evaluar de ser necesario un momento de su línea de crédito por motivo del viaje o cualquier eventualidad y minimizar el riesgo de consumos fraudulentos mientras el socio se encuentra en el exterior, monitoreando sus transacciones desde el país de origen.

Tarjetas Convenio

Diners Club se mantiene en búsqueda permanente de más y mejores beneficios para sus Socios.

Es así que cuenta con convenios comerciales con distintas entidades que entregan beneficios que se materializan en forma de tarjetas convenio, estas tarjetas son de circulación restringida en el Establecimiento con el que se mantiene el acuerdo.

Actualmente Diners Club cuenta con tarjetas convenio activas con más de 50 empresas a nivel nacional,

que incluyendo a 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 podemos citar a las tarjetas MarathonSports, MetropolitanTouring, Quito Tenis 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, el Socio puede realizar sus pagos con diferentes planes de financiamiento 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.

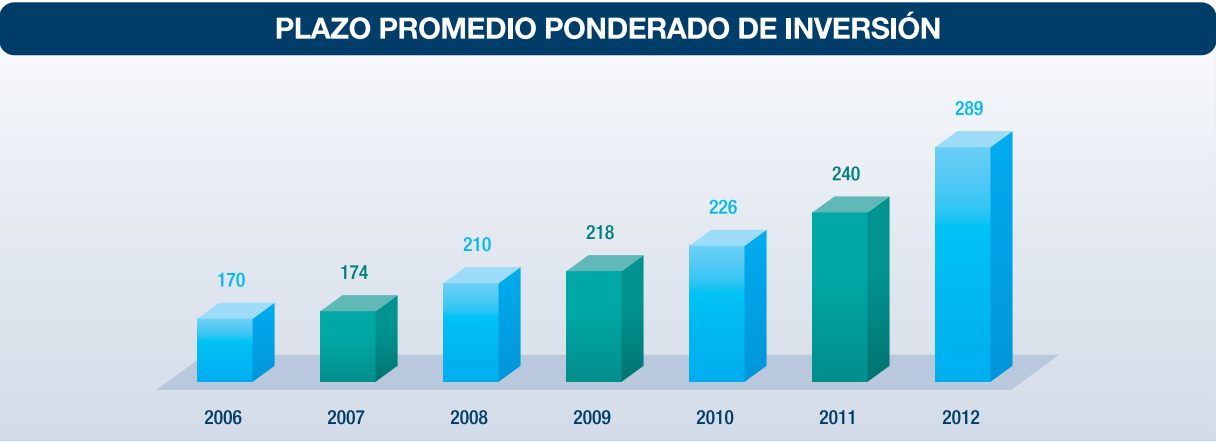
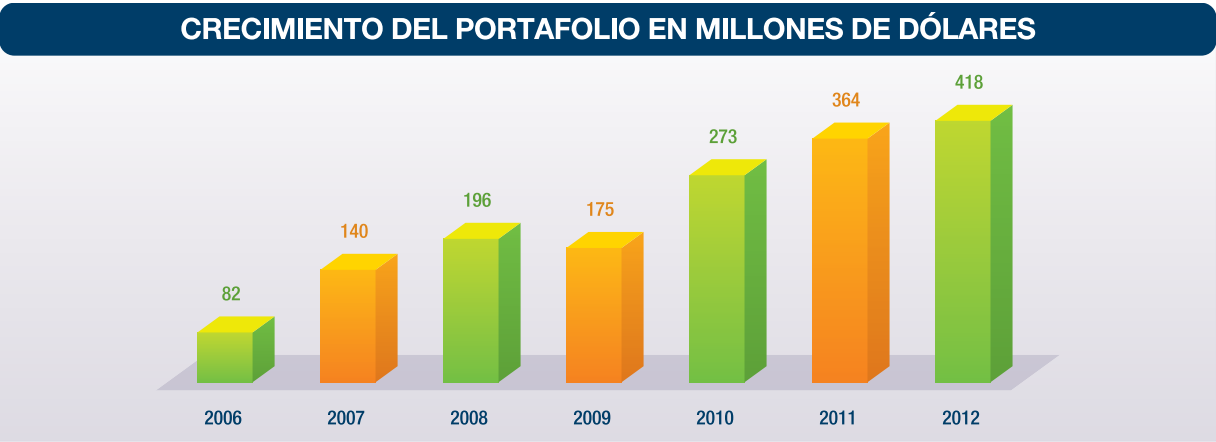
Cientes Inversionistas: Son aquellos que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. (SalDOS a favor solo para Socios Diners Club del Ecuador y Certificados de Inversión para socios y público en general).

Durante el año 2012, el portafolio de Diners Club de Financial Services creció en 410 clientes, un 8.13% más que el año pasado, llegando a 5.451 el total de inversionistas. Esto representa un incremento neto del 14.84% en el monto administrado.

En el 2012 el plazo promedio de las inversiones creció a 289 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 no retiene el impuesto a ingresos financieros (2%) a los Clientes inversionistas de la tercera edad, pagándolo directamente al ente de control.

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 del Ecuador.
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.



2.7

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 2012, Diners Club del Ecuador contó con más de 377 mil Socios Personales (principales y adicionales), logrando un crecimiento del 9% en relación al 2011. 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 DE LA CANTIDAD DE SOCIOS PRINCIPALES Y ADICIONALES			
AÑO	PRINCIPAL	ADICIONAL	TOTAL
2011	222.454	125.100	347.554
2012	233.709	144.260	377.969
% 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 2012, la totalidad de Socios principales fue de 233.709, y los adicionales 144.260, 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 empresa.

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.

Diners Club del Ecuador contó con 3.392 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) en el 2011. En el 2012 llegaron a ser 3.862. En cuanto a los Socios adicionales corporativos, a diciembre de 2012, la cifra alcanzó los 8.075, lo que implicó un crecimiento del 14% en tarjetas principales.

RELACIÓN CON EL SOCIO PERSONAL Y CORPORATIVO	
CANAL DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN
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 20 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, sus millas ganadas y a través del Autoservicio puede realizar Cash Advance, Novaciones de consumos Locales y Novaciones de consumos del Exterior. En el 2012 interactuaron por este canal 141.451 Socios Únicos por mes.El Contact Center permite atender los requerimientos de los Socios a través del correo electrónico. En el 2012 se atendió por este canal un total de 13.970 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 2012, interactuaron por este canal 440.549 Socios.El Botón de Pagos permite a nuestros Clientes realizar compras seguras en línea, vía internet. En el año 2012 el número de establecimientos habilitados para realizar ventas a través del Botón de Pagos fue de 174.

Relación con el Socio Personal y Corporativo basada en tecnología y seguridad transaccional

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 Novaciones (refinanciación) 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.

Aseguramiento de la calidad del servicio

Con el objetivo de mantener estándares de calidad en los servicios tanto al interior de la compañía, 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 2012 se realizaron 6.981 monitoreos, alcanzando un nivel de eficiencia del 94.27%.

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 que se contesten antes de este tiempo. En el año 2012 el indicador alcanzó el 95.66%. Para los Canales Físicos (Oficinas), el objetivo es que el 90% de los clientes esperen hasta un máximo de 20 minutos antes de ser atendidos y el resultado fue del 78.14% en el año 2012.

Adicionalmente se mide la eficacia en función de la resolución, dentro de los tiempos establecidos,

de los requerimientos que realizan los clientes a través de los Canales. La meta es del 99,50% y en el 2012 Diners Club del Ecuador resolvió a tiempo el 99,59% 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 99.01%. El deterioro respecto del año anterior se focaliza en la introducción del proceso de doble autenticación para llegar a estándares de seguridad internacionales que requiere de tiempo en su introducción pese haber realizado planes de comunicación sostenidos hacia nuestros Socios. Alcanzar estándar internacional es mandatorio para el cumplimiento de exigencias del PCI.

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 2012 se registraron 13.871 encuestas. De éstas, 13.802 los clientes calificaron el servicio como Muy Bueno y Excelente. Si comparamos estos resultados con los del año 2011, podemos ver que tenemos una mejoría de 0.07%.

PR5									
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS									
EN GENERAL, ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED NUESTRO SERVICIO?									
AÑO	MALO		REGULAR		MUY BUENO		EXCELENTE		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	TOTAL BUENO Y EXCELENTE
2011	38	0.26%	45	0.31%	1,026	7.07%	13,404	92.36%	14,513
2012	34	0.25%	35	0.25%	931	6.71%	12,871	92.79%	13,871



PR4

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 2012, el porcentaje de incidencias de socios es del 0.91% y del 3.57% para establecimientos, con un promedio mensual de 150.954 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 2012 se evidencia que el volumen total de casos atendidos con retraso aumenta, por un lado debido al incremento de la transaccionalidad pero adicionalmente debido a que se han implementado procesos complementarios de seguridad y personalización del servicio que son ejecutados paralelamente y que dependen de un contacto posterior con el Socio. Cabe destacar que a pesar de este retraso, los casos son solucionados.

ÍNDICE DE SERVICIOS A TIEMPO Y CON RETRASO ENTREGADOS		
RESOLUCIÓN DE SERVICIOS		
EFFECTIVIDAD	TOTAL 2011	TOTAL 2012
A Tiempo	1,713,517	1,811,444
	99.78%	99.62%
Con Retraso	3,770	6,833
	0.22%	0.38%

Atención preferencial a Socios con algún tipo de discapacidad y con necesidades especiales:

En el 2012 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.

PR5

La imagen de marca

Manteniendo la línea investigativa de años anteriores, se han llevado a cabo durante el 2012 el “Sistemático de Socios”⁴, el “Brand Equity Tracking” (BET)⁵ y “Voz del Cliente”⁶ todos destinados a conocer mejor a nuestros socios actuales y potenciales, así como su relación con nuestra marca.

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.

Por su lado 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 la **aspiracionalidad** (es la tarjeta que todos quisieran tener); **aceptación y cobertura** (para comprar en todas partes del mundo sin límite de cupo), **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.

Y el último de estos estudios se evidencia que Diners Club posee otro grupo de beneficios no tangibles que podrían constituirse en factores diferenciadores y de valor agregado con respecto a otras opciones, evidenciados o integrados desde la perspectiva del socio: solo pago lo que firmo, ilimitado, controlo el gasto, entre otros.

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

La Voz del Cliente

Con el interés por profundizar en el entendimiento sobre las necesidades y expectativas de nuestros socios, a través del Estudio Voz del Cliente se levantó e identificaron las principales aristas fundamentales para el diseño del Programa de Experiencias que

busca entregar momentos de quiebre inolvidables a través de los diferentes canales y puntos de interacción de nuestros socios con Diners Club.

Esta información ha permitido hasta el momento la implementación de varias acciones desde diferentes unidades en pos de prevalecer y priorizar la Voz del Cliente, el reto continúa con la implantación del nuevo modelo de oficinas y atención enfocado en el servicio, así como los mecanismos para monitoreo y observación permanente de canales.

Publicidad y Marketing.

PR6/ DMA PR

Diners Club del Ecuador basa su normativa de comunicación en el Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP) y cumple las regulaciones y políticas establecidas.



TESTIMONIO DE UN SOCIO:

Dr. Fernando Arévalo
Quito



Soy Socio de Diners Club hace 25 años. Los beneficios que obtenido a lo largo de estos años son: la tarjeta de crédito es aceptada en 90% de establecimientos, no hay cargos adicionales es decir uno paga lo que firma, y una ventaja muy importante se puede acumular millas por su consumo. Finalmente se tienen beneficios adicionales como: Asistencia médica y de viajes. En cuanto al servicio prestado, lo considero excelente, es perfecto y no me ha causado ningún inconveniente, me ha facilitado en problemas de asistencia médica, cuando me encontraba fuera del país y lo necesitaba; me ayudaron a coordinar tanto la atención como el lugar al que podía ir.

Desde el año 2009 todas las acciones del área de Mercadeo, Relaciones Públicas y Agencia de Publicidad se basan en el **Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables** mismo que concentra los principios para el correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos, todo bajo principios de Responsabilidad Social. Los contenidos y mensajes que se manejan son presentados de manera transparente y sobria, pensando siempre en el Socio.

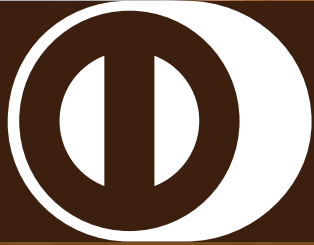
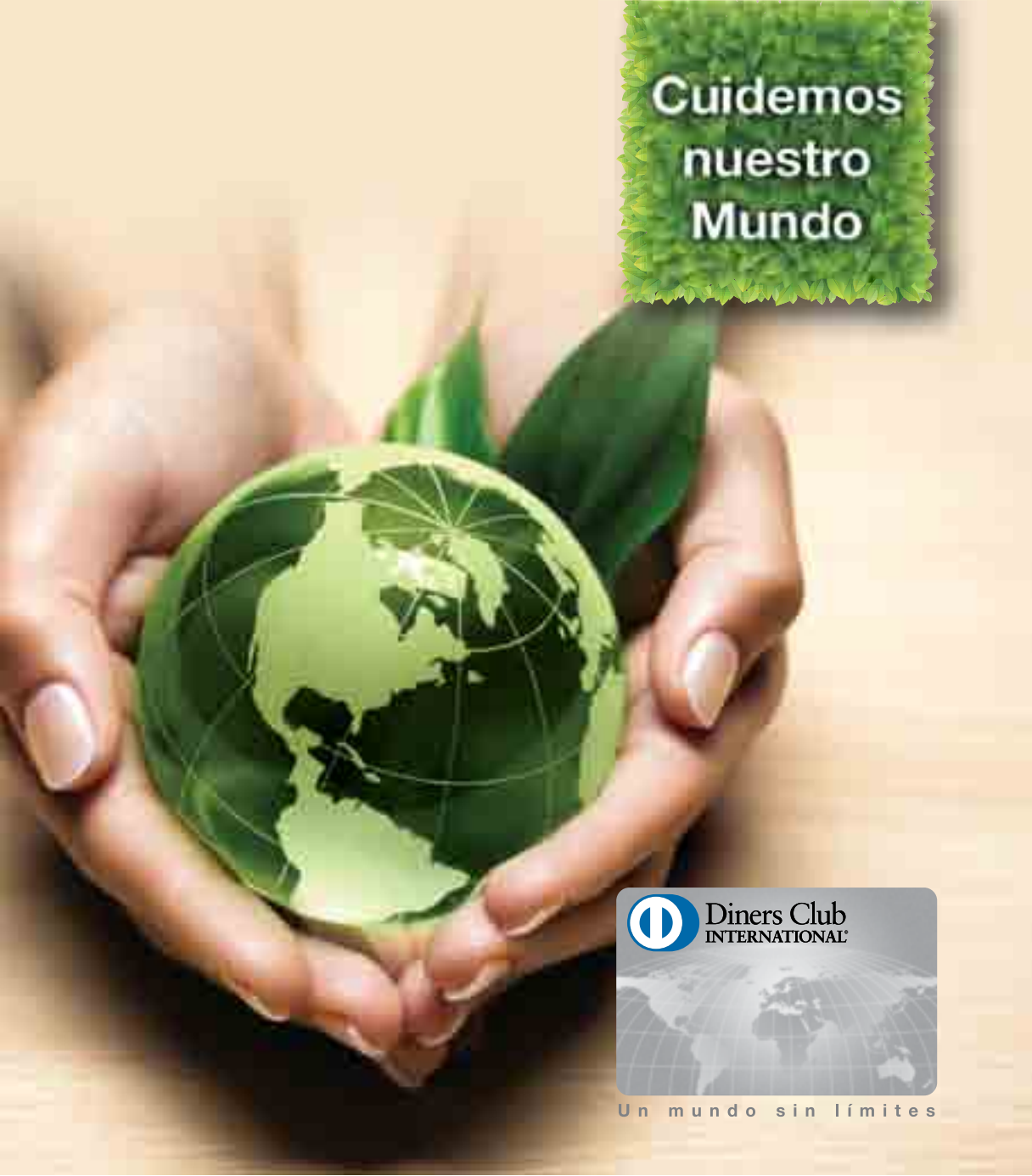
PR7

Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 45 años de trayectoria, ya que su objetivo al presentar contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente y sobria, pensando siempre en el Socio al que va dirigida la publicidad y basados en códigos de ética.

FS3/FS5

Estados de cuenta virtuales

Con la finalidad de disminuir el impacto ambiental ocasionado por el giro del negocio y adicionalmente satisfacer a los socios que prefieren tener una transaccionalidad virtual, se identificó y desarrolló el proyecto de estados de cuenta virtuales. Esto tendrá un importante impacto medio ambiental en vista de que la cantidad de insertos dentro de los estados de cuenta físicos sigue su tendencia de disminución. De esta forma actualmente los Socios Diners Club pueden solicitar dejar de recibir su estado de cuenta impreso y de esta manera comprometerse con la causa de cuidado del medio ambiente. A Diciembre del 2012 esta innovación contó con la participación de 8.140 Socios.



capítulo 5

Aliados en el crecimiento comercial de nuestra red de establecimientos

Establecimientos



Logros 2012

- En el 2012 las ventas en establecimientos afiliados en todas las categorías de negocio crecieron en un 7,8% respecto al 2011.
- La afiliación de establecimientos a la red Diners Club creció en un 9% respecto al año anterior, las zonas de mayor crecimiento en la afiliación de establecimientos fueron Cuenca, Ambato y Quito respectivamente.
- El crecimiento en ventas se dio principalmente por el impulso en la facturación de sucursales de provincias.
- El número de transacciones en establecimientos creció en un 7% respecto al 2011.
- El número de establecimientos afiliados el 2012 creció respecto a los afiliados el 2011 en un 15%.



Desafíos 2013

- Desarrollar un plan integral para la activación y desarrollo de establecimientos, con el desarrollo de propuestas de valor ajustadas al giro de cada negocio.
- Profundizar en la integración de nuevos establecimientos a la red y ampliar el mercado de Diners.
- Plan para la inscripción multicanal de cargos recurrentes para todas las marcas (web, teléfono, formulario único) impulsando botones de pagos (PayClub) y servicios electrónicos.
- RFID: Nuevo proyecto que facilita el proceso de cobro de servicios por aproximación (peajes, parqueaderos, gasolineras).
- Impulsar las alianzas estratégicas que se firmaron en el 2012 permitiendo a nuestros Socios acceder a más y mejores beneficios.
- 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 Compañía 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 más de 34.210 Establecimientos. Estos se agrupan en diferentes giros de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en función del sector económico y del tamaño.

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) y planes pagos sin intereses especiales por temporada.





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 el respaldo adecuado a sus necesidades particulares.

En el 2012 se realizaron campañas para impulsar la facturación en diferentes establecimientos como:

Miércoles Diners y DC Collection en Restaurantes, Auto por Auto en Repuestos y Talleres, donde se obtuvo una facturación incremental de más de \$ 3 millones de dólares, promociones por temporadas en Líneas Aéreas y Hoteles, pago en línea y cargo recurrentes en Servicios Públicos con un crecimiento del 38% siendo la especialidad que más creció en el periodo antes indicado; todas tendientes a incrementar la afluencia de clientes a sus establecimientos, convirtiendo a Diners en un aliado estratégico para sus ventas.

Otro sector que fue decididamente impulsado por Diners Club durante este año fue el de los Centros Comerciales que aglutinan a diferentes tipos de

negocios con campañas como la de Regreso a Clases, Día de la Madre, las Noches Diners y Navidad.

Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2012 fiestas locales como las de Quito, Guayaquil, Cuenca, y Ambato mediante la difusión de beneficios que incentivaron al Socio a conocer y visitar diversos destinos nacionales.

La propuesta "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, Matriculación Vehicular, Pagos de Servicios Básicos como: Luz, agua y teléfonos, contribuyendo a la facilidad y agilidad de recaudación.

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 para los establecimientos.

Crédito Productivo

En el 2011 el crédito productivo fue creado por la organización; el mismo que benefició a 57 establecimientos con un desembolso total de USD \$22.114.000 a nivel nacional. De igual forma en el 2012 se potencializo este tipo de crédito; se beneficiaron un total de 88 establecimientos y se realizó un desembolso de USD \$31.558.000 millones lo cual denota un crecimiento importante del 43%.

ii. 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 2012 se premiaron a dependientes de establecimientos participantes en muchas de estas campañas como reconocimiento a su compromiso con la marca y con nuestros Socios por un valor de USD \$43.000 dólares.

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 2012 existió un crecimiento importante del 14 % en número de establecimientos que facturan por internet y al momento contamos con más de 148, utilizando activamente este servicio. Adicionalmente se dio un crecimiento en facturación por este medio de pago de un 52%.



Sistema de recaudación de donaciones para fundaciones

A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas que realizan los socios. En el 2012 tuvimos afiliadas 114 fundaciones, un 8% más que el 2011.

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 de dicha recaudación.

TESTIMONIO:

Eduardo García
La Parrilla del Nato



La parrilla del nato lleva afiliado desde de julio de 1997, la relación con Diners Club ha generado una confianza gracias a contar con transacciones seguras. 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. Nos han enviado constantes promociones además ha sido beneficioso por el gran alcance que tiene la tarjeta. La alianza con Diners Club ha fortalecido nuestro negocio debido a que esta tarjeta de crédito mantiene un grupo selecto de clientes y las promociones son muy bien direccionadas a ese target.

v. La formación, el principal aporte a los Establecimientos.

FS16
Centro de Capacitación Diners Club (CCD)

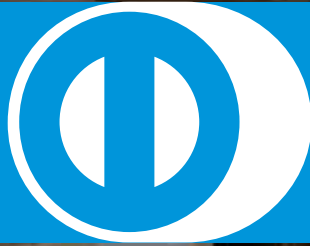
Diners Club ofrece como beneficio a los Establecimientos por su preferencia y fidelidad el acceso al Centro de Capacitación Diners Club (CCD), el mismo que busca reconocer al recurso humano y fomentar su continua capacitación la cual enriquece la efectividad y eficacia de quienes son los protagonistas de la interacción comercial, la más importante con nuestros clientes.

Durante el año 2012, se capacitaron a más de 2.722 dependientes en temas enfocados a incrementar la efectividad en la venta y el servicio a los clientes. La capacitación se la hizo a través de nuestro Centro de Capacitación Diners (CCD) y se enfocó en reforzar la preferencia de la marca en importantes giros de negocios y campañas a nivel nacional:

CAPACITACIÓN A DEPENDIENTES DURANTE EL AÑO 2012

CAMPAÑA	ESPECIALIDAD	ASISTENTES
Día de la Madre	Electrodomésticos	550
Navidad	Centros Comerciales	1052
Vacaciones	Agencias de Viajes y Líneas Aéreas	320
Regreso a Clases	Academias	400
Telefonía	Telefonía	400
TOTAL		2722

Para el año 2013 se proyecta incrementar el número de dependientes capacitados buscando optimizar y brindar nuevas herramientas de desarrollo que nos generen fidelización para cada uno de los dependientes participantes, generando recordación y posicionamiento de marca a mediano y largo plazo. Todo esto siempre ligado a la estacionalidad de cada una de las campañas y de esta forma buscar el crecimiento en ventas de cada una de las especialidades a las que se quiere potencializar.



capítulo 6
Filosofía en la cadena de valor: Proveedores

Proveedores



Logros 2012

- El número de proveedores de Diners Club creció en un 10 % este año con un incremento significativo en las empresas pequeñas, alcanzando una concentración del 84% de los proveedores en pequeñas y medianas empresas.
- Mejoría en el proceso de calificación, por categorías dentro del proceso para los proveedores, manejando variables de monto en compra, riesgo y recurrencia que tiene el proveedor con nuestra organización, en la relación comercial. Esto va a permitir incluir como proveedores a empresas pequeñas antes limitadas al momento de cumplir con los requisitos.
- Diners ha incorporado dentro sus proveedores a empresas que cumplan con las reglas de cuidado de medio ambiente y la optimización del uso de recursos no renovables así como de minimización de su huella ambiental, por ejemplo en los procesos de construcción y manejo de residuos.
- Proveedores siguen un estándar de permanente control de residuos sólidos y de maquinarias
- Inclusión de proveedores en proceso de reducción del consumo de papel e impresiones a través de programas de digitalización de documentos de varias áreas de la organización y en la recepción y entrega de requerimientos.
- Se mejoró los dispositivos de Seguridad en los diferentes edificios de Diners Club.



Desafíos 2013

- Realizar una encuesta de satisfacción a las áreas usuarias de Proveedores de Pequeñas Empresas con el fin de retroalimentar sobre los aspectos a mejorar.
- Promover el uso de materiales amigables con el ambiente en la adquisición de nuestros ítems y en nuestra cadena de valor con proveedores.
- Fomentar la innovación con nuestra cadena de proveedores mediante la realización de la segunda edición del Reconocimiento a los Productos y Servicios Sostenibles.
- Concientizar y promover la erradicación de trabajo infantil a nuestros proveedores y generar una cadena de valor con sus clientes y proveedores estratégicos.
- Incrementar la capacidad de digitalización de imágenes con los proveedores para disminuir el uso de copias y potencializar las herramientas tecnológicas que posee la Organización.
- Realizar alianzas con entidades como la Policía Nacional y Bomberos con la finalidad de poder hacer frente a cualquier eventualidad de emergencias y así garantizar la seguridad de clientes y colaboradores.

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 garantizando la buena calidad.
- 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 estratégicos a través de proveedores calificados que cuenten con planes alternativos que les permita brindar sus servicios sin interrupciones.



TESTIMONIO DE PROVEEDOR:

Paola Ortiz

Gráficas Paola



Estimo que somos proveedores de Diners Club desde hace 17 años. Siempre fue un cliente exigente, un cliente que nos pedía cada día un poco más. Esta relación fue una de las razones para que la empresa se certifique con la Norma ISO 9001-2000. Porque siempre quisimos ser mejores proveedores, ser proveedores confiables para Diners Club. Ser proveedor de Diners Club, es sinónimo de ser una imprenta de calidad, de ser una imprenta que responde a la exigente calidad de impresión que requiere la empresa.

ECG/ 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 172 proveedores nacionales de bienes y servicios calificados a través de la compañía Lógica de acuerdo al procedimiento establecido (cuadro adjunto). Se puede observar que existe una concentración del 84% en los proveedores de pequeñas y medianas empresas, cuyo monto de venta se ubica entre USD \$1.000 y USD \$6.000.

PROVEEDORES DE DINERS CLUB DEL ECUADOR						
TIPO	2008	2009	2010	2011	2012	% VALORACIÓN
GRANDES	21	21	24	25	28	12%
MEDIANAS	77	86	40	45	49	9%
PEQUEÑAS	193	193	72	86	95	10%
TOTAL	291	300	136	156	172	10%

En relación al año anterior la base ha crecido en un 10% debido a que el objetivo de Diners - Interdin es crear nuevas relaciones basadas en la competitividad con ofertas presentadas en base a la calidad de los bienes y servicios que nos presentan y la búsqueda de nuevas opciones en el mercado. En el siguiente gráfico podemos observar la concentración de proveedores por el tipo de bienes/servicios que brinda cada uno de ellos, existen 34 categorías diferentes de proveedores en nuestra base de datos, con los que se pretende incluir un número significativo de proveedores de medianas y pequeñas empresas en estas categorías para crear mayores oportunidades de acuerdo a la demanda de la organización.

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 primor-



dial 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 establecen las coberturas necesarias para evitar la exposición al riesgo en los anticipos otorgados a través de garantías de buen uso de anticipo, fiel cumplimiento del contrato y de ser el caso pólizas de responsabilidad civil o fidelidad.

Adicionalmente todos los contratos que se firman con los proveedores contienen cláusulas de responsabilidad social de no contratación a niños. Este año se realizó un importante esfuerzo de actualización de datos de toda la base de proveedores Diners Club.

HR 8

Las adquisiciones con enfoque de Responsabilidad Social

Diners Club al adquirir un producto, no evalúa únicamente el precio o el costo que este infiere, sino también la calidad del producto o servicio. Este análisis induce a que la vida útil del bien o servicio sea más larga y consecuentemente exista un menor consumo de recursos, generalmente un bien o servicio ecológicamente eficiente utiliza menos energía y permite un ahorro en nuestra empresa así como una disminución de desechos en el medio ambiente.

Al establecer como táctica la medición de la relación óptima de costo- calidad, las consideraciones que Diners Club toma son las siguientes:



- La funcionalidad de los productos con respecto a las exigencias internas de la organización, esto elimina la subutilización de los productos.
- Conocimiento del material utilizado para la elaboración del producto o ejecución del servicio.
- Identificación del origen y aceptabilidad en el que fue elaborado el producto, esto conlleva a identificar cómo son los proveedores y clientes como parte del proceso de calificación.

El sistema de calificación de proveedores también ha incluido impacto social que éstas generan, se encuentran enfocadas hacia la prevención del trabajo infantil, campañas de manejo de desechos y también actividades donde realizan donaciones o eventos en fechas especiales como navidad, día del niño, día de la madre, etc.

Reconocimiento a Proveedores

Con el objeto de vincular a la cadena de valor en la filosofía de RSE de la organización, se realizó el cuarto encuentro con proveedores en el 2012. Este año se realizó el 1er Reconocimiento a proveedores con productos/servicios sostenibles, con la finalidad de recoger propuestas de su parte para de esta forma fomentar el desarrollo de soluciones innovadoras con el enfoque de sostenibilidad.

Tomando en cuenta varias variables relacionadas con la innovación, calidad, factibilidad e impacto social y ambiental, el Comité de compras de Diners Club evaluó las propuestas presentadas, para de esta forma determinar la empresa, merecedora del reconocimiento.

Gráficas Paola con su proyecto de Agenda Ecológica obtuvo el primer lugar quienes han sido reconocidos por otras instituciones, por sus sostenidas prácticas de RSE.

Adicionalmente **Redime** obtuvo una mención de honor con el proyecto “Integración prioritaria de nuevo personal a mujeres divorciadas y madres solteras en condiciones de vulnerabilidad” adquiriendo un compromiso de implementación para el año 2013.

Este proceso fue muy enriquecedor para Diners Club así como para las empresas postulantes dado que se evidenció la posibilidad de contar con parámetros de sostenibilidad en nuestra cadena de valor.

Con respecto a la participación en el Reconocimiento, Paola Ortiz representante de gráficas Paola comenta lo siguiente:

“Aceptar la invitación de participar en el concurso implicó un reto para la empresa. Propusimos un producto que es sostenible, que va a afectar mínimamente al ambiente y que le va a permitir a Diners Club aumentar su imagen en el entorno. Imprimir en materiales sustentables, fue un reto, nos permitió imprimir en sustratos desconocidos para nosotros.

La impresión de este tipo de productos, aumenta la cartera de impresos sustentables que la empresa puede ofrecer a otros clientes, fomenta nuestra creatividad, nos obliga a esforzarnos un poco más, aumenta nuestra confianza en la impresión de sustratos desconocidos. Al igual que Diners Club, aumentamos nuestro prestigio frente al mercado, de ser una imprenta que posee un sistema de gestión de calidad, integrado al sistema de responsabilidad social empresarial.”

Paola Ortiz, Propietaria de Gráficas Paola quienes recibieron el Reconocimiento a los Productos y Servicios Sostenibles de Diners Club 2013.

HR2
Contratistas

Durante el 2012 en cumplimiento de la normativa legal establecida, se continuó con 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.

Se renovó el contrato con la empresa ALITEC que es especializada en la administración y mantenimiento de edificios, la misma que funciona con 3 personas fijas.

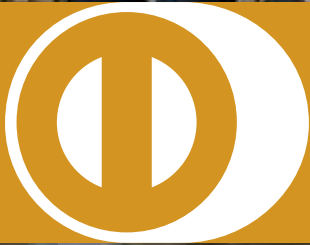
Los servicios de guardianía, limpieza y mantenimiento lo proveen empresas especializadas en la prestación de dichos servicios. Actualmente, 52 colaboradores de empresas contratistas trabajan en las oficinas de Quito, 28 en Guayaquil y una persona en Ambato.

TESTIMONIO DE PROVEEDOR:

Reinaldo Vivanco
REDIME



Prestamos servicios logísticos y de Trade Marketing a Diners Club desde hace 6 años, los beneficios de esta relación son muchos, podemos destacar entre ellos el contar con un cliente sólido que nos proporciona trabajo constante, que siempre se ha caracterizado por cumplir cabalmente con los compromisos y que a través de su confianza, Diners Club nos da la oportunidad de generar más de 100 empleos directos a nivel nacional. El año anterior participamos en el Reconocimiento de productos/servicios sostenibles, esta experiencia ha sido muy positiva, ya que ha generado en nuestra empresa, un nivel de conciencia y compromiso para con la sociedad.



capítulo 7

Construyendo futuro con la comunidad



Aporte a la Comunidad



DMA S0 Logros 2012

- En todos los programas sociales se llegó a un total de 61,706 niños, niñas y jóvenes de escasos recursos beneficiados con la alianza Diners Unicef y otros programas sociales que mantene-mos con la Comunidad.
- La alianza Diners Club Unicef, tuvo los siguientes resultados en el 2012:
 - 60.830 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la Educación.
 - 519 escuelas involucradas en programas de mejoramiento de la educación.
 - 1.882 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
- El proyecto de Turismo Inclusivo en las localidades de Jama y Lloa, se conformó la organización de gestión de destino donde se realizaron campañas de rescate cultural.
- Se alcanzó a beneficiar a 876 niños-as/jóvenes con el apoyo de el programa Sinfonía por la Vida.
- Se implementó el programa Desarrollo de Capacidades Ciudadanas en 47 Colegios de Quito, alcan-zando 5.000 adolescentes.
- Se creó una metodología de programas socioeducativos en 11 centros de adolescentes infracto-res del país.



Desafíos 2013

- Fortalecer la alianza Diners Club Unicef expandiéndola a todas la tarjetas Diners e involucrando a los socios con la causa.
- Mantener nuestra inversión en la creación y difusión de la cultura.
- Fortalecer el desarrollo de la estrate-gia de Educación Financiera.
- Seguir apoyando la creación de cultura.
- Potenciar y expandir el proyecto de Turismo Inclusivo que se desarrolla desde hace 3 años.
- Desarrollar el plan definido dentro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil.

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

Diners Club del Ecuador ha estado comprome-tido 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 me-joramiento de la Educación en Ecuador, al constatar su baja calidad. Esto se cristalizó en la alianza Di-ners Club-Unicef, diseñándose un producto espe-cífico que aporta recursos económicos a un fondo que se invierte para conseguir mejoras educativas de manera especial en las escuelas rurales. Adicio-nalmente, se ha dado 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 2012 continuamos con la implementación del proyecto de Turismo Inclusivo en Lloa en Pichin-cha y Jama en Manabí. En este sentido Diners Club busca integrar más estrechamente la responsabi-lidad social al modelo de gestión del negocio involu-crando además a su cadena de valor.

Nuestro compromiso con la conservación del me-dio ambiente fue un tema que siguió siendo relevan-te en el 2012, continuando con la implementación, el plan de disminución de huella ambiental producto del estudio de impacto realizado en 2010. Parale-lamente a este se ha ido incorporando en todo el modelo de gestión administrativa la gestión de ma-nejo de residuos así como los planes de reducción, reutilización y reciclaje de recursos que a nuestro entender es una labor permanente.



S01 b. Enfoque de trabajo con la comunidad y alianzas

La estrategia con la Comunidad se halla estable-cida bajo los siguientes pasos metodológicos que garantizan un enfoque basado en priorización de necesidades, asociativo y técnicamente medible en la inversión social:

1. Realización de un diagnóstico inicial del sector, definiendo necesidades y principales actores lo-cales.
2. Diálogos con los principales actores, para su in-volucramiento 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.

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONG'S y la Cooperación Interna-cional, Gobiernos Locales y comunidades de pro-bado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y eficacia.

FS9/ DMA S0 Evaluación a programas

Todos los proyectos que apoyamos tienen un siste-ma de evaluación periódico:

- Unicef: Sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz, se realizan reportes se-mestrales en base a la información de campo recolectada.

Los programas de Responsabilidad Social interna y de voluntariado son evaluados mediante encuestas internas así como los cursos de capacitación.

EC8/FS1/FS3

c. Los programas de aporte a la Comunidad

i) Al mejoramiento de la educación básica

Apoyo al Mejoramiento de la Educación

Si bien Ecuador ha realizado importantes avances educativos, de manera especial en lo relacionado con la inclusión de niños de todos los sectores en el sistema educativo, aún quedan problemas importantes por resolver como lo son el rezago escolar y la limitada escolaridad en el bachillerato. Todavía se constata bajos niveles de calidad, cobertura e infraestructura del sistema educativo a nivel nacional, por lo que en Diners consideramos importante que la empresa privada contribuya a este proceso como proyecto prioritario para el desarrollo del país, desde hace 11 años.

Diners Club enmarca su actividad con la Comunidad buscando contribuir con el logro de dos de los ocho objetivos del Milenio, establecidos por Naciones Unidas: Lograr la enseñanza primaria universal y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. A nivel nacional, buscamos aportar dentro de lo establecido por Plan Nacional de Desarrollo en el ámbito educativo.



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.



Diners Club del Ecuador realiza un aporte por los consumos realizados en la tarjeta Diners Club UNICEF se genera un flujo de recursos que ha permitido darle continuidad a los programas educativos. 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, que este año ascendieron a USD \$82.000.

Se puede evidenciar una diferencia en cuanto al número y tipo de beneficiarios, esto se debe a un replanteamiento de la estrategia programática de cooperación por parte de Unicef, pues se pasó a realizar programas orientados al segmento juvenil adicionalmente este año para los cuales se debió invertir en el diseño metodológico inicial.

El número total de tarjetas Diners Club Unicef pasó, de 39.258, en diciembre de 2011, a 38.646, en diciembre del 2012, lo que se debió a la necesidad de modificar el sistema de aportes por las definiciones de Superintendencia de Bancos y Seguros de no cobrar cuotas de afiliación de tarjetas por lo que la organización definió que para el año 2013 se pasaría a generalizar la alianza Diners Unicef con todas las tarjetas bajo un nuevo esquema de operación que se implementará y el nuevo convenio firmado con Unicef.

Adicionalmente se contribuyó a abordar una temática que requiere mucho apoyo como es la prevención y abordaje de delitos sexuales en el sistema educativo y como complemento se realizaron programas socioeducativos con adolescentes en conflicto con la Ley Penal.

- La cobertura del 2012 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:
- Esmeraldas
 - Cañar
 - Joya de los Sachas
 - Río Santiago y Cayapas
 - Putumayo
 - Guayaquil
 - Quito
 - Sigchos

COBERTURA Y RESULTADOS DE ALIANZA DINERS-UNICEF 2012

	ESCUELAS	NIÑOS/AS Y JÓVENES	MAESTROS	TEXTOS	PADRES Y MADRES DE FAMILIA
Esmeraldas	112	4,700	280	2,000	-
Cañar	360	35,000	470	-	-
Sucumbios Putumayo	-	1,130	790	-	-
Quito	47	20,000	342	-	60,000*
Cotopaxi; Sigcho			-	-	-
Orellana Joya de los Sachas			-	-	-
TOTAL	519	60,830	1,882	2,000	60,000

* Número de visitas en “Riesgollacta” espacio lúdico de educación en prevención y gestión de riesgos. Esta cantidad representa el número de niños/as y adultos que visitaron este centro.

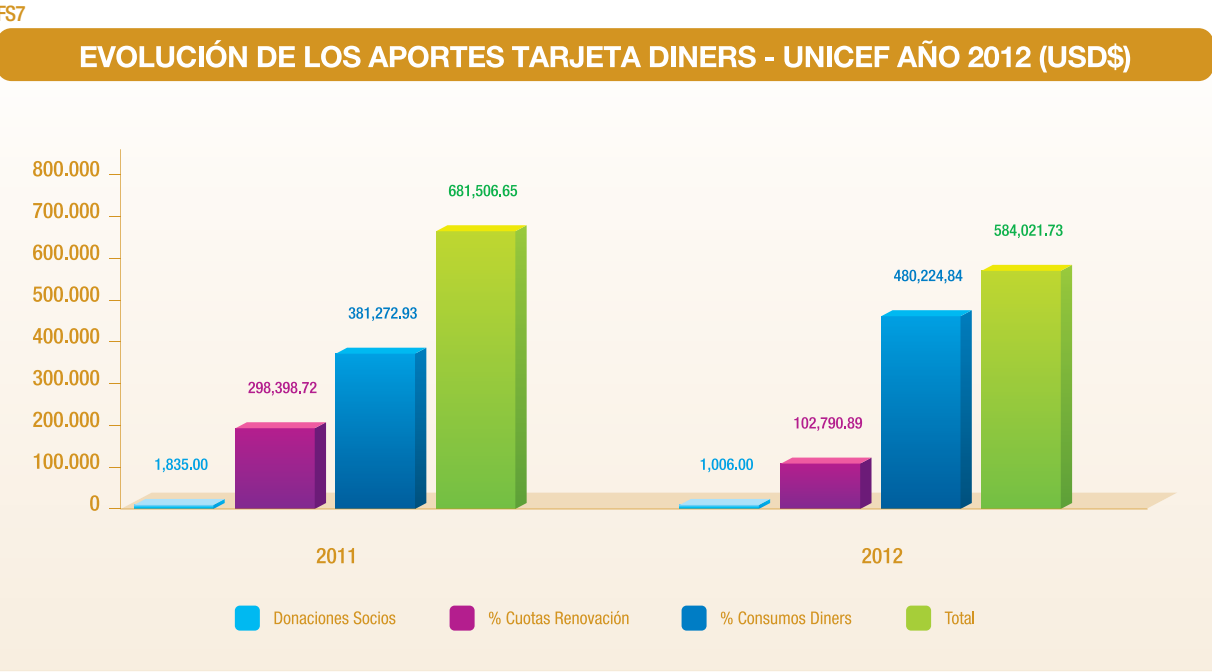
EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE LOS PROGRAMAS UNICEF COMPARATIVO 2011 - 2012

	ESCUELAS	NIÑOS/AS Y JÓVENES	MAESTROS	TEXTOS	PADRES Y MADRES DE FAMILIA
2011	1,411	94,750	2,144	87,000	6,543
2012	519	60,830	1,882	2,000	60,000

Jóvenes de Sucumbíos del Programa de Educación Básica Acelerada.

MATERIAL PEDAGÓGICO, ESTUDIOS Y METODOLOGÍAS	
MATERIAL PEDAGÓGICO 2012	ESTUDIOS Y METODOLOGÍAS
<ul style="list-style-type: none"> - Alfabeto Chachi y malla curricular de Educación Infantil Familiar Comunitaria (EIFC). - Alfabeto y malla Curricular Epera. - Cartillas de Etnoeducación para 5to. y 6to. año de básica. 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 publicaciones: Estudios sobre rezago educativo y estudio sobre inversión en educación en Alianza con el Contrato Social por la Educación. - Metodología de rastreo territorial para identificación de niños/as fuera del sistema escolar validada y aplicada. - Programas socio educativos en centros de infractores de menores diseñados y aplicados. - Diseño de los módulos y piloto en 44 Colegios de Quito del programa. - Capacidades Ciudadanas.

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 Gobierno de la Provincia de Cañar, 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 El Cañar, las organizaciones de maestros de Cañar, la dirección de educación bilingüe de Sucumbíos la Dirección de Educación del Municipio de Quito y el Ministerio de Educación.



El comportamiento en cuanto a aportaciones para el fondo que financia el programa de la alianza Dinners Unicef descendió debido a las regulaciones mediante la cuales se eliminaron los costos de afiliación para un tarjetahabiente, este rubro dejó de ser percibido por lo que el valor de cuotas de renovación bajó considerablemente (USD \$195.607,83) como se puede ver en el gráfico. Debido a esto y a pesar de que el valor invertido por Dinners Club con relación al porcentaje de consumos de los Socios se incrementó en USD \$98.951,91, el monto total de inversión fue menor en relación al 2011 variando de USD \$681.506,65 a USD \$584.021,73 en 2012.

Capacidades ciudadanas

Este programa tiene la finalidad de desarrollar capacidades y competencias en los niños/as y jóvenes, es decir en la parte de conocimientos, habilidades y valores, para el ejercicio de una adecuada ciudadanía entendida desde el respeto a los derechos y la asunción de responsabilidades.

Este programa fue ejecutado en la ciudad de Quito inicialmente para luego ampliarse a Sigchos y Joya de los Sachas con el involucramiento de 47 colegios, 5.000 adolescentes y 15.000 niños y niñas en total. La metodología desarrollada permite la participación dinámica fomentando el análisis crítico de cartillas y material pedagógico para posteriormente concluir con la aceptación de actitudes positivas y aplicación de valores en su comportamiento en la familia, la escuela, en su barrio, en la ciudad, en términos de una adecuada convivencia y prevención de riesgos.

Como fruto de estas iniciativas muchos jóvenes innovaron con sus propuestas realizando talleres o un programa radial, un flash mob realizado en la Plaza de San Francisco en el centro histórico, una feria de

tecnología y mingas en algunos barrios y colegios. Todas estas actividades fomentaron aspectos de organización y liderazgo en los jóvenes, habilidades necesarias para aportar con el ejercicio de una adecuada ciudadanía.

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

Sinfonía por la Vida

Este programa se realiza desde del 2008 en conjunto con 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 de música clásica 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 Dinners Club del Ecuador en conjunto con la FOSJE, y contó con el aporte de muchas otras empresas y entidades, hasta Julio de 2012 beneficiando a 876 niños/as y jóvenes en las ciudades de Quito, Guayaquil y Esmeraldas.

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 2012 se continuó con este apoyo, destinando computadores para potenciar el uso de estos infocentros estableciendo un sitio al que puedan acudir los niños y niñas de varias



Flash Mob realizado en San Francisco por Jóvenes de colegios Municipales y Fiscales de Quito en Abril de 2012 en el marco del Programa Capacidades Ciudadanas.

escuelas del sector para que usen los computadores con fines pedagógicos.

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.

d. El turismo como eje de desarrollo comunitario

FS13/FS14 Proyecto de Turismo Inclusivo y Cultural

En 2012 se dio continuidad a la ejecución del proyecto de Turismo inclusivo, este programa busca

diseñar y ejecutar planes de turismo con el fin de fomentar la inclusión de comunidades consideradas de escasos recursos en las cadenas de valor de la oferta de servicios turísticos de manera que estos puedan compartir los beneficios que dejan estas actividades en un territorio.

El programa está orientado hacia dos focos de acción:

Establecimientos Turísticos ancla: Con la finalidad de identificar establecimientos grandes que puedan apalancar la dinámica de un encadenamiento.

Localidades Piloto Lloa y Jama: Paralelamente este proyecto realizó actividades en las localidades de Lloa y Jama en las provincias de Pichincha y Manabí respectivamente. En 2012 se continuó con la implementación de este proyecto contando con los siguientes resultados:



Jama: en conjunto con la organización Codespa se realizó seguimiento a la OGD Tur Jama para de esta forma asesorar en su funcionamiento, por otro lado, con la finalidad de fortalecer las capacidades de sus miembros se realizó una segunda fase de capacitación, la cual contempló los temas de Marketing de destino y gestión comercial, Negociación y fijación de tarifas, Gestión de reservas y actividades post venta y comercio electrónico.

Además de esto se pudo desarrollar un concurso con la finalidad de promover la organización y participación comunitaria en alianza con la OGD local y el Municipio, el concurso **“Sellos de colores”** que se ejecutó en Jama y el Matal consistió en pintar los postes de las calles con los sellos (figuras) característicos de la cultura Jama Coaque de esta forma adicional-

mente sus pobladores rescataron valores ancestrales generando orgullo y apropiación de su identidad con la participación de más de 176 personas.

Lloa: En base al diseño para el centro de interpretación realizado, se evidenció la necesidad de realizar un estudio de factibilidad y sostenibilidad, este es un insumo necesario para la gestión de recursos y consecución de aliados para el financiamiento de este centro. Adicionalmente se ha trabajado en todo lo relacionado a la marca e imagen institucional con la finalidad de poder difundir este proyecto en términos comerciales.

Producto de la experiencia obtenida en Jama se desarrolló un concurso similar en Lloa, aprovechando su naturaleza en este caso se lo realizó

sobre piedras, dado esto su nombre **“Piedras de Colores”**, de igual forma se lograron desarrollar aspectos importantes en torno a la organización y participación comunitaria y el fomento del arte con 72 asistentes.

e. Inversión Social y de apoyo a la cultura

EC3

Inversión Social 2012

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en el 2012 tuvo una disminución del 14% con relación al 2011 esto debido al decremento en el fondo de aportaciones para el programa de Unicef ya que se suspendieron los aportes que anteriormente provenían de las cuotas de socios debido a la regulación de no cobro de estos rubros en tarjeta de crédito. Por otro lado también hay una disminución en el rubro de Inversión social directa en vista de que se apoyó parcialmente al proyecto Sinfonía por la Vida ya que este fue reestructurado.

Sin embargo los rubros en campañas sociales de comunicación y RSC interna que se refiere a campañas internas tuvieron un aporte mayor.

INVERSIÓN SOCIAL 2012		
RUBRO	2011	2012
Alianza Diners Club Unicef	\$ 681,506.65	\$ 584,021.73
Campañas Sociales de Comunicación	\$ 70,692.61	\$ 98,532.71
RSC Interna	\$ 17,594.40	\$ 29,121.73
Inversión Social Directa	\$ 206,172.98	\$ 145,856.23
TOTAL	\$ 975,966.64	\$ 857,532.40

Apoyo a la cultura

La cultura, referida al gozo estético únicamente (las tradiciones artísticas del pueblo, las artes escénicas, musicales y plásticas, así como la literatura) es un bien que da sentido y placer a nuestras vidas. Los seres humanos, así como logramos satisfacción en el amor, en usar joyas finas, en el recorrer de nuevos países, etc., también sentimos placeres intensos a través de la buena música, una buena obra de teatro, un buen libro, o cualquier otra manifestación artística.

Es por esto que desde sus inicios en Ecuador, hace 45 años, Diners Club se ha encaminado a desarrollar e impulsar valores culturales, económicos, ambientales, sociales. Auspicios artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, apoyo a festividades locales, auspicios a centros de arte etc., son parte del día a día de nuestra organización.

Uno de los más relevantes ejemplos de ello en el 2012 fue La Bienal de Pintura de Cuenca, que es sin duda el mayor evento cultural del país, y el de mayor repercusión internacional. Ha logrado ubicarse dentro del selecto grupo de las mejores Bienales de América Latina y, sin lugar a duda del mundo, contribuyendo de esta manera a consagrar a Cuenca como la **“Ciudad de las Ciencias y las Artes”**.

Históricamente la Fundación Bienal de Cuenca se ha destacado por desarrollar procesos participativos que articulan, enriquecen, potencian y divulgan el ámbito de las artes plásticas y visuales, por el respeto a la libertad de los artistas, por estar siempre abierta a las prácticas del arte actual, por generar inquietudes sobre la vida cultural de la ciudad y por ser una plataforma para el arte contemporáneo. Abierta a nuevas disciplinas artísticas, sincroniza



Actividades culturales realizadas en el Teatro Sucre.

con el ritmo dinámico del arte dentro de la pintura y otros conceptos.

Nuestro apoyo a la **Fundación Teatro Nacional Sucre** -quienes han abierto sus espacios a nuevos talentos para apoyarlos en la presentación y difusión de su arte, un espacio de referencia para la capital ofreciendo espectáculos de calidad sin perder de vista lo comercial y la innovación- ha financiado la presentación de las espléndidas agendas culturales que presentan continuamente a través del Teatro Sucre, el Teatro Variedades Ernesto Albán Gómez, el Teatro México, las actividades en la Plaza del Teatro y en la Mama Cuchara, así como en las distintas ciudades del país a través de El Sucre Viajero.

Diners Club del Ecuador, además patrocina otro tipo de eventos culturales durante todo el año,

buscando de este modo acercar a sus Socios al mundo cultural en sus distintas expresiones tales como seminarios, conferencias, literatura a través de ediciones de libros de importantes historiadores, pintores y demás artistas ecuatorianos, danza, turismo, fiestas locales, educación cultural en general, patrocinando cursos y talleres, etc.

El arte urbano o **“street art”** del término inglés, en su concepción más amplia y literal, describe todo el arte desarrollado en la calle, normalmente de manera ilegal. Diners Club ha colaborado estratégicamente a llevar la cultura a las calles de las principales ciudades del país, consiguiendo de esta manera el reconocimiento de los artistas nacionales a través de proyectos innovadores como “Toros de Colores” realizado hace 4 años en Quito, Ambato, Riobamba, y otras, y “Caballos de la Libertad” en

TESTIMONIO:

Frevia Alava

Organización de Gestión de Turismo de Jama Manabí



Es indudable que una sociedad bien organizada puede llevar a cabo objetivos propuestos, y es ahí donde Dinners Club ha tomado un rol importante, trabajando en la comunidad de Jama, es el caso de la creación de la OGD TUR JAMA, la cual nació con la finalidad de organizar a los distintos actores turísticos para fomentar un trabajo en conjunto y orientación hacia un turismo inclusivo. Desde la creación de la OGD TUR JAMA, Dinners Club ha sido un pilar fundamental para cada uno de los proyectos como organización, recibiendo el apoyo en capacitaciones las cuales han sido de gran ayuda para los socios y socias de la OGD, y para poder lograr también mejores resultados en nuestras metas, las cuales están enfocadas en el mejoramiento socio-económico de la colectividad del Cantón Jama.

Guayaquil, concepto cultural que nos ha ubicado a la altura de las grandes capitales del mundo como Berlín, Sao Paulo, Toronto, etc.

Nuestro objetivo es continuar aportando activamente al desarrollo cultural en nuestro país.

FS12/DMA SO

Participación en diálogos sociales por la educación y la Responsabilidad Social

Durante 2012, Dinners 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) y del Directorio de Forum Empresa América Latina en representación de Ecuador.
- Apoyo al Contrato Social por la Educación.
- Impulso a la realización de CSR Américas.

A finales de Mayo del 2012 se realizó en Quito el evento más importante de RSE en la región, el CSR Américas organizado por el Bid , CERES , Ministerio Coordinador de la Política Económica y Competitividad y el Municipio de Quito. El evento que tuvo una duración de 3 días dio paso a la participación de experimentados expositores con temas innovadores en RSE. En el primer día de esta conferencia

y como se ha realizado tradicionalmente, se efectuó el día país, en este espacio se motivó la participación de las empresas ecuatorianas con la finalidad de exponer las mejores prácticas aplicadas en nuestro país. Dinners Club fue seleccionada para exponer su experiencia en el fortalecimiento al sistema educativo unidocente producto de la Alianza Dinners Club Unicef a los participantes de esta Conferencia.

En esta presentación se puso en conocimiento de la audiencia los avances en cuento al aporte de la Alianza a distintos ámbitos de la Educación bajo la óptica de la colaboración público-privada, como una experiencia que está siendo replicada internacionalmente ente los cuales podemos mencionar:

- Capacitación a Docentes para programas de inclusión y permanencia.
- Fortalecimiento de las capacidades ciudadanas en niños y jóvenes.
- Realización de material de apoyo en lenguas indígenas del Ecuador para la Educación intercultural Bilingüe.
- Fortalecimiento de las habilidades de lecto-escritura.
- Apoyo a la creación de material didáctico.

Red de Empresas contra el trabajo infantil

En el 2012 Dinners Club firmó su carta de adhesión a la red de Empresas en contra del Trabajo Infantil, esta red tiene la finalidad de cumplir con una serie de indicadores que se han definido los cuales apuntan a generar actividades dentro y fuera de la empresa, contemplando su impacto en la cadena de valor y de esta forma apoyar a la erradicación del trabajo infantil.

Esta red está conformada por 13 Empresas nacionales, internacionales públicas y privadas y cuentan también con el apoyo de Unicef, CERES y el Pacto Global de Naciones Unidas.

Si bien Dinners Club del Ecuador había venido aportando a esta causa mediante los programas con DYA para la erradicación de la mendicidad (2007-2010) y mediante al Alianza Dinners Unicef (2001-2011) mediante los planes de inclusión y permanencia de los niños en las escuelas rurales y los avances en cuanto a políticas internas y con proveedores , en el 2012 se formula un plan integran que incluye a toda la cadena de valor y distintos ámbitos de actuación expresado en el siguiente gráfico.



Inversión en Auspicios y Apoyo a la Cultura

Los estudios de mercado que se efectúan permanentemente a nivel nacional, nos dicen que la marca Diners Club es valorada por su apoyo a la cultura y al apoyo a la infancia en el Ecuador. La Compañía invierte un importante monto de sus recursos en “Auspicios y Convenios Culturales”, la inversión en el 2011 alcanzó USD \$ 1 183,666.93 y en el 2012 se fue de USD \$ 830.246,23.

APOYO A LA CULTURA		
RUBRO	2011	2012
CONCIERTOS	\$ 123,426	\$ 5,600.00
CURSOS Y TALLERES	\$ 16,843	\$ 12,773.76
EXPOSICIONES PICTÓRICAS	\$ 199,122	\$ 32,890.00
FERIAS	\$ 752,446	\$ 596,113.88
LITERATURA	\$ 57,170	\$ 25,639.55
TEATRO	\$ 34,660	\$ 157,229.04
TOTAL	\$ 1,183,666.93	\$ 830,246.23



capítulo 8
Disminuyendo nuestra huella ambiental

Cuidado del Medio Ambiente



DMA EN Logros 2012

- Se remodeló el edificio Centro de Negocios Diners Club (CND), bajo parámetros de optimización de recursos energéticos y materiales con una ambientación diseñada en términos ergonómicos y ecológicos.
- Se cumplió con la ejecución del plan de disminución de huella ambiental y dentro de este el sistema integral de manejo de residuos.
- Se implementaron sistemas de

digitalización de documentos para la disminución de consumo de papel que permitieron disminuir el consumo en impresiones en 7.909 Kg.

- Se realizaron campañas comunicacionales de concientización sobre la optimización en el uso de recursos y la disminución de la huella ambiental y se logró reciclar y disponer adecuadamente 5.542 kg de material entre papel, botellas pet y pilas.



Desafíos 2013

- Certificar al edificio CND como punto verde y con parámetros LEED.
- Desarrollar y ejecutar nuevas campañas comunicacionales de concientización interna sobre el plan de disminución de huella ambiental.
- Continuar con la Implementación

del plan de Reducción de huella ambiental.

- Involucrar a nuestra cadena de valor en planes para la disminución del impacto ambiental generado.
- Utilizar las herramientas tecnológicas necesarias para disminuir el volumen de impresiones o copias.

DMA EN/EN7/FS1/FS2/FS3/FS4/FS5/FS9/EN26/GC7/GC8

a. Disminuyendo nuestra Huella Ambiental

Nuestro enfoque con el manejo del medio ambiente

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un **plan de manejo integral de disminución de huella ecológica**, a raíz de la realización de la línea base de medición de la huella ambiental y dentro de esto se han tomado varios tipos de medidas desde hace 6 años que incluyen la campaña de concientización, de las 4R's (Ser Responsable de Reducir, Reciclar y Reusar) en el cual participaron los colaboradores y la incorporación de estas variables de manera transversal en todo el manejo de la organización

Durante este año se implementaron la totalidad de las recomendaciones del estudio realizando cambios en la infraestructura, en el manejo de proveedores y en el manejo de residuos.

Se pueden destacar 3 pilares fundamentales en los cuales se ha centrado el trabajo de disminución del pacto ambiental, como lo detalla el gráfico "Ámbitos de Acción con el Medio Ambiente".

i) Construcción ecológica y minimización de impacto ambiental en las oficinas

El punto más relevante a destacar es la inversión que se ha realizado en el diseño del edificio Centro de Negocios Diners Club, este edificio ha sido diseñado con altos estándares de cuidado en el im-

HITOS IMPORTANTES EN REDUCCIÓN DE HUELLA AMBIENTAL



ÁMBITOS DE ACCIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE





pacto ambiental, la implementación de tecnología, parámetros de construcción, así como ambientación han generado la posibilidad de que este edificio destaque este principio de disminución en el impacto ambiental.

Es así como el plan integral de reducción de la huella ecológica se está aplicando de manera permanente en el modelo de gestión de la organización. Se pueden citar 2 sistemas utilizados en el edificio:

- Sistema de Iluminación Lutron Quantum Green Glance, el cual maneja la luz del día y la noche optimizándola en un sistema controlado por un

Software en el cual se programa de acuerdo a horarios y necesidades establecidos.

- Sistema de Climatización electrónico programable mediante Software amigable el cual ahorra energía de acuerdo a horarios y necesidades establecidos.

El área Administrativa también implementó una serie de medidas tendientes a reducir el consumo de papel en los procesos administrativos con la utilización del sistema PeopleSoft para la recepción y entrega de requerimientos, cumpliendo los siguientes objetivos:

- Digitalizar un mayor número de documentos para bajar el consumo de impresiones.

- A través del uso del sistema documental File Net se escaneó la información del pool de mensajería, el archivo de comprobantes de retención y actas de entrega de celulares y activos fijos lo que permitió en este año disminuir el uso de papel.

- Mediante la coordinación con las diferentes áreas de la Organización se pudo digitalizar documentos que son de gran utilidad para los usuarios, disminuyendo el uso de copias e impresiones.

ii) Medidas administrativas para la reducción del consumo de papel

Debido al análisis de los distintos procesos aplicados en la organización se ha podido implementar iniciativas que contribuyan a la optimización en el uso de recursos y con ello a la disminución en el impacto ecológico generado.

Campaña de las 4R

Con la finalidad de generar una concientización alrededor de la importancia del cuidado ambiental se creó la campaña de las 4R's *Ser Responsable de Reducir, Reducir y Reusar*, la misma que cuenta con un plan de actividades identificadas a partir del estudio de impacto ambiental realizado anteriormente.

1. Reducir. Frente a la operación y dinámicas naturales de los procesos de la organización, considerando el incremento de personal sustentado en el crecimiento de socios y ventas, el consumo de papel toma el mismo comportamiento como se puede ver a continuación:

NIVEL DE CONSUMO					
UNIDAD	2009	2010	2011	2012	VARIACIÓN
CANTIDAD DE HOJAS	8.440.795	8.080.516	8.817.283	9.020.241	2,3%
TONELADAS*	38,8	37,2	40,6	41,5	2,3%

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

En el año 2012 existe un incremento del 2% debido a la implementación de equipos por la remodelación del edificio CND, sin embargo debemos destacar que la cantidad de personal incorporado a la organización fue del 5.7% es decir que proporcionalmente tuvimos una reducción.

Frente a este comportamiento se ha implementado la digitalización de algunos procesos, los cuales han permitido que el incremento en el nivel de impresiones sea controlado.

GC9

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

En el año 2012 se incluyó la digitalización de los reportes de la marca Discover al programa de Reducción de Impresiones, con lo cual se logró un ahorro total en el año de 1.690.104 hojas que representan 7.909 Kg de papel equivalentes a USD \$80.498,95; el resultado acumulado desde el año 2007 es de 7.857.704 hojas, que significan 36.774 Kg de papel que no utilizamos con un valor aproximado de USD \$374.026,71.

El proceso de digitalización de información ha contribuido con la reducción de solicitudes para la reimpresión de documentos que son almacenados en el archivo físico lo que optimiza adicionalmente el uso de espacios físicos.

Para el año 2013 se planifica incluir en este proceso la

documentación que se generará con la implementación de la herramienta para el área de mesa de ayuda.

Scaneo de documentos

Implementación en alianza con el proveedor de sistema documental que permite scanear la información del pool de mensajería, el archivo de comprobantes de retención y actas de entrega de celulares y activos fijos.

Sembremos el árbol que consumimos

En el 2012 se hizo la adquisición de Ecopots, estos kits contienen una planta de trébol y fueron entregados a todos los colaboradores con la finalidad de generar una conciencia sobre la importancia del cuidado ambiental. Posteriormente se realizó un concurso producto del cual se pudo apreciar el cuidado que los colaboradores dieron a su planta, en sus puestos de trabajo y en muchos de los casos el cuidado fue compartido con sus familiares, principalmente con sus hijos.



2. Reciclar. Las campañas de reciclaje de papel son permanentes y se colocaron contenedores con la finalidad de recolectar botellas pet, pilas y celulares, después de ser depositados en cada contenedor, se procede a canalizarlos a través gestores ambientales especializados en el manejo de estos recursos.

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

Consumo y Reciclaje de Papel

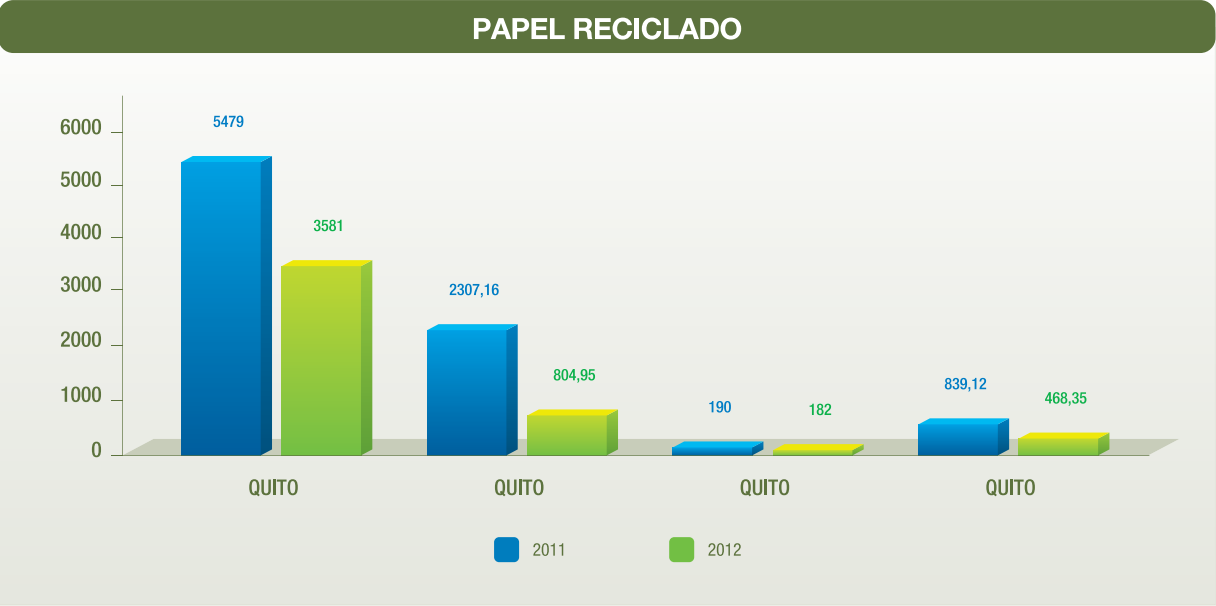
Durante el 2012 se continuó con la campaña de reciclaje de papel, resultado de esta campaña se logró reciclar 5.036,30 kg que generó una reducción en cantidad debido a que se obtuvo una reducción en el consumo de impresiones por el proyecto de cold y digitalización.

Botellas pet: Los colaboradores colocan sus botellas en los contenedores destinados para el efecto y posteriormente una gestora ambiental se encarga de retirarlos y llevarlos a la empresa encargada para que sean reciclados.

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

Disposición adecuada de pilas

desechadas: Para esto se mantiene una coordinación con la Secretaría de Ambiente del Municipio de Quito, quienes se encargan de recoger estos materiales y entregárselos a una empresa; misma que se encarga de dar una disposición final adecuada a este desperdicio. Es necesario aclarar que por temas comunicacionales, se habla de reciclaje de pilas, sin embargo 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 por su peligrosidad dado por el mercurio, y de manera periódica se contrata a una empresa que se encarga de retirarlos y darles un manejo adecuado.

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2012 son los siguientes:

ENG/EN/22/EN14

RECOLECCION RECURSOS	
ACTIVIDAD	RESULTADO
Manejo adecuado de desperdicios	
Disposición correcta de pilas	22,3 kg
Disposición adecuada de fluorecentes	1.691 unidades
Reciclaje de botellas pet	483,75 kg



EN18/EN29

Fomento de la Movilidad Alternativa

En años anteriores se realizó la campaña “Al trabajo en Bici”, cuya finalidad es fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo para de esta forma disminuir los problemas de contaminación y congestión de nuestra ciudad. Sin embargo este año, debido a que se institucionalizó el sistema bici Q, realizamos dos actividades alternativas:

Cicleada de Visita a Lloa: A propósito de la visita al proyecto de turismo inclusivo que Diners Club desarrolla en esta zona, se realizó una jornada de bicicleta cruzando la cicloruta de la parroquia, contando.

Cicleada nocturna al Centro Histórico: Por quinto año consecutivo, se realizó por las festividades de Quito, el Paseo Patrimonial en bici, con la ayuda de guías turísticos refiriendo una reseña de la riqueza arquitectónica de nuestro Centro Histórico en que participan 50 colaboradores y familiares.

EN28

Durante el 2012, la Compañía no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental.

EN16 comm/EN17/EN19/EN20/EN21/EN29

Emisión de Gases Invernadero

En el 2012 la empresa generó 33 toneladas de CO2, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

GENERACIÓN DE CO2			
	2011	2012	%
TRANSPORTE AEREO (t)			
Nacional	70	31	-55%
Internacional	22	63	186%
TRANSPORTE TERRESTRE (t)			
Movilización terrestre	1,12	1,42	26%
TOTAL	93	95	2,15%

Se puede apreciar que existe un incremento del 2% en el total de CO2 producido por la empresa por concepto de movilización de sus ejecutivos, esto principalmente se debe a un incremento en el número de viajes internacionales. Es importante mencionar que hay una disminución en transporte aéreo nacional y movilización terrestre.

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 Carbon Footprint.

EN4/ EN8/GC 7

Consumo de agua* y energía eléctrica

En lo que respecta al consumo de agua, existe una disminución del 21% en relación al año anterior, debido a que se aplicaron constantes regulaciones de llaves, reemplazo de equipos prestmatic en todas las locaciones.

Adicionalmente en el Edificio CND en los pisos remodelados se implementaron equipos sanitarios ahorradores de agua mediante fluxómetros de precisión.

EN5/EN6

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2012 se presentó una disminución del 23% en relación al año 2011, debido a que en el edificio CND en los pisos remodelados se cuenta con un sistema inteligente de iluminación Lutronel cual se encuentra programado en función de horarios establecidos de encendido y apagado, es monitoreado desde un software en la oficina de Mantenimiento.

CONSUMO DE AGUA* Y ENERGÍA ELÉCTRICA				
CONSUMO	2010	2011	2012	VARIACIÓN
Agua (m³)	12.732	11.304	8.940	-20,91%
Energía Eléctrica (Kwh)	1.670.469	1.878.041	1.446.341	-22,99%

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

EN3

La organización no usa fuentes de energía directa para su operación.

EN4

En 2012 se usaron 1´446.341 Kwh de electricidad que equivalen a 5´206.827,6 MJ que provienen del sistema hidroeléctrico que se provee en el país.

EN8

El agua que usa la organización proviene de fuentes facilitadas por el Municipio de las distintas ciudades en las cuales tiene sus agencias.

3. Reusar.

FS11

Donación de activos

Durante el año 2012 se donaron 229 Equipos de Computación a diferentes instituciones. Las instituciones beneficiarias fueron:

- Fundación Mundo Juvenil.
- Banco Comunal San Vicente.
- Fundación Hermano Miguel.

DONACIÓN DE ACTIVOS EN EL AÑO 2012								
CIUDAD	COMPUTADORES				MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Quito	77	92	237	199	440	79	1030	839
Guayaquil	69	208	30	30	280	175	393	192
Ambato	-	-	-	1	2	-	-	4
TOTAL	146	300	267	229	722	254	1423	1035

Se donaron 1.035 Muebles y Equipos de Oficina. Las instituciones beneficiarias fueron:

- Fecupal.
- Fundación Hermano Miguel.
- Escuela Fiscal Alejandro Andrade.
- Escuela Fiscal Santo Domingo de Cutuglagua.
- Escuela Fiscal José Vasconcelos.
- Fundación Soñando por un Cambio.
- Consejo Provincial de Pichincha.
- Escuela Ciudad San Gabriel.

En total en el año 2012 se donaron 1.264 activos, lo que se puede ver según cuadro adjunto.

iii) Relación con los Socios

Estados Cuenta Virtual: Medio ambiente y socios

Este año se elaboró y lanzó el servicio de estados de cuenta virtuales, esto ha sido un reto debido a la complejidad del desarrollo de procesos y tecnología necesarios para generar este servicio, el mismo que ha tenido una importante aceptación de los socios y cuyos impactos ambientales podrán ser medidos en el 2013.

FS6

En la medida de que el giro central 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 dado que no se cuenta 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/EN11/EN12/EN23/FS11

Debido a que el giro de nuestro negocio es el de tarjetas de crédito, no hemos profundizado en el desarrollo de los indicadores medio ambientales para el crédito de consumo. Dada la naturaleza de nuestro servicio y que no manejamos plantas de producción, consideramos que nuestro impacto, ha podido mitigarse con las distintas actividades y campañas que mantenemos alrededor de este tema, como son: el plan de disminución de la Huella Ambiental, la Campaña permanente de reciclaje, ahorro de energía, 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.

Ya que nuestra ubicación geográfica es totalmente urbana, no tenemos un impacto sobre la biodiversidad o riesgo de la misma, por lo cual no amerita realizar un estudio de impacto ambiental o implementar políticas o procesos de mayor profundidad en el tema.

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 una de los principales problemáticas que detienen el desarrollo de nuestro país.

FS8

No tenemos productos enfocados en generar un beneficio medio ambiental.

FS10

Todas las campañas y programas en el ámbito social y ambiental han sido desarrollados en alianza con las organizaciones detalladas a lo largo de los 2 últimos capítulos.

Envases coleccionables de la promoción Diners Club Collection, estos envases contienen una copa como parte de esta promoción y fueron elaborados con un material resistente con la finalidad de que posteriormente sean reusados de otra manera a gusto y necesidad de los Socios, cumpliendo de esta forma con el enfoque de sustentabilidad en torno al cuidado del medio ambiente.



3,13

Informe de Verificación



INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A los miembros del Directorio y accionistas

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera

Quito, 22 de abril de 2013

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2012 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 Corporativa del año 2012 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.

PriceWaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. Av. Diego de Almagro N32-48 y Whymper, edificio IBM, planta baja, Quito - Ecuador.
T: (593-2) 39829 330 , F: (593-2) 2967 010, www.pwc.com/ec



Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 22 de abril de 2013

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2012 ha sido preparada de acuerdo con las 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 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



Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 22 de abril de 2013

Informe. Dentro del alcance de nuestro trabajo, hemos realizado, 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 Corporativa;
- revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- revisión que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2012;
- 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, 22 de abril de 2013

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 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.

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

Roberto Tugendhat V.
Socio - Apoderado

3,12

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	Manejo del riesgo / Desempeño financiero	22/27
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2,1	Nombre de la organización	La Organización	14
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	14/16
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	14
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	La Organización	14
2,7	Mercados servidos y tipos de Socios/beneficiarios	Los Socios Diners Club	56
2,8	Dimensiones de la organización en cifras	Principales cifras / Desempeño financiero	1/27
2,9	Cambios significativos en la organización durante el período informativo	Estructura organizacional	15
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 Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,3	Ciclo de presentación de memorias	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 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 Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,6	Cobertura de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 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	
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 de Diners Club del Ecuador	4
3,12	Tabla de contenidos básicos de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 / Índice de contenidos GRI	4/95
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2012 / Informe de Verificación	4/93

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	14/17
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta de accionistas y directorio	14
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	Junta de accionistas y directorio	14
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	14
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	15
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	14
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	15
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	15
4,11	Adopción del principio de precaución	Manejo del riesgo en la toma de decisiones	22
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas	20
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	11
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés	11
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés / Mapeo de grupos de interés	11/12/13
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	11/12/13
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 / Disminuyendo nuestra huella ambiental	76/87
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en la línea de negocio	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
FS3	Procesos para monitorear la práctica de los Clientes en el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	Estados de cuenta virtuales / Los programas de aporte con la Comunidad / Disminuyendo nuestra huella ambiental / Medio ambiente	60/76/87/92
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 / Disminuyendo nuestra huella ambiental / Consumo y reciclaje de papel / Medio Ambiente	37/87/89/92
FS5	Descripción de las interacciones con Clientes / sociedades participadas / Socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientale	Estados de cuenta virtuales / Disminuyendo nuestra huella ambiental	60/87
	Auditoría	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Activos	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC	Desempeño económico	29
Aspectos	Desempeño EconómicoCOMM	Desempeño económico	26
	Presencia en el mercado	Manejo del riesgo	29
	Impacto económicos indirectos	Manejo del riesgo	29

DMA EN	Disclosure on Management Approach EN	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
Aspectos	Materiales	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Energía	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Agua	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Biodiversidad	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Emisiones, efluentes y basura	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Productos y servicios	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Cumplimiento	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Transporte	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	Generalidades	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
DMA LA	Disclosure on Management Approach LA	Los Colaboradores	32
Aspectos	Empleados	Caracterización de la fuerza laboral	33
	Relaciones empresa/trabajador	Calidad de vida laboral	38
	Seguridad y salud ocupacionalCOMM	Medidas anticorrupción / Seguridad y salud ocupacional / Clima laboral	22/39/40
	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
Aspectos	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
	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	Lineamientos del Código de Etica / Comunidad y Medio Ambiente	20/74
Aspectos	Comunidad	Lineamientos del Código de Etica / Comunidad y Medio Ambiente	20/74
	Corrupción	Lineamientos del Código de Etica	20
	Políticas públicas	Participación en diálogos sociales por la educación y Responsabilidad Social	82
	Competencia leal	Lineamientos del Código de Etica	20
	Cumplimiento	Evaluación a programas	75
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR	Política de confidencialidad	46
Aspectos	Seguridad y salud del consumidor	Política en relación con los socios / Política de confidencialidad	45/46
	Etiquetado de productos y servicios	Política de confidencialidad	46
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	22/45
	Comunicaciones de mercadeo	Publicidad y Marketing	59
	Privacidad del cliente	Politica de Sigilo Bancario	46
	Cumplimiento	Publicidad y Markerting	59

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	92
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	78
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	92
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 / Disminuyendo nuestra huella ambiental	75/87
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	92
FS11	Porcentaje de activos sujetos a una valoración ambiental o social positiva y negativa.	Donacion de activos / Medio Ambiente	91/92
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	82
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1 COMM	Valor económico generado y distribuido	Valor económico distribuido	27
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Manejo del Riesgo / Desempeño financiero	22/27
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Valor económico distribuido / Inversión social 2011	27/80
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	36
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a Proveedores locales	Proveedores de Diners Club	70
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	76
EC9	Impactos económicos indirectos	Socios corporativos / Apoyo comercial por sectores y créditos a establecimientos	56/64
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo y reciclaje de papel	89
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclables	Consumo y reciclaje de papel	89
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	91
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	91
EN5	Ahorros de energía debido a conservación y a mejoras en la eficiencia	Consumo de agua y energía eléctrica	91
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados	Consumo de recursos / Consumo de agua y energía eléctrica	90/91
EN7	Iniciativas de reducción del consumo indirecto de energía y sus resultados	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
EN8	Captación de agua por fuente	Consumo de agua y energía eléctrica	91
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 se responde porque 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	Medio Ambiente	92

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	Medio Ambiente	92
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	No se responde porque nuestros edificios no se encuentran en áreas protegidas	-
EN14	Estrategias para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Consumo de recursos	90
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja IUCN o listados nacionales afectadas por las operaciones	No se responde porque no hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN16 COMM	Emisiones totales de efecto invernadero	Emisión gases invernadero	91
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Emisión gases invernadero	91
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y sus resultados	Fomento a la movilidad alternativa	90
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	Emisión de gases invernadero	91
EN20	Óxidos nitrosos (NOx),óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire por tipo y peso	Emisión de gases invernadero	91
EN21	Vertido total de aguas residuales	Emisión de gases invernadero	91
EN22 COMM	Peso total de residuos gestionados	Consumo y reciclaje de papel / Consumo de recursos	89/90
EN23	Número y volumen de derrames accidentales más significativos	Medio Ambiente	92
EN24	Peso de los residuos peligrosos transportados	No se responde porque no manejamos materiales tóxicos	-
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía	No se responde porque no manejamos materiales tóxicos	-
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios y sus resultados	Disminuyendo nuestra huella ambiental / Consumo y reciclaje de papel	87/89
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil	No se responde porque 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	91
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	Fomento a la movilidad alternativa / Emisión de gases invernadero	90/91
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Valor económico distribuido	27
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	Rotación	36
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Beneficios para los Colaboradores	38
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	Desvinculaciones	36
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	Ausentismo	40
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y Comunidad en relación con enfermedades graves	Capacitación para el desarrollo personal de los colaboradores	41
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 crecimiento profesional	34
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Capacitación y crecimiento profesional	34
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Fomentando el mejoramiento continuo	36
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	36

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
HR1 COMM	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	Asistencias	50
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	Contratistas	72
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	Capacitación para el desarrollo personal de los colaboradores	35
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Libertad de Asociación	21
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
HR7	Operaciones que puedan originar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes	Derechos humanos / Adquisiciones con enfoque de responsabilidad social	21/71
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
SO1	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las Comunidades	Linea de trabajo y alianzas	75
FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas	Proyecto de Turismo inclusivo y cultural	79
FS14	Iniciativas para mejorar el aceso a los servicios financieros para la gente desfavorecida	Proyecto de Turismo inclusivo y cultural	79
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	Medidas anticorrupción	22
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Auditoría externa	24
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	Auditoría externa	24
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying	No afiliación política	21
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	No afiliación política	21
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Competencia leal	22
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	Atención a reclamos	58
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del Socio	Encuesta de satisfacción de Socios / Imagen de marca	57/58
FS16	Iniciativas para realizar la instrucción financiera por tipo beneficiario	Tarjetas convenio / Centro de capacitación Dinners Club	54/66
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de marketing y publicidad	Publicidad y Marketing	59
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de marketing	Publicidad y Marketing	60
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de Socios.	Política de confidencialidad	46
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 Dinners 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	GC1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	Dinners Club del Ecuador y el Pacto Global de las Naciones Unidas / Derechos humanos	20/21
	GC2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.	Derechos humanos	21
Empleados	GC3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	Libertad de asociación	21
	GC4	Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	Derechos humanos	21
	GC5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	Derechos humanos	21
	GC6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Derechos humanos	21
Medio Ambiente	GC7	Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	Disminuyendo nuestra huella ambiental	87
	GC8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	Disminuyendo nuestra huella ambiental / Consumo y reciclaje de papel	87/89
	GC9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el Medio Ambiente.	Proveedores / Cold y digitalización	70/89
Anticorrupción	GC10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	Lineamientos internos de conducta / Medidas anticorrupción	20/22



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que Diners Club del Ecuador ha presentado su memoria "VI Informe de Sustentabilidad Corporativa 2012" 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. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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.

Amsterdam, 12 de abril 2013

Nelmaría Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" 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 mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI establece 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 errores evidentes, incluidos los que remiten a mala fe o negligencia, el proveedor certificado solo es aplicable el material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 01 de abril 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicha memoria.



Un mundo sin límites



Contenidos

Diners Club del Ecuador

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

Coordinación: José Luis Trávez

Fotografía

Marco Andino

Impresión:

Imprenta Mariscal

Diseño y Diagramación:

Publipromueve

Edición:

Publipromueve

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

® Todos los derechos reservados.

