

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Memoria de *Sostenibilidad*

2012



 **PACIFICARD**
BANCO DEL PACÍFICO

 Con Pacificard tienes siempre historias que contar.



 *Con PacifiCard tienes siempre historias que contar.*

INTRODUCCIÓN

Pág. 4

- Propósito de un Reporte de Sostenibilidad
- Mensaje del Gerente General de Pacificard S.A.
- Marco para el Reporte de Sostenibilidad
- Proceso de Definición del Contenido del Reporte
- Principios para Definir el Contenido del Reporte
- Principios para Garantizar la Calidad del Reporte

CAPÍTULO 1

Pág. 11

Perfil institucional

- Trayectoria de la Empresa
- Productos Pacificard
- Estructura Operativa de la Organización
- Dimensiones de la Organización en Cifras
- Oficinas y Centros de Atención
- Reconocimientos

CAPÍTULO 2

Pág. 25

Gobierno Corporativo, Compromisos y Grupos de Interés

- Estructura Organizacional
- Junta General de Accionistas
- Mensaje de la Presidencia del Directorio
- Directorio
- Manejo del Buen Gobierno Corporativo
- Compromiso con la Sociedad
- Grupos de Interés de la Organización

CAPÍTULO 3

Pág. 51

Resultados Económicos

- Desempeño Económico
- Valor Económico Generado y Distribuido
- Riesgos y Oportunidades

CAPÍTULO 4

Pág. 57

Colaboradores

- Testimonios
- Gestión del Recurso Humano
- Composición de la Fuerza Laboral
- Obligaciones y Beneficios Sociales
- Manejo Laboral y Políticas Salariales
- Salud y Seguridad Ocupacional
- Formación y Capacitación
- Equidad Laboral

CAPÍTULO 5

Pág. 71

Clientes y Productos

- Testimonio
- Productos y Servicios
- Clientes y Mercados Atendidos
- Satisfacción al Cliente
- Establecimientos Afiliados
- Comunicación y Mercado

CAPÍTULO 6

Pág. 83

Manejo de Proveedores

- Testimonio
- Políticas y buenas prácticas

CAPÍTULO 7

Pág. 87

Compromiso con la Sociedad y el Medio Ambiente

- Comunidad Pacificard
- Respeto por los Derechos Humanos
- Compromiso con el Medio Ambiente

ANEXOS

Pág. 99

Indicadores GRI
Indicadores Suplementarios del Sector Financiero
Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
Declaración del Control de Nivel de Aplicación GRI

Contenido

Introducción

- Propósito de un Reporte de Sostenibilidad
- Mensaje del Gerente General de Pacificard S.A.
- Marco para el Reporte de Sostenibilidad
- Proceso de Definición del Contenido del Reporte
- Principios para Definir el Contenido del Reporte
- Principios para Garantizar la Calidad del Reporte

Propósito de un *Reporte de Sostenibilidad*

El principal objetivo de este documento es dar a conocer a todos los grupos de interés de la organización en forma oportuna y transparente, los resultados de sus operaciones financieras, comerciales y de servicios; y el permanente compromiso que tiene con sus accionistas, empleados, clientes, proveedores, el medio ambiente y la sociedad en general, quedando claramente demostrada su contribución con cada uno de ellos y su búsqueda continua de un desarrollo sostenible.

¿Qué es el GRI?

El Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente en la que participan diversas partes interesadas o grupos de interés (stakeholders) y cuya misión es elaborar y difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, un informe contable opcional sobre sostenibilidad. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el PNUMA y la organización CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Fue concebido con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes

financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva y que tiene su base en Ámsterdam. El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.

¿Por qué reportar bajo la Guía G3 del GRI?

El informe detalla los diferentes programas y acciones que la compañía emprende con sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y comunidad). Incluye información de su desempeño social, ambiental y económico. Existen algunos modelos de reportes de memorias de sostenibilidad la Guía del GRI es lo más óptimo en el campo para medir los reportes de Memorias de sostenibilidad, sus análisis se basan en:

Confiabilidad	Integridad
Exigencia	Seriedad
Concisión	Precisión
Amplitud	Versatilidad
Reconocimiento	Aceptación Mundial

Además está alineada a la iniciativa más importante en el Mundo en temas de Responsabilidad Social como: ISO 26000, los Principios del Pacto Global y otras.

Mensaje del Gerente General de Pacificard

1.1; 1.2

Durante el año 2012, la industria financiera y de medios de pago sufrió importantes cambios en lo relacionado a la incorporación de nuevas regulaciones emitidas por los organismos de control, que tuvieron un efecto en la forma de hacer negocio debido a la afectación en los ingresos. Esto dio como resultado un nuevo dimensionamiento del negocio que nos permita seguir alineados al cumplimiento de nuestro plan estratégico, junto con una mayor eficiencia operativa.



■ Miguel Carrillo Bastidas /
Gerente General

A pesar de estos cambios, en el 2012 continuamos siendo protagonistas de la oferta de crédito de consumo a través de nuestras tarjetas, generando un crecimiento de 16.226 nuevos tarjetahabientes que se sumaron a nuestros clientes ya existentes para poder acceder a nuevas experiencias en el uso de su tarjeta de crédito. Justamente este uso de las tarjetas de crédito, débito y prepago dio como resultado el haber alcanzado un monto de facturación de 1.600 millones de dólares entre compras en puntos de venta y avances de efectivo, contribuyendo por el lado de tarjetas de crédito a una generación de cartera por 971 millones de dólares al cierre del año. Este desarrollo y crecimiento del consumo tuvo también su aportación por nuestra parte en lo relacionado al pago de impuestos a la renta con una generación de 2.7 millones de dólares.

Nuestro portafolio de clientes se mantuvo atendido a través de nuevos servicios incorporados en nuestra plataforma PacifiCard en línea, entre los que se destacan Diferido Flex y PacifiCard Efectivo, continuando de esta manera con nuestro propósito de llevar una mayor oferta de servicios a través de la web de una manera fácil y segura, así como de brindar la asesoría telefónica y presencial de calidad, motivo por el cual fuimos reconocidos con el tercer lugar en la premiación de las Mejores Empresas en Calidad de Servicios, modalidad empresas bajo contrato, organizado por la Corporación Ekos.

De cara a nuestros colaboradores, el permanente enfoque en una acertada gestión del talento humano tuvo su recompensa en este 2012 al ser considerada nuestra empresa como uno de los mejores lugares para trabajar en el

Ecuador, ubicándonos en el 6to lugar entre las empresas con más de 500 empleados, cumpliendo de esta manera uno de los propósitos trazados en nuestro plan estratégico.

El avance de nuestro programa “Futuro que contar” tuvo su continuidad mediante la ejecución de diversas campañas de aportación por parte de nuestros empleados con las instituciones benéficas que forman parte del mismo, así como a través de las diferentes charlas sobre el cuidado del crédito y endeudamiento responsable impartidas a nuestro personal así como a estudiantes de colegio y universidades. El tema ambiental también fue cubierto mediante iniciativas para fomentar el ahorro de papel y el reciclaje de plásticos y equipos informáticos.

Todavía quedan muchos desafíos y propósitos que cumplir, motivo por el cual todos los colaboradores que formamos parte de esta empresa estamos comprometidos en lograrlos y buscar siempre la preferencia de nuestros clientes, aportando de esta forma a la dinámica de la economía ecuatoriana a través del cumplimiento de las principales variables de nuestro negocio.

Tomamos el inicio del próximo año con mucho positivismo y con la intención de ejecutar todos los proyectos que nos permitan seguir siendo protagonistas de la industria de medios de pago. Los invito a través de esta memoria de sostenibilidad a que conozcan con mayor detalle lo que generamos durante el 2012 de cara a nuestros principales grupos de interés. Estamos muy orgullosos de haber contribuido como empresa en este año al desarrollo de nuestro país.



Marco para el *Reporte de Sostenibilidad*

Período cubierto y Ciclos de Presentación

3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11; 3.13; RSC3

Esta memoria tiene como objetivo transparentar las políticas, estructura, avances y desafíos que se ha planteado Pacificard S.A. El contenido de este informe muestra el desempeño de Pacificard S.A. en las diferentes dimensiones como son: Económica, Productos y Servicios, Derechos Humanos, Laboral, Sociedad y Medio Ambiente, así como información relevante respecto al mercado de tarjeta de crédito en general.

El reporte ha sido elaborado bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI)¹ de acuerdo a la Guía G3, a estos indicadores se han sumado los indicadores adicionales establecidos como mandatorios para el sector financiero y los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial corresponde al período 2012 de Pacificard S.A., y representa el quinto documento público informativo que emite la organización. Cabe indicar que no han existido cambios significativos con relación a los Reportes de períodos anteriores.

El alcance de este Reporte es de enero a diciembre del 2012. Todas las cifras económicas presentadas corresponden a las reportadas en los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2012. Este documento fue efectuado con una validación interna de sus datos, no existiendo limitaciones al alcance de la presente memoria.

La Gerencia de Proyectos y Gobierno Corporativo, representada por María del Carmen Calderón, es el punto de contacto, para todos los Grupos de

Interés, a través del correo electrónico MCaldero@Pacifcard.com.ec así como el teléfono, en Guayaquil- Ecuador, (593 4) 2561730, extensión 5513. A continuación se detalla las pautas para la recopilación de la información:

■ **Uso de protocolos:**

Se ha utilizado los protocolos del GRI. Indicando si son principales y adicionales.

■ **Agregación de datos:**

Es el quinto Reporte de Sostenibilidad.

■ **Sistemas de medida:**

US. Dólares de EE.UU.

Los resultados de los indicadores se presentan de acuerdo a las siguientes dimensiones:

● **Dimensión económica.**

Estos indicadores reflejan el impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés, fundamental para

comprender a la organización y su propia sostenibilidad. Su relevancia está dada, pues ilustra el flujo de capital entre los stakeholders y los impactos económicos de la organización en la sociedad.

● **Dimensión ambiental.**

Estos indicadores reflejan el impacto de la organización sobre los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

● **Dimensión social.**

Estos indicadores incluyen las prácticas laborales y éticas en el trabajo, derechos humanos, responsabilidad sobre los productos y servicios y la sociedad.

■ **Reporte sobre Joint Ventures y Subsidiarias:**

Pacifcard S.A., tiene sus operaciones en Ecuador y no cuenta con Joint Ventures ni subsidiarias.

■ **Verificación externa:**

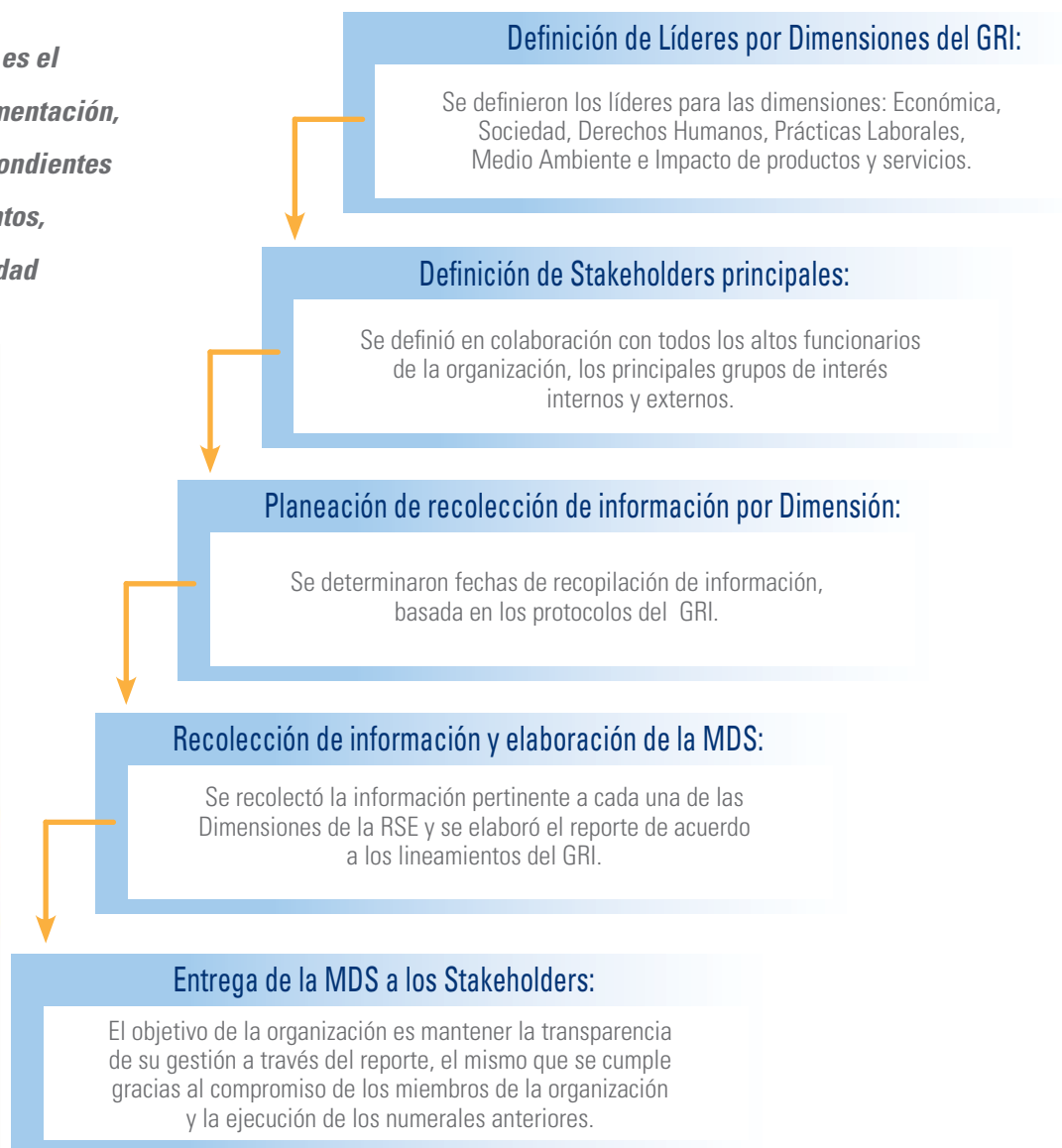
La presente Memoria de Sostenibilidad no cuenta con una revisión externa para verificar la puntuación de este reporte.



Proceso de Definición del *Contenido del Reporte*

3.5

La elaboración del reporte de sostenibilidad, es el resultado de un proceso cuidadoso de implementación, por parte de todos los gerentes y sus correspondientes equipos de trabajo, en un marco de fundamentos, conceptos y aplicaciones de la Responsabilidad Social Empresarial.



Principios para Definir el *Contenido del Reporte*

Inclusividad:

Pacificard S.A. desea reflejar en este Reporte de Sostenibilidad su interés en la participación de sus Grupos de Interés, que les permita valorar responsablemente el impacto de sus actividades y decisiones sobre sus empleados, accionistas, clientes, proveedores, comunidad, gobiernos locales y nacionales, medios de comunicación y medio ambiente.

Relevancia y materialidad:

Los indicadores conseguidos en este Reporte se han elaborado con base en la gestión cotidiana de los líderes de cada una de las dimensiones de la RSE.

Transparencia:

Pacificard S.A. está comprometida a reportar su desempeño con hechos y resultados de las mediciones realizadas, de manera integral y equilibrada.

Contexto de sostenibilidad:

Pacificard S.A. ha incluido las actividades de responsabilidad social dentro de su Planificación Estratégica de tal manera que forme parte de su seguimiento permanente y periódico.

Exhaustividad:

Este Reporte presenta los resultados acerca de todos los indicadores del GRI G3, enfatizando en aquellos que aplican de manera directa y concreta, a su giro de negocio.

Principios para Garantizar la *Calidad del Reporte*

Equilibrio:

Se ha considerado para la elaboración de este reporte las cifras de los resultados obtenidos por Pacificard S.A., los avances de los proyectos y planes con los que la organización está comprometida y están en fase de desarrollo y de implementación en algunos casos.

Comparabilidad:

Se ha aplicado la Guía G3 del GRI en la elaboración de este Reporte, para que los datos puedan ser comparados, tanto con otras empresas y con los próximos reportes de Pacificard S.A.

Precisión:

La información reportada tiene alto grado de confianza, puesto que se ha utilizado técnicas adecuadas de medición de datos y se exponen declaraciones cualitativas para validar la información expuesta.

Periodicidad:

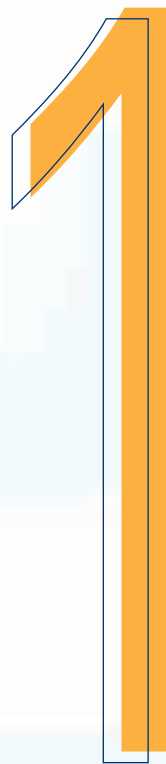
Se definió para el Reporte de Sostenibilidad de Pacificard S.A. una periodicidad anual.

Claridad:

Se utilizó dentro de lo posible, un estilo de redacción claramente entendible para todos sus grupos de interés.

Verificación:

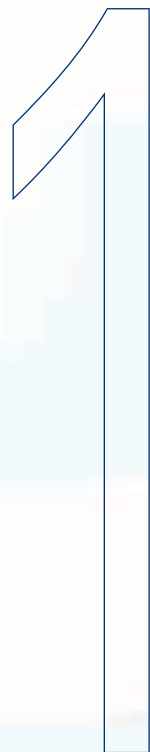
Para el proceso de levantamiento, recolección de datos y el diseño de este Reporte se utilizó las Guías y los protocolos técnicos específicos del Global Reporting Initiative. Este Reporte de Sostenibilidad no fue verificado por una institución externa, sin embargo, toda la información y los procedimientos pueden revisarse y verificarse pues están a entera disposición de quien lo requiera.



1

Capítulo

Capítulo



Perfil *Institucional*

- Trayectoria de la Empresa
- Productos Pacificard
- Estructura Operativa de la Organización
- Dimensiones de la Organización en Cifras
- Oficinas y Centros de Atención
- Reconocimientos

Trayectoria de la Empresa

2.1; 2.6

Pacificard S.A., es una empresa de servicios financieros de emisión y administración de tarjetas de crédito y de medios de pago, que fue creada en 1980 bajo la razón social Unicredit S.A, y tiene 32 años prestando sus servicios a la sociedad.

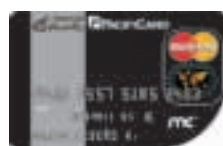
Está certificada como emisor, adquirente y procesador por las franquicias internacionales de medios de pago Mastercard Woldwide y Visa Internacional. Para el cumplimiento de su rol mantiene una alianza permanente para el desarrollo de productos, canales y servicios de vanguardia que atienden las necesidades financieras de sus diferentes segmentos de clientes.







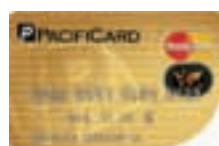
Tarjetas



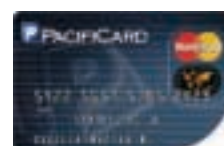
Black



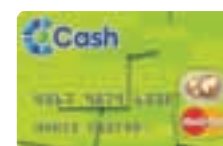
Platinum



Gold



Clásica



Cash



P-Smart



Empresarial



Para Ti (regalo)



Para Ti plus
(Prepago recargable)



Para Ti plus
Corporativa

Afinidades *Mastercard*:

- One Pass ■
- Mi Comisariato ■
- Activa Wester Union (Prepago) ■
- Eléctrica Internacional ■
- Eléctrica Nacional ■
- Eléctrica (Prepago) ■
- Cinemark ■
- Aldeas SOS ■
- Colegio Los Pinos ■

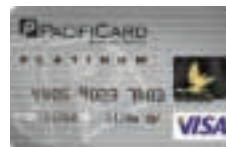


- Colegio Intisana
- Colegio Rudolf Steiner
- Zamorano
- Asia Javier
- Colegio Alemán Humbolt Cuenca
- Club Rotario
- Continental Mall
- Monte Sinaí

Tarjetas



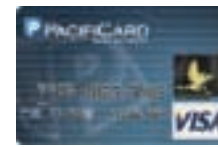
Infinite



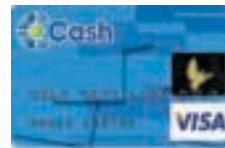
Platinum



Gold



Clásica



Cash



Corporativa



Para Ti (preago)

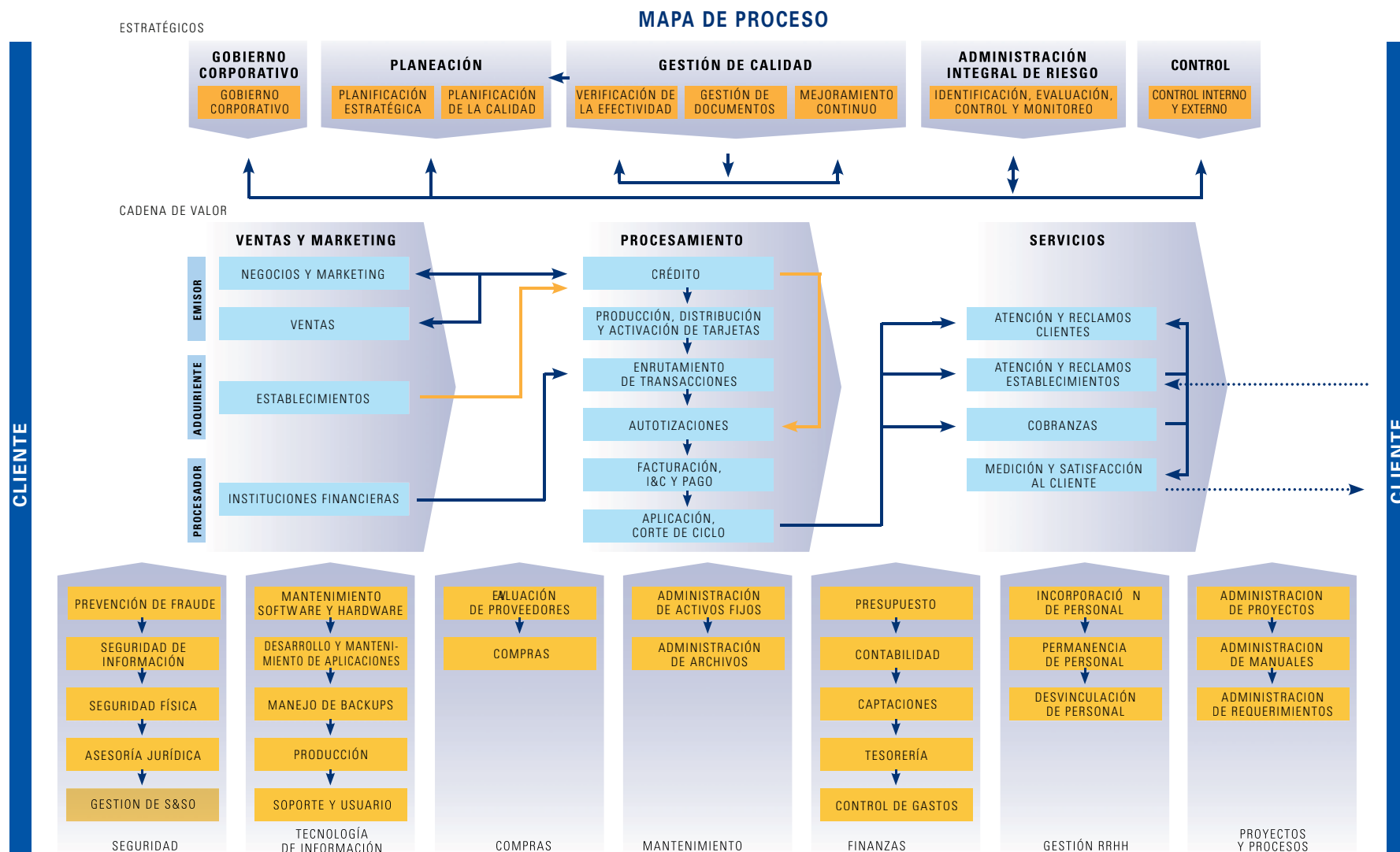
Afinidades Visa:



- One Pass
- Mi Comisariato Ilimitada
- Colegio Alemán Humboldt (GYE)
- Cámara de Comercio Americana
- Crieel Internacional

Estructura Operativa de la Organización

23



VERSIÓN 9.0 - ACTUALIZADO AL 07 DE JULIO DEL 2012 - ELABORADO POR DPTO. PROYECTOS Y PROCESOS - REGGSGC013

Dimensiones de la *Organización en Cifras*

2.8; 2.9

■ Colaboradores que dependen de Pacificard S.A.	670
■ Facturación (en miles de dolares)	\$ 1.498.078
■ Cartera (en miles de dólares)	\$ 970.933
■ Activos Totales	\$ 245.164.245
■ Patrimonio	\$ 88.594.048
■ Composición de Accionistas:	99.999% Banco del Pacífico, 0.001% Otros
■ Cuentas	421.392
■ Tarjetas (principales y adicionales)	486.841
■ Establecimientos afiliados en el Ecuador	35.929
■ Establecimientos a nivel internacional	33 millones en 210 países
■ Ventas: Ingresos por países o regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales:	No existe
■ Costos por países: Ingresos por países, regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales	No existe
■ Número de niños apoyados en los programas de RSE	7110 personas
■ Cobertura de programas de RSE	Guayaquil, Quito, Ibarra, Portoviejo, Esmeraldas, Cuenca y Ambato
■ Cantidad de Papel reciclado	2.069 kg.
■ Cantidad de papel ahorrado	333.897 hojas
■ Cantidad de tarjetas incineradas	1.010 kg.

Cambios significativos

Para el período 2012 no han existido cambios significativos acerca del tamaño, estructura o dueños de la organización.

Oficinas y Centros de Atención

2.4; 2.5

Pacificard es una empresa ecuatoriana que tiene sus operaciones únicamente en el Ecuador y posee una red de oficinas a nivel nacional, para brindar sus servicios de pagos, cobros y reclamos tanto a tarjetahabientes como establecimientos de cada región.

Su oficina principal está ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la dirección de P. Icaza 200 entre Pichincha y Pedro Carbo 6to. Piso Edificio Banco del Pacífico. Además cuenta con 3 oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Cuenca y Ambato y 18 centros de atención distribuidos a nivel nacional.



Costa-Austro Guayaquil

■ Oficina Matriz

Dirección: Víctor Manuel Rendón # 415 y Córdova.

Teléfonos: 042-511500

Horario de Atención:

de lunes a viernes 8:30 - 17:00 / sábados 9:00 - 13:00

■ Mall del Sol

Dirección: CC. Mall del Sol Planta Alta

Teléfonos: 042-082696

Horario de Atención: de lunes a sábados 10:00 - 21:00

/ domingos 11:00 a 20:00

■ CIN Alborada (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. Guillermo Pareja Rolando C.C. Plaza Mayor

Teléfonos: 042-248851 - 042-246810 - Ext. 227

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ CIN Urdesa (Banco del Pacífico)

Dirección: Víctor Emilio Estrada # 510 y Av. las Monjas

Teléfonos: 042-880045 - 042-880049 - 042-882351 - Ext. 5385

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ CIN Centenario (Banco del Pacífico)

Dirección: Chile y El Oro

Teléfono: 2441681 - 2442327 - Ext. 4091 - 4092

Horario de atención: de Lunes a Viernes 8:30 - 16:00

■ CIN Entreríos (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. Río Esmeraldas km 1.5 Vía Samborondón

Teléfono: 2833666 - 2833657 - Ext. 111

Horario de atención: de Lunes a Viernes 8:30 - 16:00

■ Oficina La Libertad (Banco del Pacífico)

Dirección: Salomón Pinoargote 201 y Av. 9 de octubre

Teléfono: 04-2784888 - Ext. 108

Horarios de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ Oficina Manta (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. 2da y Malecón

Teléfono: 052-623212 - Ext. 219

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 17:00

■ Oficina Portoviejo (Banco del Pacífico)

Dirección: América y Av. Manabí, esquina

Teléfono: 052-639300 - Ext. 207

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 17:00

■ Oficina Machala (Banco del Pacífico)

Dirección: Guayas # 2120 E/ Bolívar y Pichincha

Teléfono: 072-930700 - Ext. 319

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ Oficina Galápagos (Banco del Pacífico)

Dirección: Isla Santa Cruz - Av. Charles Darwin

Teléfono: 052-526282 - Ext. 216

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:00 - 16:00

■ Oficina Cuenca

Dirección: Presidente Córdova 906 y Benigno Malo esquina, primer piso alto

Teléfono: 072 - 845666

Horario de Atención: de lunes a viernes 08:30 a 17:00

Sierra

Quito

■ Oficina Principal

Dirección: Av. Naciones Unidas E7-95 y Av. Los Shyris, 2do. Piso. Planta Baja Servicio al Cliente.

Teléfonos: 022-262770, 022-262782

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 17:00 / sábados 9:00 - 13:00

■ Mall el Jardín

Dirección: Av. Amazonas N6-114 y República 2do. Piso Stand Pacificard

Teléfono: 022-980182

Horario de Atención: de lunes a sábado 10:00 - 20:30 / domingos y feriados 10:00 - 19:30

■ CIN Amazonas (Banco del Pacífico)

Dirección: Amazonas 720 y Veintimilla 1er. piso

Teléfono: 022-500988

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ CIN El Bosque (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. El parque y Alonso Torres Centro Comercial el Bosque 2do piso local 237

Teléfono: 022-441566

Horario de Atención: de lunes a viernes 10:00 - 17:00

■ CIN El Recreo

Dirección: Av. Pedro V. Maldonado 14-229 y Pujilí, C.C. El Recreo, planta baja

Teléfono: 2982281 ext. 2677

Horario: de lunes a viernes 10:00 - 17:30

■ CIN Inca (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. El Inca E18-178 y Las Brevas.

Teléfono: 2982682 ext. 2612

Horario: de lunes a viernes 08:30 a 16:00

■ Oficina Ambato

Dirección: Bolívar # 17-66 y Montalvo

Teléfonos: 032-829114; 032-828626; 032-421295; 032-827868; 032-820167 Fax: 032-827315

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 17:00

■ Agencia Santo Domingo (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. 29 de Mayo e Ibarra

Teléfono: 022-762007

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ Agencia Ibarra (Banco del Pacífico)

Dirección: José Joaquín Olmedo 908 y Pedro Moncayo esquina 2do piso

Teléfono: 062-957714 Ext. 227

Horario de Atención: de lunes a viernes 8:30 - 16:00

■ Agencia Riobamba (Banco del Pacífico)

Dirección: Av. Antonio José de Sucre sector las Abras, Paseo Shoppin Riobamba locales 5, 6 y 7

Teléfono: 032-310000

Horario de Atención: de lunes a viernes 10:00 - 17:00



Reconocimientos

2.10

En el año 2012 Pacificard ha sido acreedor a los siguientes reconocimientos:

Premio EFFIE de Oro

En la categoría promociones con la campaña "El Dios de las vacaciones". Dentro del marco del Effie Award 2012, realizado en octubre en la ciudad de Guayaquil, la campaña "El Dios de las Vacaciones, Hamaccus", de Pacificard, desarrollada por la agencia Paradais, fue la ganadora del Effie de Oro 2012 en la categoría internet.



La Revista Ekos

torgó el tercer lugar en Calidad de Servicio en la categoría "Bajo Contrato".

Pacificard recibió un importante reconocimiento en la IX Edición de los Premios Ekos a la excelencia empresarial, realizada en el Centro Cultural Itchimbia en Quito. Pacificard obtuvo el tercer lugar en el Índice Nacional de Satisfacción al Cliente, también en la Categoría de Servicios Bajo Contrato.



Renovación del Certificado de Calidad ISO 9001:2008

La Auditora Externa SGS del Ecuador, por tercera ocasión entregó a PacifiCard S.A. la Certificación de la Norma ISO 9001:2008 con una vigencia de 3 años más; luego de ser auditadas las oficinas de Guayaquil, Quito y Ambato.

Gracias a la colaboración de todos los empleados la re-certificación ha permitido que PacifiCard S.A. demuestre el buen mantenimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, consolidándose dentro del grupo de empresas que caminan hacia la excelencia y poseen el compromiso de seguir trabajando con los más altos estándares de calidad y productividad.

Una de las actividades principales en las que se enfoca la organización en el Sistema de Gestión de Calidad, es la constante capacitación a todo el personal, haciendo énfasis en el conocimiento general de la calidad; con el fin de concientizar la importancia que cada uno de los colaboradores de la organización desempeña en los procesos asignados, sin dejar a un lado la participación activa de la Alta Gerencia.



A través de seminarios y talleres impartidos a los Auditores Internos de la Calidad de PacifiCard S.A. año a año se refuerza el conocimiento y técnicas para la ejecución de las auditorías internas. PacifiCard S.A. tiene presente la importancia que genera la re-certificación del Sistema de Gestión de Calidad, ya que esta aporta a la mejora continua de la organización.

TRUSTWAVE re-certificó a la empresa en la norma PCI en seguridad de la información

El año 2011 PacifiCard S.A. completó exitosamente la certificación del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS por sus siglas en Inglés), desde entonces este cumplimiento del estándar PCI DSS nos permite ofrecer a nuestros clientes, comercios afiliados y socios de negocios: reducción de riesgo, confianza al usar nuestros productos y mayor seguridad en sus datos y transacciones.

En marzo del 2012 el PCI Security Standards Council otorgó nuevamente la certificación de cumplimiento del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago versión 2.0.



Reconocida como la sexta mejor empresa donde trabajar por el Great Place To Work

Desde hace varios años la organización analizó la tendencia mundial de las grandes empresas de apostar por el desarrollo y el bienestar de quienes hacen posible el éxito de las mismas, "los colaboradores". Pacificard se sumó a este grupo de élite dándole al estudio y mejora del Clima Laboral un lugar preferencial, a tal punto de incluir como uno de sus propósitos estratégicos en la planeación 2010 – 2015 lograr estar entre las 10 mejores empresas para trabajar en el país.


A partir de ese momento la compañía desarrollo toda una planificación de Talento Humano que tenía entre sus principales aspectos el vincular la exitosa estrategia comercial que había tenido una gran acogida de cara al público con el Slogan "Historias que Contar", interiorizando y difundiéndola a todo el personal con efectivas campañas que apuntaban a desarrollar el concepto emocional así como el sentido de pertenencia de los colaboradores, convirtiéndolos en parte



de la historia y posteriormente en contadores de historias en su lugar de trabajo, lo que más que un sitio lo consideran su hogar.

Después de algunos años de preparación en los cuales se apuntó a fortalecer competencias y habilidades gerenciales en los líderes, en propiciar nuevas oportunidades de crecimiento para los colaboradores, en mejorar continuamente aspectos inherentes a capacitación, salud, seguridad, equidad y competitividad salarial, entre otras iniciativas que siempre tuvieron como eje central el genuino interés por el colaborador, la compañía logra al cierre del 2012 lo que se había propuesto apenas dos años atrás, estar en el top ten de empresas con mejores prácticas de Cultura y Clima Laboral obteniendo el 6to. Lugar en el ranking de empresas de más de 500 colaboradores que elabora el prestigioso Instituto Great Place to Work.



The background features a large, stylized number '2' in orange with a white outline. Behind the '2' is a faint, light blue map of Argentina. The bottom of the image has a blue, wavy, water-like texture. An orange line starts from the left, goes down, then right, ending with a dot near the number '2'. Another orange line starts from the right, goes left, then down, ending with a dot near the number '2'.

2

Capítulo

Capítulo

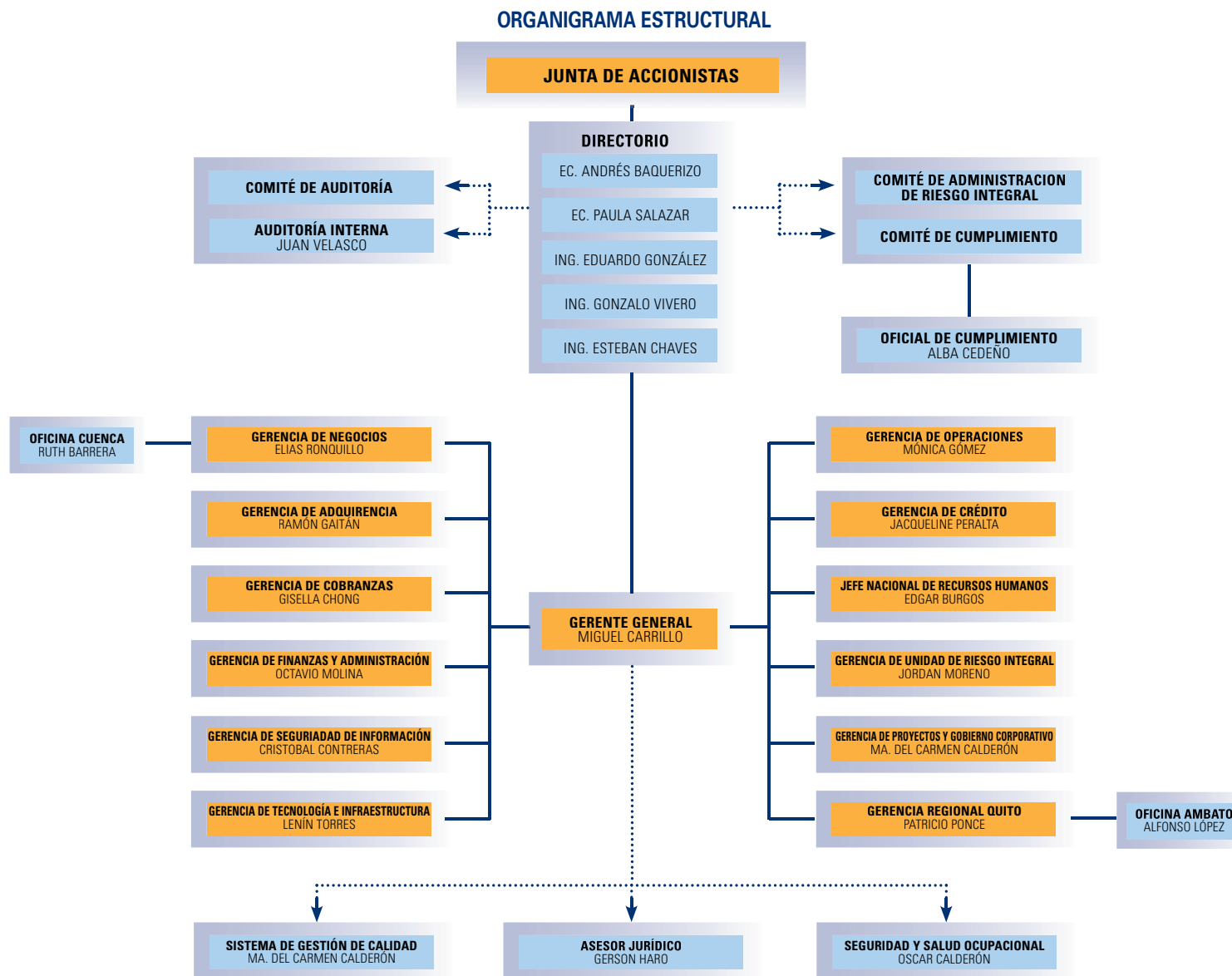
2

Gobierno Corporativo, *Compromisos y Grupos de Interés*

- Estructura Organizacional
- Junta General de Accionistas
- Mensaje de la Presidencia del Directorio
- Directorio
- Manejo del Buen Gobierno Corporativo
- Compromiso con la Sociedad
- Grupo de Interés de la Organización

Estructura Organizacional

4.1



Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionista es el órgano máximo de la compañía y se reúne ordinariamente los primeros meses de cada año, en caso de existir asuntos puntuales que requieran su revisión y aprobación se convoca a una Junta General Extraordinaria que se puede reunir en cualquier época del año.

Mensaje de la Presidencia del Directorio

Estimados stakeholders me es muy grato volver a dirigirme a ustedes, para presentarles la quinta Memoria de Sostenibilidad de Pacificard S.A. la cual fue elaborada bajo los lineamientos de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), la misma que muestra de forma transparente la actividad de la empresa durante el período 2012 en los diferentes ámbitos como son: el económico, social, laboral, medio ambiental, entre otros.

Como Presidente del Directorio de Pacificard S.A., me satisface observar el compromiso que Pacificard mantiene con cada uno de sus grupos de interés, lo cual le permite mantenerse como uno de los líderes del mercado de medios de pagos. La empresa está convencida que el mejoramiento continuo les permite contribuir de manera sostenible al desarrollo del país; dando respuesta a las necesidades de sus clientes a través de los productos y servicios que ofrecen, velando siempre por la seguridad de estos y cumpliendo con las leyes, regulaciones y normas de los organismos de control y de las franquicias.

Pacificard, a través de su programa de Responsabilidad Social Empresarial apoya



■ Ec. Andrés Baquerizo Barriga /
Presidente del Directorio

a la comunidad en general y aporta en el cuidado del medio ambiente, mostrando siempre preocupación por su talento humano.

Por lo expuesto me complace expresar mi satisfacción por el trabajo realizado en el período 2012 y el compromiso que mantiene con la sociedad.

Directorio

4.1; 4.2; 4.3; 4.5; 4.6; 4.7; 4.9; 4.10; INT4

La Junta General de Accionistas es el órgano máximo de Gobierno Corporativo y el Directorio es el órgano máximo administrativo de la organización; el cual está conformado por cinco miembros principales y tres suplentes, actualmente dentro de sus miembros consta un director independiente que no es ejecutivo del Banco del Pacífico.

El nombramiento de los directores es efectuado por la Junta de Accionistas y las competencias de los miembros de este gobierno corporativo, son calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

A continuación el detalle de sus integrantes:

Principales:

- Economista Andrés Baquerizo Barriga (Presidente del Directorio)
- Economista Paula Salazar Macías
- Ingeniero Gonzalo Vivero Loayza
- Ingeniero Eduardo González Loor
- Esteban Chaves Arregui

Suplentes:

- Economista Jorge Villagómez Viteri
- Máster Alexandra Dávila Toro
- Ingeniero José Luis Nath Nieto

El Directorio de Pacificard S.A. se reúne con una frecuencia mensual y para poder sesionar, aprobar y tomar decisiones debe ser por mayoría de votos y en caso de existir un empate el voto del Presidente del mismo es dirimente. Existe un reconocimiento económico para los Directores de la Organización, el cual se lo conoce como dietas a directores, esta es retribuida por cada sesión efectuada y ha sido aprobada por la Junta General de Accionistas.

El desempeño del Directorio, se evalúa en base al cumplimiento de sus directrices que son ejecutadas por la administración. Estas directrices se recogen en la planificación estratégica, la que incluye la medición de la ejecutoria del programa de responsabilidad social "Futuro que contar". En este último se despliegan iniciativas para minimizar el impacto ambiental y los apoyos que brinda Pacificard en el ámbito social y de educación financiera.

Los miembros del Directorio y el Representante Legal, deberán comunicar a los cuerpos colegiados cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener frente al interés general de la organización. En caso de existir conflicto de intereses en algún tema que se presente al Directorio en los comités en que participe, el Director deberá abstenerse de votar.

Representante Legal

A continuación está el Representante Legal quien es el que ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa; dirige la compañía, transmite y pone en marcha las decisiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, el cual a partir de octubre del 2011 está representado por el Gerente Subrogante del Gerente General Ec. Miguel Carrillo Bastidas.



Equipo Gerencial



Miguel Carrillo Bastidas /
Gerente General



Patricio Ponce Pérez /
Gerente Regional Quito



Manuel Icaza Hidalgo /
Gerente de Desarrollo



Ramón Gaitán Tamayo /
Gerente de Adquirencia



Edgar Burgos Guerrero /
Jefe Nacional de RRHH



Jordan Moreno Jaramillo /
Gerente de la Unidad de
Riesgo Integral



Gerson Haro Merino /
Asesor Jurídico



Gisella Chong Sánchez /
Gerente de Cobranzas



Mónica Gómez Zúñiga /
Gerente de Operaciones



Alba Cedeño Torres /
Oficial de Cumplimiento



Cristóbal Contreras Pucó /
Gerente de Seguridad
de la Información

Alfonso López Santamaría /
Jefe Oficina Ambato

Octavio Molina Vera /
Gerente Financiero
Administrativo

Lenín Torres /
Gerente de Tecnología
e Infraestructura

Juan Velasco Viver /
Auditor Interno

Eliás Ronquillo /
Gerente de Negocios



Ma. del Carmen Calderón Moreno /
Gerente de Proyectos y
Gobierno Corporativo

Ruth Barrera Vega /
Gerente Oficina Cuenca

Jacqueline Peralta Jiménez /
Gerente de Crédito



Manejo del buen *Gobierno Corporativo*

Plan Estratégico

4.8; RSC1; RSC2

Pacificard S.A. considera que la Responsabilidad Social Empresarial es fundamental dentro de una organización, por lo que se debe estar consciente del impacto que sus acciones tienen en la sociedad. Por ello como filosofía corporativa toma decisiones que vayan en beneficio de sus accionistas, clientes, empleados, proveedores, la comunidad y el medio ambiente y ha sido incluida dentro de la misión corporativa, la Política de Calidad y los valores de la organización.

Misión

“En Pacificard nuestra misión es ofrecer los mejores servicios financieros de medios de pago. Gracias a nuestro talento humano e infraestructura tecnológica tenemos la capacidad de operar eficientemente y brindar el mejor servicio para nuestros clientes, optimizando la rentabilidad y beneficiando a empleados, accionistas y la sociedad.”

Visión

Todo ecuatoriano sujeto de crédito usando una Pacificard.

Valores:

- Transparencia de la información y credibilidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Reconocimiento a las personas
- El mejoramiento continuo
- La excelencia y vocación en el servicio
- Compromiso



Objetivos

- Duplicar la Rentabilidad del Negocio.
- Ser el líder del mercado en cartera.
- Número uno del Ecuador en calidad del servicio al cliente.
- Ser reconocido como uno de los diez mejores lugares para trabajar.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Reglamentos y Códigos Internos

EC4; HR5; S05; S06; S07

■ La organización cuenta con un Código de Ética y Conducta estipulado por el Grupo Financiero Banco del Pacífico, donde se ha establecido los principios de conducta y mejores prácticas, que deben de cumplir todos los colaboradores y miembros del Directorio de la empresa y sus normas constituirán las directrices sobre las que se instauren los reglamentos internos de trabajo. Este documento fue actualizado, aprobado y publicado en julio del 2012.

■ Pacificard cuenta con el Reglamento Interno, el mismo que dicta las políticas, procedimientos, derechos, prohibiciones y sanciones, a seguir en caso de que existan no cumplimiento de lo estipulado en el Código de Ética y Conducta y en el Reglamento Interno. Este documento fue actualizado, aprobado y publicado a los colaboradores en noviembre del 2010.

■ Se ha elaborado el Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional para la organización, considerando las leyes y reglamentos de las entidades reguladoras, el mismo que fue aprobado el 21 de marzo del 2012.

■ Pacificard S.A. cuenta con un Manual de Políticas Generales con el propósito de asegurar que los procesos se encuentren alineados con la filosofía institucional.

- La Organización ha elaborado el manual de Políticas de Derechos Humanos, el mismo que contienen las políticas y directrices que en materia de DDHH Pacificard se compromete a cumplir.

Libertad de Asociación:

PacifiCard S.A. reconoce el derecho de sindicación y negociación colectiva para promover la democracia, una buena gobernación del mercado de trabajo y unas condiciones laborales respetables.

Neutralidad política:

Pacificard S.A. desarrolla su actividad financiera y comercial sin interferir, actuar, condicionar o intervenir en la vida política de la sociedad a la que pertenece. Por consiguiente, las relaciones con las entidades gubernamentales, partidos políticos, organizaciones sindicales y demás actores de la vida política se regirán por el principio de legalidad, respetando y aplicando el ordenamiento jurídico, y carente de presiones e influencias de cualquier naturaleza. La organización se abstiene de realizar contribuciones, pagos, o cualquier tipo de respaldo, a partidos políticos o representaciones políticas independientes.

Pacificard no recibe ayudas financieras por parte del gobierno.

Nota: En el año 2012 no se presentaron casos de incumplimientos de estos documentos.

Políticas Antimonopolio

Durante la operación de Pacificard S.A. no se ha tenido ninguna acción legal en contra por competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia.

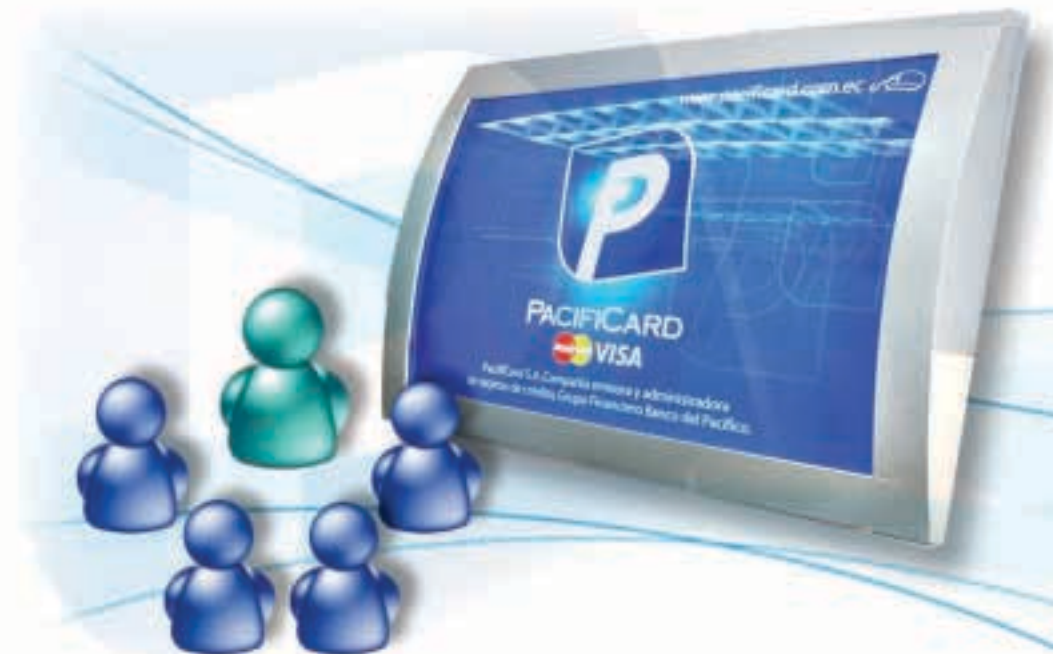
Comités de la Organización

4.4

Pacificard tiene conformado 16 Comités ejecutivos en los que se planifica, revisa y se hace seguimiento a los diferentes procesos y estrategias más relevantes de la organización.

A través de estos comités, se revisan y aprueban las políticas y procesos de la Organización y se hace seguimiento a los objetivos estratégicos y sus respectivos indicadores

Estos comités sirven además para que sus integrantes transmitan a la alta gerencia sus recomendaciones y mejoras en beneficio de los procesos. A continuación constan su detalle, con las principales funciones, miembros integrantes y sus responsables.



■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Seguimiento Planeación Estratégica (COSPE)

■ FUNCIÓN:

Revisar y hacer seguimiento a la planeación estratégica establecida por la organización y sus correspondientes indicadores. Así como efectuar la planeación de los proyectos estratégicos para cada trimestre.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Proyectos y Gobierno Corporativo
Gerentes de división
Gerentes y Jefes de Oficina
Jefe Nacional de RRHH
Oficial de Cumplimiento
Auditor Interno
Asesor Jurídico

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente General - Periodicidad: Trimestral

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité Estratégico Mensual (CEM)

■ FUNCIÓN:

Revisar las cifras mensuales de los resultados del negocio y el avance de los proyectos estratégicos de la organización y las cifras mensuales del mercado.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Proyectos y Gobierno Corporativo
Gerentes de división
Gerentes y Jefes de Oficina
Jefe Nacional de RRHH
Oficial de Cumplimiento
Auditor Interno
Asesor Jurídico

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente General - Periodicidad: Mensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité Operativo Semanal (COS)

■ FUNCIÓN:

Revisar, evaluar y hacer seguimiento a los diferentes proyectos, proceso y producto de la organización. Así como, analizar el entorno y requerimientos de los organismos de control y el monitoreo de las cifras relevantes relacionadas con el negocio.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Proyectos y Gobierno Corporativo
Gerentes de división
Gerentes y Jefes de Oficina
Jefe Nacional de RRHH
Oficial de Cumplimiento
Auditor Interno
Asesor Jurídico

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente General - Periodicidad: Semanal

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

■ FUNCIÓN:

El CAIR es el órgano responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de los riesgos y de manera específica en los identificados en la actividad que efectúa Pacificard S.A.; y, de proponer los límites de exposición a éstos.

■ INTEGRANTES:

Miembro del Directorio de la empresa
Gerente General
Gerente de la Unidad de Riesgo Integral
Miembro de la Unidad de Riesgos del Banco del Pacífico
Auditor Interno

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de la Unidad de Riesgo Integral - Periodicidad: Mensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Servicios

■ FUNCIÓN:

Dar a conocer a la Gerencia General de Pacificard S.A., los resultados mensuales de los requerimientos, reclamos y gestiones realizadas por nuestros tarjetahabientes y comercios afiliados, recomendar estrategias para la mejora del servicio y productos, así como la revisión del cumplimiento de los estándares establecidos de calidad en la atención a nuestros clientes.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Negocios
Gerente de Adquisición
Gerente de Operaciones
Jefe de Contact Center
Jefe de Servicios al Cliente
Gerente de Proyecto y Gobierno Estratégico
Un representante de la Unidad de Calidad
Un representante del Contact Center
Un representante de Servicios al cliente y Contact Center

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de Negocios - Periodicidad: Mensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Cumplimiento

■ FUNCIÓN:

Proponer, revisar y aprobar las políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación de delitos, a efectos de prevenir que la organización pueda ser utilizada a través de sus operaciones como instrumento para realizar actividades de lavado de activos y financiación de delitos.

■ INTEGRANTES:

Miembro del Director de la empresa
Gerente General
Oficial de Cumplimiento
Auditor Interno
Asesor Jurídico
Gerente de Crédito
Gerente de Operaciones

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Oficial de Cumplimiento - Periodicidad: Mensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Prevención de Fraudes

■ FUNCIÓN:

Comunicar a la alta gerencia sobre la evolución del fraude como Adquirente y Emisor a nivel local e internacional. Así como informar sobre las actividades que se han implementado para prevenir y/o minimizar el fraude.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Operaciones
Gerente de Crédito
Gerente de Riesgo Integral
Gerente de Adquirencia
Gerente de Negocios
Gerente de Tecnología e Infraestructura
Gerente Financiero Administrativo
Auditor Interno
Gerente de Proyecto y Gobierno Estratégico
Jefe de Control y Prevención de Fraudes

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de Crédito - Periodicidad: Bimensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Auditoría

■ FUNCIÓN:

Ser una unidad de asesoría y consulta del Directorio de Pacificard S.A., para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la Institución; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia Institución.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Auditoría Interna
Miembro del Directorio
Miembro del Directorio
Profesional independiente
Gerente Nacional de Desarrollo y Control Corporativo del Banco del Pacífico
Auditor Interno del Banco del Pacífico

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de Auditoría Interna - Periodicidad: Mensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Tecnología

■ FUNCIÓN:

Preservar que la tecnología e infraestructura de la organización garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, acorde a las operaciones del negocio y al volumen de transacciones.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Tecnología e Infraestructura
Gerente de Seguridad de la Información
Gerente de Negocios
Gerente Financiero Administrativo
Gerente Auditoría Interna
Gerente de Unidad de Riesgo Integral
Gerente de Proyecto y Gobierno Estratégico

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de Tecnología e Infraestructura - Periodicidad: Semestral

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Calidad

■ FUNCIÓN:

Velar que la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad cumpla con lo descrito en la Norma ISO 9001-2008.

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Proyectos y Gobierno Corporativo
Gerentes de división
Gerentes y Jefes de Oficina
Jefe Nacional de RRHH
Oficial de Cumplimiento
Auditor Interno
Asesor Jurídico

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Representante de la Dirección - Periodicidad: Anual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Compras

■ FUNCIÓN:

Evaluar las propuestas y autorizar las adquisiciones de mayor importancia para la organización

■ INTEGRANTES:

Gerente General
Gerente de Tecnología e Infraestructura
Gerente Financiero Administrativo
Gerente de Operaciones
Gerente de Negocios
Gerente de Proyecto y Gobierno Estratégico
Auditor Interno

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente Financiero Administrativo - Periodicidad: Bajo requerimiento

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Canje

■ FUNCIÓN:

Asignar los canjes publicitarios pertenecientes a PacifiCard S.A., a cada uno de los departamentos responsables de su uso.

■ INTEGRANTES:

Gerente de Negocios
Gerente Financiero Administrativo
Jefe Nacional de RRHH
Gerente de Negocios
Gerente de Auditoría Interna
Gerente de Proyectos y Gobierno Corporativo

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de Negocios - Periodicidad: Bimensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Crédito

■ FUNCIÓN:

Revisar, evaluar, proponer y establecer, las políticas de crédito con respecto a los parámetros, niveles de aprobación de crédito, concesiones y niveles de riesgo. Determinar niveles de riesgo según el entorno y actividades económicas.

■ INTEGRANTES:

Gerente General (Miembro)
Gerente de Crédito (Miembro)
Gerente de Cobranzas (Miembro)
Gerente de Riesgo Integral (Participante)
Gerente de Proyectos y Gob.Corp. (Participante)
Gerente de Auditoría Interna (Participante)
Gerente Regional de Quito (Participante)

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Gerente de Tecnología e Infraestructura - Periodicidad: Mensual

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

■ FUNCIÓN:

Cooperar con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional; a través de gestiones de prevención de riesgos con la finalidad de evitar accidentes y enfermedades profesionales de los colaboradores de la organización y de todas aquellas personas que hagan uso de sus instalaciones; en base a la normativa técnico legal vigente.

■ INTEGRANTES:

Tres representantes del empleador
Tres representantes de los colaboradores
Presidente nombrado por el Comité
Secretario nombrado por el Comité
Representante de la Unidad de S&SO (participante)
Doctor Ocupacional (participante)

■ RESPONSABLE/PERIODICIDAD: Presidente del Comité - Periodicidad: Bimensual



■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Ética

■ FUNCIÓN:

Establecer el Código de Ética y Conducta. Así como determinar las acciones necesarias para difundir y fortalecer los más elevados estándares de conducta ética dentro de la institución. Otro objetivo importante es definir, promover y regular en la institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con la filosofía y valores de Pacificard.

■ INTEGRANTES:

Representantes del Accionista
Representante de la Administración
Representante de los empleados
Jefe Nacional de RRHH

■ **RESPONSABLE/PERIODICIDAD:** Representante del Directorio - Periodicidad: Trimestral

■ NOMBRE DEL COMITÉ

Comité de Retribución

■ FUNCIÓN:

Vigilar la remuneración de la Alta Dirección y otros altos cargos; así como establecer los principios de actuación del Comité, las reglas básicas de su organización, funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.

■ INTEGRANTES:

Un Representante de la Junta General de Accionistas
Dos miembros del Directorio
Gerente General
Secretario nombrado por el Comité

■ **RESPONSABLE/PERIODICIDAD:** Representante nombrado por el Accionista - Periodicidad: Anual

Compromiso con la Sociedad

S01; S02; 4.11; 4.12; 4.13

Pacificard S.A. no tiene un programa para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, ya que por la naturaleza de su negocio (emisor y procesador de medios de pagos/tarjetas de crédito) no tiene un impacto directo o indirecto en las comunidades.

Políticas de Integridad.- El Código de Ética y Conducta de Pacificard S.A. se compromete a proteger los bienes y recursos, materiales e intangibles, que son de propiedad de sus clientes y de la organización.

La organización hace extensiva estas políticas para todas las unidades del negocio, las cuales se basan principalmente en:

- La protección de valores
- El uso adecuado de los bienes y recursos
- La apropiación indebida de bienes y recursos
- protección de la información corporativa
- Información y datos de los colaboradores
- Acceso a la información
- Garantizar la seguridad de la información
- Uso indebido de la jerarquía
- Beneficios injustificados
- Pagos indebidos
- Finanzas personales
- Inversiones personales
- Aceptación de regalos o beneficios



Asociaciones a las que pertenece Pacificard: La organización actualmente pertenece a las siguientes asociaciones:

- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)
- Cámara Ecuatoriana Americana de Guayaquil
- Pacto Global de las Naciones Unidas

A continuación se detallan las iniciativas económicas, sociales y medio ambientales, desarrolladas internamente y externamente:



Gobierno**Corporativo**

■ Pacificard



1.- Elaboración anual de la Memoria de Sostenibilidad

- En diciembre del 2012 se obtuvo la calificación "A" de la MDS por parte del GRI. La misma que fue publicada en la página web y en la Intranet de la organización.
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

2. Reglamentos de Comités Normativos de Pacificard

- Se efectuarán los reglamentos de los Comités Normativos indicados por la SBS.
- Fecha: Julio y Octubre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

3. Cumpliendo con las resoluciones de Gobierno Corporativo emitidas por la Junta Bancaria (JB-2011-2073 y JB-2012-2238)

- Se realizó lo solicitado en esta resolución al cierre de diciembre del 2012
- Fecha: Julio y Octubre del 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

4.- Mejoras en la administración de las comunicaciones de la SBS

- Se implementó un procedimiento interno para el control y administración de estas comunicaciones.
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

5.- Implementación de los Principios del Pacto Global

- Se declararon en la MDS del 2011 las actividades que se han desarrollado para colaborar con los 10 principios del Pacto Global.
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%





ComunidadPacifcard

■ Fundación Hogar de Cristo

1.- Campaña “Aprendiendo Juntos”

- Se realizó la entrega de 200 Kits escolares para los niños y niñas de la Escuela “Construyendo un Caminando hacia el futuro”
- Fecha: Abril 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

2.-Campaña Compartiendo con nuestros niños (Fase I)

- Los colaboradores de Guayaquil compartieron con 180 niños varias actividades. Se realizó una alianza con las facultades de Medicina y Nutrición de la Universidad Espíritu Santo, los cuales impartieron una charla de Aseo Dental a los niños de la Escuela y otra charla de nutrición dirigida a los padres.
- Fecha: Junio 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

3.- Campaña “Cobijemos a un niño”

- Se donarán 714 prendas y 4 rollos de tela para la confección de uniformes para los niños
- Fecha: Agosto 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

4.- Campaña “Compartiendo con nuestros niños” (Fase II)

- Se realizó un festejo navideño con 180 niños de la escuela “Construyendo un camino hacia el futuro” y se entregó 100 canastas a sus familias
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%



■ Fundación Aldeas Infantiles S.O.S.

1.- Tarjeta Afinidad Pacificard - Aldeas de Niños SOS

- Al cierre del 2012 existen 2.491 cuentas a nivel nacional. Lo cual permite beneficiar a aproximadamente 4.300 niños en el país.
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

2.- Aportación a Aldeas SOS

- Gracias a la facturación obtenida de la tarjeta de Afinidad Pacificard - Aldeas SOS se entregó \$15.974,68 a esta fundación para la educación, alimentación, salud, etc. de 4.300 niños.
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

3.- Campaña “Aprendiendo Juntos”

- Se realizó la entrega de 80 kits escolares para los niños de la Fundación entre las edades de 5 a 8 años
- Fecha: Septiembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

4.- Campaña “Cobijemos a un niño”

- Se realizó la entrega de 7 rollos de tela para la confección de uniformes para los niños.
- Fecha: Octubre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

5.- Campaña “Compartiendo con nuestros niños”

- Los colaboradores de la ciudad de Quito, realizaron un agasajo navideño a 90 niños de esta fundación.
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%



■ Pacificard

1.- Programa de reciclaje de papel "Tú papel reciclado también vale"

- Se realizó el reciclaje de 2069 kg. de papel y cartón a nivel nacional
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

2.- Campaña "Reciclaje de equipos de computación y electrónicos"

- Se realizó el reciclaje de 720 kg. de equipos obsoletos y tonners
- Fecha: Noviembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%

3.- Campaña de reciclaje de materiales e incineración de tarjetas

- Se realizó la incineración de 1010 kg. de tarjetas trituradas, cintas magnéticas y discos obsoletos
- Fecha: Diciembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%





ConsumoResponsable

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA A CLIENTES

■ Pacifcard

1.- Campaña “Endeudamiento Responsable”

- La empresa efectuó la capacitación a sus empleados a nivel nacional sobre el manejo del presupuesto y sus niveles de endeudamiento
- Fecha: Septiembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%



■ Colegios y Universidades

2.- Campaña “Mi Primer Crédito”

- Se efectuaron charlas a más de 2.000 estudiantes de colegios y universidades de Guayaquil y Quito sobre la importancia del primer crédito
- Fecha: Octubre y Noviembre 2012
- Indicador de Cumplimiento: 100%



Stakeholders de la Organización

4.14; 4.15; 4.16; 4.17; RCS6

Pacificard ha tomado en consideración a los grupos de personas que tienen directa o indirectamente participación en la organización y que pueden afectar o ser afectados por acciones, objetivos, políticas y factores externos del entorno. Al reconocer a los grupos de interés como elementos importantes que afectan a su organización, sigue manejando mecanismos para identificarlos y conocerlos.

Los grupos de interés que ha identificado Pacificard son:



Manejo de los Stakeholders

Accionistas

■ ¿QUIÉNES SON?

- * 2 Accionistas

■ MEDIOS:

- * Junta General de Accionistas.
- * Directorio
- * Informes
- * Página web
- * Comités

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Presentación de los resultados de gestión del Directorio
- * Actualización del Código de Ética y Conducta
- * Actualización del Reglamento Interno
- * Publicación de la Memoria de Sostenibilidad

Colaboradores y sus Familias

■ ¿QUIÉNES SON?

- * 670 colaboradores a nivel nacional y 823 dependientes

■ MEDIOS:

- * Encuesta de Great Place to work
- * Balance Score Card
- * Eventos de integración social y deportiva
- * ITP
- * Cursos y capacitaciones
- * Correos electrónicos
- * Intranet
- * InformaT (boletín interno mensual)
- * Cartelera
- * Wallpapers
- * Comités

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Actividades de integración
- * Programas de capacitación
- * Gestión de desempeño (BSC)
- * Great Place to work
- * Política de administración salarial
- * Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- * ITP (Cursos internos)
- * Capacitaciones externas
- * Convenciones
- * Actividades de reciclaje
- * Programa de Consumo Responsable
- * Comité de Ética y Conducta
- * Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Cientes: Tarjetahabientes

■ ¿QUIÉNES SON?

- * Tarjetahabientes Naturales
MC: 326.749 / VS: 157.266
- * Tarjetahabientes Corporativos
MC: 1.717 / VS: 1.109
- * 250 inversionistas
- * Tarjetahabientes Prepago
MC: 63.374 / VS: 23.996

■ MEDIOS:

- * Agencias, oficinas y centros de atención de Pacificard y Banco del Pacífico
- * Contact Center
- * Página Web
- * Facebook
- * Twitter
- * Revista Estilo Pacificard
- * Multicanalidad
- * Estados de cuenta

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Lanzamiento de nuevos productos
- * Puntos de atención estratégicos
- * Productos socialmente responsables como la tarjeta Pacificard - Aldeas SOS
- * Alianzas para ofertar nuevas y mejores promociones
- * Servicios y transacciones en línea a través de la web de Pacificard
- * Monitoreos de Prevención de Fraudes

Cientes: Establecimientos

■ ¿QUIÉNES SON?

- * Más de 37400 establecimientos a nivel nacional

■ MEDIOS:

- * Centro de autorización telefónica
- * Estados de cuenta
- * Página web
- * Supervisores
- * Atención personalizada en nuestras oficinas y centros de atención
- * Revista Estilo Pacificard

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Convenios promocionales temporales y permanentes
- * Capacitaciones
- * Artículos auspiciantes
- * Monitoreos de Prevención de Fraudes

Proveedores

■ ¿QUIÉNES SON?

- * 373 Proveedores

■ MEDIOS:

- * Teléfono, vía mail, contacto directo con los ejecutivos de las diferentes áreas.

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Sistema de calificación de Proveedores
- * Políticas de contratación de Proveedores
- * Procedimiento de Contratación transparente

Organismos de Control

■ ¿QUIÉNES SON?

- * Superintendencia de bancos y Seguros
- * Servicio de Rentas Internas
- * Banco Central del Ecuador
- * CONSEP
- * Unidad de Análisis Financiero
- * IESS
- * Municipios y Consejos Provinciales
- * Consejo Nacional de Valores
- * Calificadoras de Riesgo
- * Auditores Externos
- * Franquicias.

■ MEDIOS:

- * Área de Riesgo Integral
- * Área Financiera
- * RRHH
- * Unidad de Cumplimiento
- * Área de Proyectos y Gobierno Corporativo
- * Servicios
- * Auditoría Interna

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Capacitación permanente a los colaboradores contra el lavado de activos
- * Impuestos al día
- * Información oportuna a Organismos Reguladores
- * Pago de Aportaciones al Seguro Social
- * Cumplimiento de Normas y Resoluciones

Comunidad Pacificard

■ ¿QUIÉNES SON?

- * Apoyo a ONG's en favor de los niños y jóvenes
- * Alumnos de colegios y Universidades.
- * Medio Ambiente

■ MEDIOS:

- * Unidad del Sistema de Gestión de Calidad
- * Alianza Pacificard - Aldeas SOS
- * Convenios con Estudiantes 2000
- * Actividades con la Comunidad

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Alianza con la Fundación Aldeas Infantiles SOS a través de la tarjeta Pacificard -Aldeas SOS
- * Actividades con la comunidad por medio de las Fundaciones: Hogar de Cristo y Aldeas SOS.
- * Donaciones de kits escolares
- * Programa "Pan para Aprender" con la fundación Hogar de Cristo para el desayuno escolar.
- * Programas de reciclaje de papel
- * Programas de ahorro de papel
- * Programas de reciclaje de equipos electrónicos, cintas y plásticos de tarjetas de crédito.

Comunidad Empresarial

■ ¿QUIÉNES SON?

- * Empresas privadas como:
Cámara de Comercio de Guayaquil
- * IRSE
- * Pacto Global
- * GRI

■ MEDIOS:

- * Unidad del Sistema de Gestión de Calidad
- * Gerencias

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

- * Participación en eventos de RSE

Opinión Pública

■ ¿QUIÉNES SON?

- * Medios de comunicación masiva
- * Comunidad en general

■ MEDIOS:

- * Actividades de mercadeo
- * Ruedas de prensa
- * Página Web
- * Facebook
- * Memoria de Sostenibilidad
- * Revista Estilo Pacificard

■ ACCIONES Y PROYECTOS:

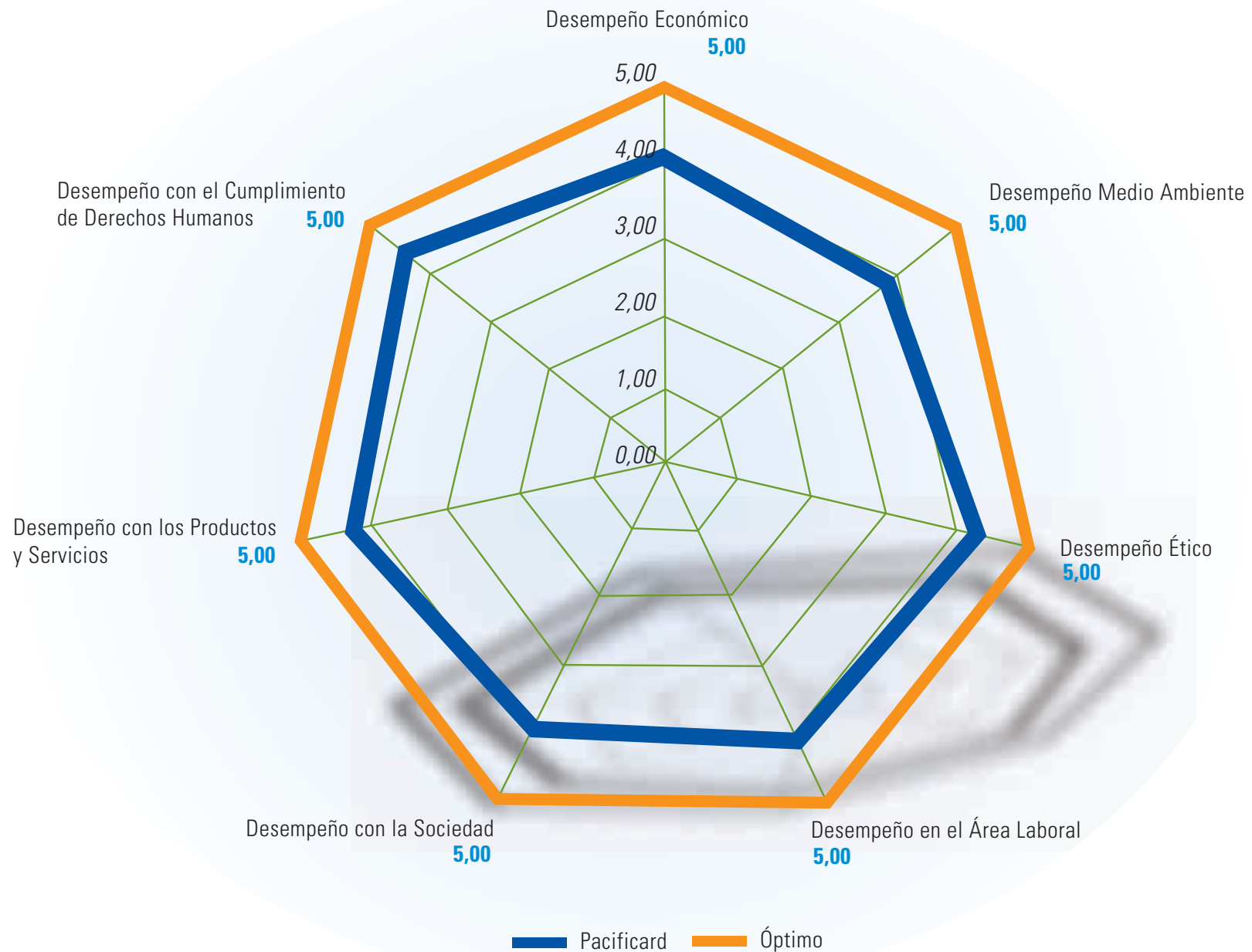
- * Publicación de la Memoria de Sostenibilidad
- * Boletines de prensa
- * Publicidad responsable
- * Eventos

Encuesta de Percepción

Se ha efectuado la encuesta de percepción sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial, abarcando los ámbitos económicos, sociales, ambientales, derechos humanos, laborales, productos - servicios y éticos.

De acuerdo a los resultados de la percepción de los stakeholders frente al accionar de la organización, considerando una evaluación sobre 5, vemos que los mismos son positivos en cada uno de los desempeños.





3

Capítulo

3

Resultados *Económicos*

- Desempeño Económico
- Valor Económico Generado y Distribuido
- Riesgos y Oportunidades

Desempeño Económico

DEG EC

Durante el año 2012 el crecimiento de la industria de tarjetas de crédito fue de 10.3%, mientras que Pacificard creció en un 11.8%, demostrando no sólo que se aprovechó la gran coyuntura del sector, sino que nuestros tarjetahabientes han apreciado nuestra oferta de valor, por encima de la competencia.

Para evaluar el desempeño operativo, la industria de tarjetas de crédito utiliza cuatro variables claves: Montos de Facturación, saldos de cartera, cantidad de tarjetas, e indicador de cartera vencida.

El desempeño de Pacificard durante este periodo, fue el siguiente:

■ Facturación Total

	2011		2012		Variación	
	En Miles de US. \$	%	En Miles de US. \$	%	En Miles de US. \$	%
Facturación total (compras y avances)	1.337.575		1.498.078		160.503	12,00%
Saldo de Cartera	860.202		970.933		110.731	12,87%
Por Región :						
Guayaquil	409.553	47,61%	463.956	47,78%	54.403	
Quito	375.633	43,67%	420.009	43,26%	44.376	
Cuenca	37.655	4,38%	43.584	4,49%	5.929	
Ambato	37.361	4,34%	43.384	4,47%	6.023	
Indicador de Cartera Vencida	4,29%		6,48%			

La compañía tuvo un notable crecimiento en todas las variables, destacando saldos de cartera de \$110 millones; cifra que se constituye como la más alta de la compañía a través de su historia, y que logra incrementar nuestra participación de mercado hasta un 23%, siendo la segunda marca más representativa del país.

En cuanto a la Facturación total se obtiene un crecimiento de 12% llegando así a los 1.498 millones; esto es producto de una estrategia basada no en el aumento de la deuda de nuestros clientes, sino en que Pacificard sea la tarjeta principal en reemplazo de otras alternativas.

El tipo de crédito al que se acogen los clientes se mantuvo estable en 65% rotativo y 35% diferido, tanto para Mastercard como para Visa. Aproximadamente, el 70% de estos consumos son realizados con Mastercard y el 30% con Visa.

La facturación posee diversos orígenes, pero dos claramente diferenciados, el ATM y el punto de venta.

Al cierre, el 17% corresponde a retiros de efectivo, y el 83% a compra en comercio, es decir \$1.248 millones. Sobre ésta cifra se recalca el crecimiento de las compras electrónicas, las cuales se han incrementado en un 22% este año. Esto es gracias a la calidad de los servicios, a las transacciones habilitadas en la página web de la organización; prueba de ello Pacificard fue reconocida como el líder en la categoría de internet del premio "Effie de Oro" y el tercer lugar en servicios al cliente por la corporación Ekos.

Es evidente la gestión efectiva a lo largo del tiempo sobre la cartera, ya que contribuye al control de los indicadores de la cartera vencida.

Número de Tarjetas

	2011		2012		Variación	
	Cantidades	%	Cantidades	%	Cantidades	%
Número de Tarjetas:	466.904		486.841		19.937	4,27%
Por Región						
Guayaquil	225.756	48,00%	232.232	47,70%	6.476	
Quito	190.734	41,00%	198.997	40,87%	8.263	
Cuenca	26.203	6,00%	28.463	5,85%	2.260	
Ambato	24.211	5,00%	27.149	5,58%	2.938	
Número de cuentas:	405.166		421.392		16.226	4,00%
Número de Establec. afiliados en el país:	30.882		35.929		5.047	16,34%

(*) Cifras comprenden datos de Mastercard y de Visa.

Valor Económico Generado y Distribuido

EC1; EC3; EN30; SOC2; SUP1

A continuación se presenta los principales indicadores económicos, donde se puede observar la distribución de los ingresos generados por la organización, hacia sus principales grupos de interés.

Indicadores por Grupos de Interés

	2011		2012		Variación Anual	
	En US. \$	%	En US. \$	%	En US. \$	%
Accionistas / Dividendos	15.803.270	22,45%	8.762.775	14,50%	-7.040.495	-44,55%
Empleados / Gastos de personal	13.929.706	19,78	15.688.221	25,96%	1.758.515	12,62%
Clientes / Programas fidelización, intereses	5.936.485	8,43%	5.730.565	9,48%	-205.920	-3,47%
Proveedores / Gastos Operativos	26.810.721	38,08%	24.678.307	40,84%	-2.132.414	-7,95%
Gobierno / Impuestos a la renta, tasas y otros	7.905.035	11,23%	5.544.711	9,17%	-2.360.324	-29,86%
Sociedad / Asesorías, Inversiones ambientales, contribuciones y otros	18.128	0,03%	29.588	0,05%	11.460	63,22%
Total grupos de interés	70.403.345		60.434.167		-9.969.178	

■ Valor Económico Directo Creado (VEC)

		2011		2012		Variación Anual	
		En Miles de US. \$	%	En Miles de US. \$	%	En Miles de US. \$	%
Ingresos	Ingresos financieros	167.313		163.018		(4.295)	-3%
	Comisiones por facturación	34.741	21%	38.421	23%	3.680	
	Ingresos por servicios	37.793	22%	27.042	17%	(10.751)	
	Intereses Ganados	94.779	57%	97.555	60%	2.776	

■ Valor Económico Distribuido (VED)

		2011		2012		Variación Anual	
		En US. \$	%	En US. \$	%	En US. \$	%
Cosotos Operativos		140.301		131.809		(8.492)	-6%
	Gastos de Operación	26.811	19%	24.678	19%	(2.133)	
	Gastos de personal	13.930	10%	15.688	12%	1.758	
	Proveedores de fondos	99.560	71%	91.443	69%	(8.117)	
Impuestos, Tasa y Contribuciones		7.905		5.545		(2.360)	30%
	Impuestos y Contribuciones	2.605	33%	2.818	51%	213	
	Impuesto a la renta	5.300	67%	2.727	49%	(2.573)	

■ Valor Económico Retenido (VER)

		2011		2012		Variación Anual	
		En Miles de US. \$		En Miles de US. \$		En Miles de US. \$	%
	Provisiones	16.583		28.398		11.815	71%
	Amortizaciones y Depreciaciones	1.779		2.095		316	18%

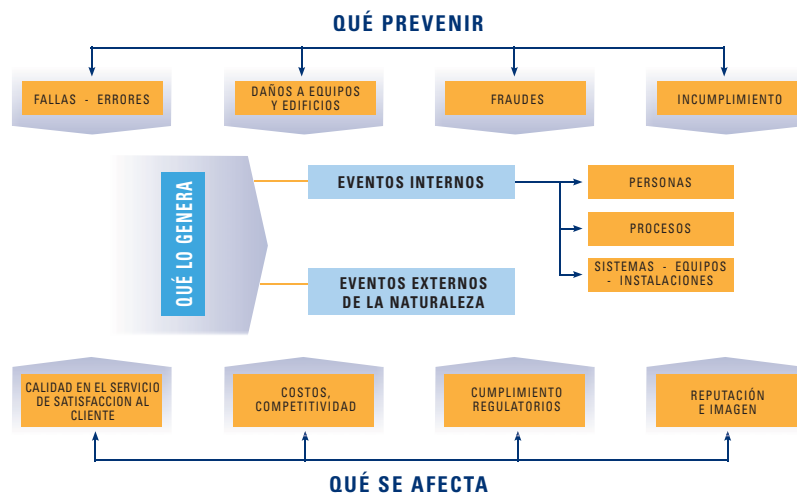
■ Otros Datos:

		2011		2012		Variación Anual	
		En US. \$		En US. \$		En US. \$	%
Jubilación	Formación de ahorro para jubilaciones	1.048.727		1.197.920		149.193	14%
Proveedores	Total proveedores	354		373		19	5%

Riesgos y Oportunidades

EC2; S03; S04; RSC2; RSC4; RCS5; SUP1

Pacifcard cuenta con un área para gestionar los riesgos de manera integral, desde los riesgos causados en la gestión operativa pasando por la liquidez y todos aquellos que sean inherentes al negocio como el riesgo de crédito, el objetivo, reducir las pérdidas que estos pudiesen generar tanto directa como indirectamente.



De manera general los riesgos son causados por fallas y errores humanos, daños en equipos y/o herramientas de trabajo, incumplimientos entre otros, que son generados por cuatro grandes factores que afectan de manera directa el servicio, la reputación y los costos de la organización, y en esta misma línea de manera indirecta a todos nuestros stakeholders.

La unidad de Riesgos utiliza mecanismos de medición para prevenir sistemas de alerta temprana a los riesgos de liquidez y mercado que afectan a los activos y pasivos. El manejo prudente de la liquidez permite enfrentar las necesidades del giro del negocio ante cualquier situación inesperada asegurando su portafolio de inversiones y las inversiones de los clientes.

El riesgo de crédito parte medular de la organización, promueve el buen manejo de la cartera sana, favoreciendo a los grupos de interés, cuidando el comportamiento de los clientes en el mercado y su endeudamiento responsable, siguiendo las directrices del organismo regulador. Las estrategias de crédito son analizadas por la alta dirección

promoviendo el equilibrio durante todo el ciclo de crédito y su comercialización, permitiendo obtener la máxima rentabilidad.

Durante el año 2012 Pacifcard continuó fortaleciendo sus planes de contingencia, realizando varias pruebas que les permitirán en caso de producirse una incidencia de gran proporción continuar con las operaciones de más de 400 mil clientes que han depositado la confianza y satisfacción en el servicio que la empresa ofrece.

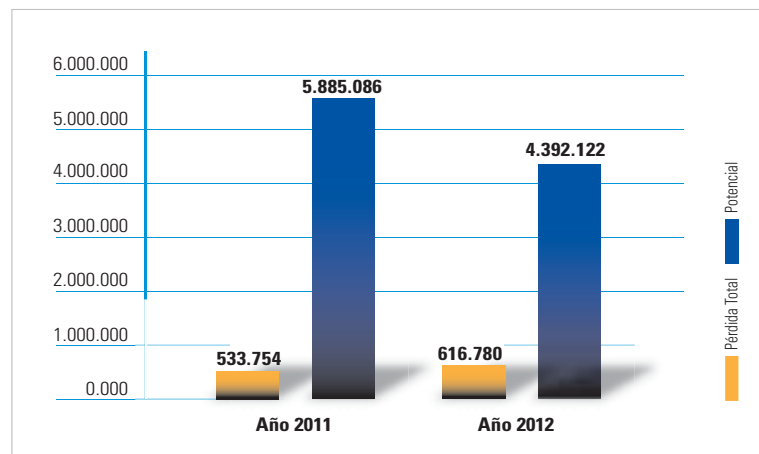
Prevención de Fraudes

La pérdida por fraudes, es un costo hundido de toda institución financiera; y es por eso la importancia de contar con alertas en línea que detecten cualquier actividad transaccional sospechosa y con personal capacitado para poder contactar en el menor tiempo posible al tarjetahabiente, minimizando así el impacto financiero de la empresa.

Para el año 2012 Pacifcard reconoció \$ 616.780 dólares producto de estos eventos, lo cual significó que el porcentaje de fraudes sobre el total de la facturación de la empresa sea del 0,04%; es decir se mantuvo el mismo porcentaje del año anterior. Esta pérdida es denominada Fraude Total.

Otro rubro importante a anotar es el Fraude Potencial, que es el valor total que los defraudadores no pudieron consumir debido a los bloqueos inmediatos que se realizaron al momento de detectar un fraude. Potencialmente pudieron haber consumido \$ 4,392.122, pero debido a la efectiva gestión, estos valores no afectaron a la organización.

Pacifcard tiene la política de absorber todo el costo producto de una falsificación de tarjeta; protegiendo así a sus clientes.



4

Capítulo

4

Colaboradores

- Testimonios
- Gestión del Recurso Humano
- Composición de la Fuerza Laboral
- Obligaciones y Beneficios Sociales
- Manejo Laboral y Políticas Salariales
- Salud y Seguridad Ocupacional
- Formación y Capacitación
- Equidad Laboral

Testimonio

Estoy muy orgullosa en formar parte de la historia de PacifiCard, empresa que me vio nacer laboralmente, ahora han transcurrido 25 años de labores en la institución, cumpliendo retos y metas claras que han guiado el logro de los propósitos estratégicos año a año, siempre trabajando en equipo, analizando con objetividad las fortalezas, debilidades y sobre todo aprovechando las oportunidades de mejoramiento continuo para ser hoy uno de los 10 mejores lugares para trabajar.

Inicié mi camino desde muy joven en la empresa, brindando mi contingencia en diferentes unidades del negocio, las oportunidades de participar activamente en transiciones y reingenierías de procesos, así como de aprender de líderes innovadores y futuristas, han permitido enriquecer mi conocimiento y visión en el negocio de Tarjeta de Crédito.

Las capacitaciones, el emprendimiento y desarrollo impartido a lo largo de mi permanencia en PacifiCard, han sido constantes, un hito importante para lograr madurez profesional y estar a cargo de la Gerencia de Operaciones a nivel nacional.

Cumplo objetivos y estrategias institucionales junto a un gran y maravilloso equipo de colaboradores a nivel nacional, talento humano con experiencia y conocimiento, impartiendo un servicio de calidad, brindando en su trabajo siempre mística, carisma, responsabilidad, valores que he tratado de impartir a lo largo de mi administración, sin dejar de lado la participación activa ante actividades de responsabilidad social y ambiental que emprende el grupo financiero y que son parte intrínseca de nuestra empresa.

En mi vida he tratado de llegar a un equilibrio, en el campo laboral, muy atenta a mis responsabilidades y misión, en lo personal como esposa y madre de familia, organizada y preocupada, siempre buscando un espacio para darles su prioridad.

Doy gracias a Dios, por continuar en esta maravillosa empresa "PacifiCard" mi gran aventura de vida, mi segundo hogar, mis amigos, son parte de mi familia.



■ Mónica Gómez / Gerente de Operaciones

Testimonio

En Pacificard inicié mis labores el 24 de Marzo de 1986, donde me han enseñado que con trabajo, esfuerzo, compromiso, responsabilidad, honestidad, respeto y dedicación se puede alcanzar las metas que uno se proponga, con el apoyo de todas las personas con las que he compartido día a día durante mi trayectoria en Pacificard.

Para mi Pacificard, es mi segundo hogar y ha sido parte de mi vida, donde he aprendido a ser responsable y me ha ayudado a superarme profesionalmente, así como también ha sido el motor principal para el desarrollo de mi familia.

Para mí es un honor ser parte de una organización que se preocupa de la labor social que desempeña en cuanto a la ayuda para los niños de las Aldeas S.O.S así como también en otras campañas que benefician a personas de escasos recursos.

En la actualidad me siento muy satisfecho y a gusto con el desempeño que realizo en el departamento de Logística y al mismo tiempo agradezco a la institución por ayudarme a concluir mis estudios secundarios, para contribuir a que la empresa siga con sus estándares de calidad y servicio.

Anécdotas que contar

Recuerdo que buscaba trabajo y aplique a Unicredit, me llamaron, di las pruebas con la Gerente Regional de esa época y desde ese día me quedé trabajando junto a 10 empleados, después de un año se cambió la razón social a MasterCard del Ecuador y luego de una larga trayectoria y un crecimiento de empleados se formó Pacificard.

En este tiempo he desempeñado mi labor en varios departamentos, como Administración, Comunicaciones y Logística.

Para concluir agradezco a Dios por ser parte de una de las empresas que está dentro de los 10 mejores lugares para trabajar en el Ecuador como lo es Pacificard.

Les invito a mis compañeros a comprometerse con la misión, visión, y objetivos planteados por la empresa para llegar a cumplir el tiempo que voy trabajando aquí.



■ Gonzalo Paillacho / Logística Quito

Gestión del Recurso Humano

DEG LA

La gestión del talento humano, es uno de los procesos claves de cualquier organización para elevar el nivel de productividad y eficiencia. Por eso Pacificard se compromete con el desarrollo de los colaboradores, tanto en sus competencias como asegurarse de que cuenten con un clima laboral agradable sustentado en el respeto y la confianza.

El modelo de gestión se basa en tres macro procesos que son: Incorporación, Permanencia y Desvinculación, cada uno con sus subprocesos buscan asegurar que la organización cuente con un grupo de personas talentosas y comprometidas.

1. Proceso de incorporación: Pre-selección del personal.-

Este subproceso contempla la evaluación de acuerdo al perfil del cargo, efectuando los filtros y procedimientos establecidos en la organización.

Selección del personal.-

Este sub-proceso se basa en el modelo de gestión por competencias, asegurándose que la selección en curso sea la adecuada para el cargo, disminuyendo su rotación significativamente.

En su mayoría las vacantes que se han presentado en la organización, fueron cubiertas por concursos internos, ya que la política en esta materia es la promoción, desarrollo y crecimiento del personal.

Contratación.-

Prevía selección de los aspirantes que cumplen con el perfil solicitado, se efectúa

el proceso de contratación e inserción en la organización, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

2. Proceso de permanencia: Planificación del capital humano.-

Este sub-proceso evalúa las necesidades de cada división en cuanto al crecimiento de personal o necesidades de capacitación, todo basado en los proyectos estratégicos de la empresa y las necesidades de cada área.

Manejo salarial.-

Cada cargo tiene su valoración, que es de acuerdo a los requerimientos mínimos para cumplir cada función, cancelando un sueldo justo y competitivo con el mercado, sin discriminación de ningún tipo.

Capacitación permanente.-

Una vez que se selecciona al personal se les informa cuáles son las normas de conductas y procedimientos. Para el efecto se realiza una inducción general de la organización, así como de sus tareas específicas, enfatizando en la importancia que tendrá su trabajo dentro del engranaje de la organización.

La capacitación y desarrollo en todos los niveles jerárquicos, es uno de los factores de éxito, ya que genera un gran compromiso en el personal, mismo que se refleja en el clima organizacional.

3. Proceso de desvinculación: Desvinculación y reinserción de empleados.-

Este proceso contempla la separación de los colaboradores de la empresa, o el tratamiento de reubicación en otras áreas.

Desvinculación en referencia a la nómina.-

Este proceso trata puntualmente sobre la forma de terminación de las relaciones laborales, el cual se efectúa en base al reglamento interno y al régimen laboral ecuatoriano.

Composición de la Fuerza Laboral

LA1; LA2; INT1; INT2; INT7

Cada uno de los colaboradores tiene un contrato en relación de dependencia por lo que gozan de todos los beneficios sin distinción de ningún tipo. Al cierre del año 2012 Pacificard S.A. cuenta con una fuerza laboral de 670 empleados, de los cuales el 74% pertenece a la Regional Costa, Insular y Austro y el 26% corresponde a la Región Sierra. A continuación se adjunta el cuadro con la descomposición por ciudad.

Descomposición por ciudad:

	2011	2012	Variación # Empleados
Guayaquil	446	478	32
Quito	145	155	10
Cuenca	16	16	0
Ambato	15	14	-1
Galápagos	1	1	0
Ibarra	1	1	0
Machala	1	1	0
Manta	1	1	0
Portoviejo	1	1	0
Riobamba	1	1	0
Santo Domingo	1	1	0
	629	670	41



■ Participación por nivel jerárquico y sexo:

Cargo	Femenino	Masculino	Total General
Gerentes	6	12	18
Jefes	20	19	39
Supervisor	15	5	20
Auxiliares/Analistas/Otros	357	236	593
Total general	398	272	670

El crecimiento que se refleja en el año 2012 en comparación al 2011 de 41 empleados que representan el 6,52% de la nómina, está dado por el crecimiento del negocio que va en relación directa a la aplicación del plan estratégico de la organización.

■ Crecimiento de empleados:

	2011	2012	Variación %
Trabajadores	629	670	6,52%



Esta variación está descompuesta en los siguientes rangos de edades, sexo y ciudad:

■ Rango por edad:

	Entrada	Salida	Rotación
18 a 20	13	0	2,07%
21 a 25	41	24	2,70%
26 a 30	29	21	1,27%
31 a 35	10	7	0,48%
36 a 40	2	1	0,16%
mayor a 41	1	2	-0,16%
	96	55	6,52%

■ Por género:

	Entrada	Salida	Rotación
Masculino	54	33	3,34%
Femenino	42	22	3,18%
	96	55	6,52%

■ Por ciudad:

	Entrada	Salida	Rotación
Ambato	1	2	-0,16%
Cuenca	2	2	0,00%
Guayaquil	64	31	5,25%
Ibarra	1	1	0,00%
Quito	26	17	1,43%
Riobamba	1	1	0,00%
Santo Domingo	1	1	0,00%
	96	55	6,52%

Obligaciones y Beneficios Sociales

EC3; LA3; INT3; INT5

Uno de los principios institucionales de Pacificard S.A., es el fiel cumplimiento de la legislación laboral. Es por eso que se cancelan los haberes y derechos de los colaboradores en las fechas estipuladas en la legislación ecuatoriana, como son: Décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, fondo de reserva y aportes al IESS.

El 97 % de los colaboradores trabajan a tiempo completo y el 3% trabaja medio tiempo. Sin embargo, todos gozan de los beneficios que se mencionan a continuación:

■ Beneficios:

Descripción	Temporada
Remuneración variable	Semestral
Fondo de Reserva	Mensual
Décimo Tercer sueldo	Anual
Décimo cuarto sueldo	Anual
Bono vacacional	Anual
Aporte personal al IESS	Mensual
Impuesto a Renta	Mensual
Seguro Médico privado	Mensual
Cafetería	Mensual
Tarjeta crédito farmacia	Mensual
Plan Celular	Mensual

Pacificard utiliza para el cálculo de las reservas matemáticas de la Jubilación patronal, el método "PROSPECTIVO" o método de crédito unitario proyectado, el mismo que le permite cuantificar el valor presente de la obligación futura.

El cálculo de la reserva matemática se lo hace en forma individual para cada trabajador, ya que este sistema no es un seguro de grupo, sino un seguro personal que se financia con el depósito de la prima única individual o reserva matemática, determinada de acuerdo a las disposiciones legales pertinentes y valorada financieramente al momento en que se acoja el trabajador a la jubilación patronal.

Estas obligaciones dependen además del valor de la renta que está determinado por el artículo 216 del Código de Trabajo, según resolución 2005-017 publicado en el suplemento del Registro Oficial 167, del 16 de diciembre del 2005.

Cualquier aumento por Ley a la cuantía de estas pensiones, obliga necesariamente a realizar nuevos cálculos de la reserva matemática, únicamente por el valor del incremento de la pensión patronal.

Manejo Laboral y Políticas Salariales

LA4; LA5; EC5; EC7; INT6

La organización tiene un esquema de evaluación de resultados y competencias implementado. El mismo recoge indicadores que reflejan el cumplimiento de metas estratégicas y de los respectivos cargos a través de un Balance Score-card. Junto a esto se despliega anualmente una evaluación de competencias que incluye una sesión de retroalimentación jefe-subalterno. Los resultados de este programa se vinculan al sistema de remuneración variable que compensa de acuerdo al cumplimiento de objetivos de manera semestral.

Los colaboradores de Pacificard S.A. no están cubiertos por un convenio colectivo ni sindicado de trabajadores, por lo que ellos están protegidos por el código de trabajo, el Reglamento Interno de la institución y el Código de Ética y Conducta.

Los procesos de la organización y sus correspondientes cambios y mejoras son efectuados en forma coordinada y organizada, de tal forma que el impacto a los usuarios sea mínimo, por lo que se ha contemplado que estos cambios sean aprobados y certificados por los responsables de los procesos operativos, y una vez que hayan culminado estas dos fases se procede a la comunicación formal a toda la organización y su implementación inmediata. Cabe indicar que si estos cambios son de alto impacto, se efectúa un proceso de capacitación a los colaboradores previos a los cambios e implementaciones.

Pacificard S.A. mantiene dentro de sus buenas prácticas una amplia y efectiva comunicación con sus colaboradores. Por ello se informa por medio de reuniones de comunicación departamental, vía mail, carteleras, wallpapers, boletines internos, entre otros; los principales cambios operacionales.

Todos los sueldos están por sobre el salario mínimo vital. El cargo de menor valoración está por sobre el 7%. En todas las oficinas los salarios están basados en una valoración de cargo, así como comparados con estudios de mercado.

Como política institucional todos los mandos altos y medios son colaboradores propios de la zona, esta política de contratación se alinea con los gustos, preferencias propias de cada región y sus tendencias de consumo. Se puede confirmar que el 100% de sus colaboradores son de origen local, en cada oficina.

Salud y Seguridad Ocupacional

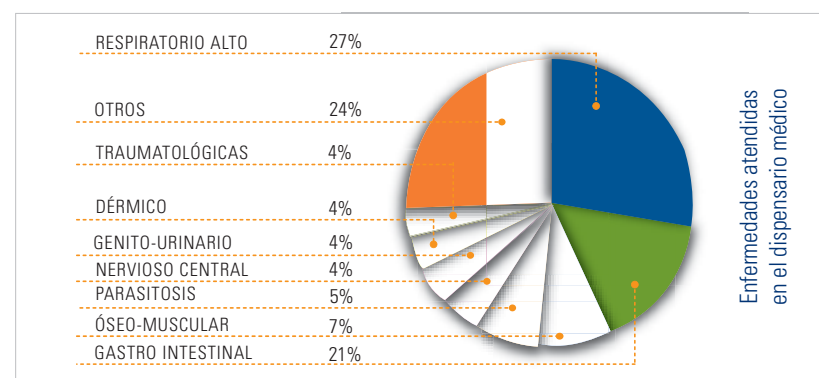
LA6; LA7; LA8; LA9

En el año 2012 no se registraron enfermedades profesionales ni accidentes de trabajo, más bien las enfermedades reportadas son comunes propias de la región. Durante este período se atendieron 2304 casos en el dispensario médico de Pacificard S.A.

El caso de mayor ocurrencia continúa siendo el respiratorio alto como se puede observar en el siguiente gráfico, seguido por el de Gastro - intestinal. La organización se sigue preparando y tomando medidas de prevención para el período 2013, con un adecuado Plan de Salud Preventiva.

■ Enfermedades atendidas en el dispensario médico:

	Número de Eventos	PORCENTUAL	
RESPIRATORIO ALTO	619	27%	
GASTRO INTESTINAL	481	21%	
ÓSEO-MUSCULAR	176	7%	
PARASITOSIS	119	5%	
NERVIOSO CENTRAL	92	4%	
GENITO-URINARIO	91	4%	
DÉRMICO	85	4%	
TRAUMATOLÓGICAS	84	4%	
OTROS	557	24%	
TOTAL	2304	100%	

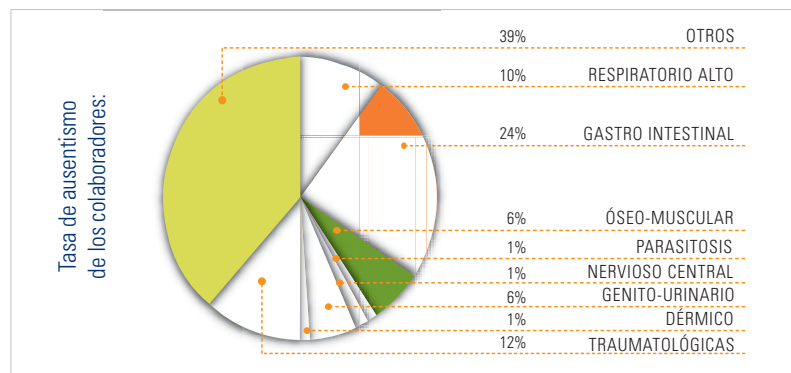


■ Tasa de ausentismo de los colaboradores:

Con respecto al 2011 se han bajado los puntos porcentuales en la mayor parte de las enfermedades comunes excepto en las patologías de tipo intestinal que han aumentado, para ello Pacificard estableció charlas de nutrición y programas de vigilancia a la salud. Por tal motivo la tasa de ausentismo de los colaboradores durante el año 2012 por enfermedad fue del 0,81% a nivel nacional, originando un incremento del 0.16% con respecto al año 2011 debido al incremento de consultas y de procesos traumáticos (cirugías) que conllevaron la extensión de los días de reposo.

El giro de negocio no es de alto riesgo, acompañado con las actividades de prevención presenta un resultado de cero casos de fallecimiento, ni accidentes de trabajo de contratistas o sub-contratistas. Pacificard en las cláusulas de los contratos exige que para el desarrollo de sus labores, los contratistas y sub-contratistas deben tener las seguridades necesarias para evitar accidentes y situaciones de riesgo que puedan presentarse.

	Número de Eventos	PORCENTUAL	
GASTRO INTESTINAL	241,1	24%	
TRAUMATOLÓGICAS	120,1	12%	
RESPIRATORIO ALTO	104,8	10%	
ÓSEO-MUSCULAR	63,5	6%	
GENITO-URINARIO	57,8	6	
NERVIOSO CENTRAL	15,9	1%	
PARASITOSIS	11,0	1%	
DÉRMICO	6,8	1	
OTROS	390,3	39%	
TOTAL	1011,3	100%	



La organización determinó mejorar la inmunidad de los trabajadores. Por ello se realizaron campaña de vacunación de antigripales y prevención de hepatitis A y B.

■ Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional

La Unidad de S&SO con el respaldo de la Gerencia General cumple con la gestión de prevención en materia de Seguridad y Salud, para el beneficio de los colaboradores con la finalidad de prevenir accidentes laborales, enfermedades profesionales y crear un ambiente saludable en todas las edificaciones de Pacificard y se ha llegado a un 87 % del cumplimiento de los requisitos técnicos legales de exigencias por parte del SART.

Con la contratación de otro médico Ocupacional se ha podido cubrir temas de prevención y control de la regional Quito y Ambato de mejor manera, quedando para la matriz Guayaquil la regional Cuenca. Se espera contar para el siguiente año con los datos de atenciones médicas y ausentismo en la región sierra.

■ Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

El Comité de S&SO cumple normal y periódicamente con las reuniones establecidas y con la revisión y aprobación de los Manuales que establecen el control para los contratistas y subcontratistas en todas las instalaciones de Pacificard S.A. cuando los trabajos sean considerados de alto riesgo solo se podrá ejecutarlos con la aprobación del respectivo permiso de trabajo.

Por la actividad de Pacificard S.A. los datos de accidentabilidad son nulos, ya que en el período 2012 no existieron accidentes laborales, tampoco se identificaron enfermedades profesionales. En el plan de vigilancia a la salud se están considerando diversos estudios de ergonomía y de ellos se deriva una serie de factores como mobiliario, sillas, posicionamiento de luminarias para evitar enfermedades de tipo ergonómico que pueden surgir con el pasar de los años.

■ Capacitación y Adiestramiento

Se ha establecido programas y recomendaciones generales como pausas en el trabajo y progresivamente capacitaciones en prevención de incendios para los colaboradores de Pacificard S.A. estas recomendaciones no sólo son aplicables en el trabajo sino también en el hogar.

El equipo de brigadistas de Pacificard S.A. cumple con estrictas capacitaciones y la formación necesaria para hacer frente a las situaciones de peligro que puedan presentarse como:

- * Control de víctimas en caso de accidentes;
- * Quemaduras, inmovilizaciones, RCP;
- * Situaciones de evacuación activando el Plan de Emergencia;
- * Control de conatos de Incendio;
- * Primeros Auxilios Psicológicos.

Para los brigadistas que sobresalgan se ha implementado un Plan de incentivos no monetarios que ayudará a que su participación sea más comprometida con la empresa.

■ Simulacros

Para medir la reacción de los brigadistas se realizó un simulacro en todo el edificio, contamos con la presencia de entidades externas como BCBG, CTE, Gestión de Riesgos y Municipio.

Estos simulacros se los efectuaron en las oficinas de Guayaquil y Quito.

Formación y *Capacitación*

LA10; LA11; LA12;

El giro de negocio de tarjetas de crédito y medios de pagos es muy dinámico, por lo que es imprescindible tener al personal capacitado y atento a las tendencias del mercado.

Pacificard al 31 de diciembre del 2012 ha invertido en Capacitación \$354.642,87 que representan 27.222 horas de capacitación, las mismas que corresponden a 3.412 capacitaciones impartidas al personal de la organización a nivel nacional. Dentro de las capacitaciones que se realizaron están los programas, cursos o semi-

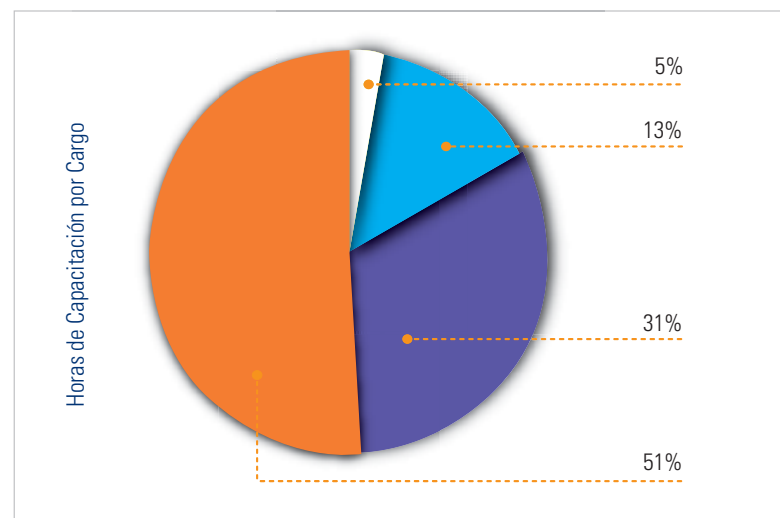
narios que ayudan al desarrollo de habilidades del personal, tales como:

- **Charla de Imagen Corporativa** para todo el personal femenino.
- **Talleres de Excel y Power Point** que son dictados en el Instituto Tecnológico Pacificard (ITP)
- **Escuela para padres** dirigido a los empleados y sus cónyuges.
- **Programa de Servicio al Cliente** para todos los colaboradores en donde se capacitó a los mandos medios como facilitadores para que a su vez sean los encargados de impartir las charlas a sus equipos de trabajo.



■ Horas de Capacitación por Cargo:

Cargos	2011 Horas	2012 Horas	Variación Anual	
			Horas	Porcentual
Gerentes	1.591	1.299	-292	-18%
Jefes Nacionales / Jefes	2.718	3.496	778	29%
Supervisores / Analistas	6.452	8.457	2.005	31%
Auxiliares / Otros	6.985	13.970	6.985	100%
Total General	17.746	27.222	9.476	



Instituto Tecnológico Pacificard

Pacificard cuenta con el Instituto Tecnológico (ITP) conformado por los propios empleados de la organización, en el cual se dictan clases sin costo a todo el personal interesado sobre el manejo de los utilitarios de Microsoft Office, inglés en todos los niveles y multimedia Adobe Illustrator. Cada uno de estos módulos son evaluados mediante pruebas de conocimientos, asistencias y participación.

■ Número de Capacitaciones Impartidas:

Tipología		Por Sexo		Total
Nombre	Descripción	F	M	
Administración	Técnicas a ser aplicadas en sus funciones.	119	103	222
Desarrollo de Habilidades	Mejoras en la actitud y competencias del empleado	167	110	277
Servicio al Cliente	Aplicado a mejorar la cultura de servicio al cliente	1621	979	2600
Técnico	Aplicados a mejorar y actualizar la tecnología de nuestros sistemas	36	40	76
Seguridad & SO	Aplicados para los brigadistas de la empresa	63	174	237
Total General		2006	1406	3412

■ Horas dictadas en el Período 2012:

Capacitaciones	Horas	Porcentual
Excel	511	78%
Power Point	144	22%
Total general	655	100%

Programas de Tercer y Cuarto nivel

Pacifcard en el año 2012 financió mediante un convenio con la UTPL a 14 de sus colaboradores para que efectúen sus estudios de Pregrado en carreras de Administración de empresas, Informática, Administración de Banca y Finanzas, Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas y Abogacía. Adicionalmente realizó un concurso interno entre los colaboradores que tengan más de 5 años laborando en la organización, una Maestría en la UTPL, considerando su libreta de calificaciones del Balance Score Card y su carrera intachable en la empresa. El total de la inversión fue de \$16.490 en programas de Tercer Nivel y \$6,000 en programas de Cuarto Nivel.

Evaluación de desempeño

Balance Scorecard (BSC):

La evaluación del Desempeño del Personal de Pacifcard se realiza mediante la medición de indicadores de gestión para evaluar la productividad y eficiencia según los propósitos estratégicos planteados con proyección al 2015.

El 100% de los colaboradores poseen una “libreta”, conformada por: indicadores estratégicos, indicadores de área e indicadores de cargo. Esta información es ingresada mensualmente a través de la herramienta denominada Balance Scorecard (BSC). La ponderación de estos indicadores es aplicado de la siguiente manera:

Indicadores Estratégicos:	30%
Indicadores de Área:	20%
Indicadores de Cargo:	50%

La comparación de los resultados obtenidos versus las metas trazadas por cada gestión, permite evaluar el cumplimiento de actividades y funciones según su desempeño.

Evaluación por Competencias:

La evaluación por Competencias se realiza mediante evaluaciones semestrales, en las que se mide al colaborador en cuanto a las características de su personalidad que son reflejadas en el nivel de eficiencia y desempeño. El análisis

de esta información permite identificar que competencias están en proceso de potencializar, cuáles adolece y puede adquirir y así, plantear un plan de acción para cubrir las brechas.

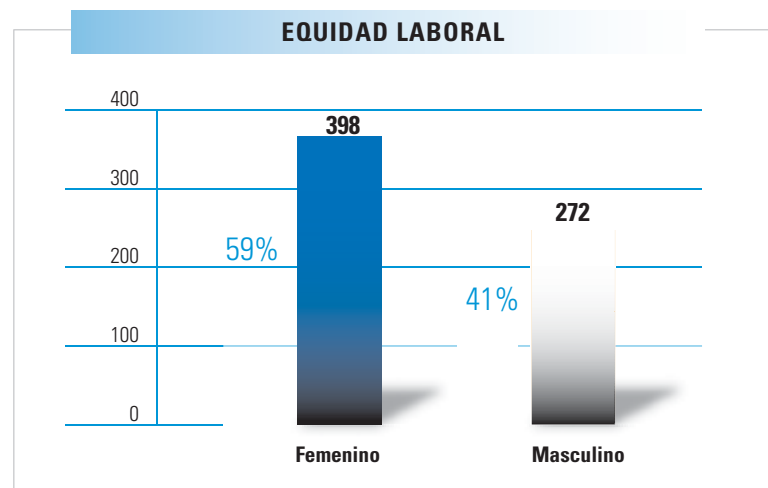
Equidad Laboral

LA13; LA14; INT6

La estructura obedece a las normas universales de igualdad y equidad. El personal de la organización está compuesto por el 59% de personal femenino y un 41% de personal masculino.

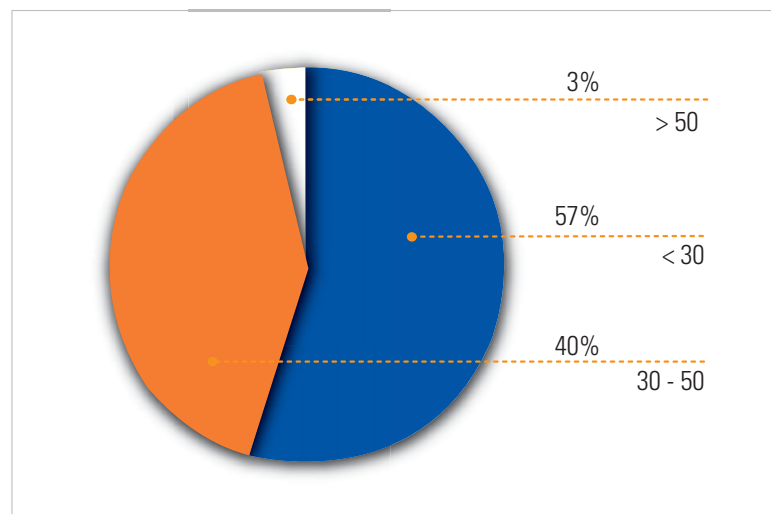
Equidad Laboral:

Sexo	2011	2012	Variación
Femenino	375	398	23
Masculino	254	272	18
Total	629	670	41



■ Descomposición de la Nómina por Edad

Pacifcard S.A. cuenta entre sus colaboradores, con un balance entre experiencia y juventud, apuntando a desarrollar el potencial de su personal más joven.



La estructura organizacional refleja la proclamación de derechos humanos en temas de igualdad de oportunidad, no discriminación por género, credo o religión, basándose en el profesionalismo y el mantener a sus colaboradores comprometidos y capacitados para el desarrollo de sus funciones. El 4% de la nómina corresponde a personal con algún tipo de discapacidad.

Se ha contemplado dentro de su política salarial, pagar remuneraciones de acuerdo a la valoración de cargo, indistinto del género, credo o raza que tenga el colaborador.

A continuación podemos ver la relación porcentual de la nómina en función al género y cargo:


■ Composición del Personal:

Cargo	Promedio sueldo Femenino	Promedio sueldo Masculino	Variación % de ingreso Masculino/Femenino
Gerentes	631,93	688,5	9%
Jefes	4.278,25	4.566,85	7%
Supervisor	2.016,90	2.177,81	8%
Auxiliares / Analistas/Otros	1.064,19	1.222,93	15%



5

Capítulo

A large, hollow blue outline of the number 5. An orange line starts from a small orange dot to the left of the top of the 5, goes left, then down, then right, ending under the 5.

Cientes y *Productos*

- Testimonio
- Productos y Servicios
- Clientes y Mercados Atendidos
- Satisfacción al Cliente
- Establecimientos Afiliados
- Comunicación y Mercado

Testimonio

Considero que Pacificard es una empresa que se distingue de sus competidores en sus costos, intereses, facilidades, fidelidad hacia la institución y en los proyectos sociales que emprenden. En mi caso ha influido la relación y buena atención de parte de Pacificard S.A. y el apoyo siempre será mutuo.

En nuestro negocio por ejemplo existen negociaciones donde el capital propio no cubre la totalidad de las necesidades, ahí es donde Pacificard se convierte en el socio ideal, y convertimos la negociación en el ganar-ganar.

Además en lo personal y empresarial si hemos sentido el apoyo de Pacificard. Cada vez que hemos solicitado el apoyo económico en calidad de préstamos para el movimiento de nuestra empresa, siempre encontramos sus puertas abiertas y su apoyo inmediato.



■ Mario Cajas
Tecnirepuestos M.C.S.
Cliente Corporativo Quito

Productos y Servicios

DMA; PS

Siempre buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes y manteniendo nuestra responsabilidad con la sociedad, PacifiCard ofrece los mejores servicios financieros de crédito y pago, por ello está constantemente desarrollando nuevos productos y servicios, cumpliendo siempre con los Derechos de la propiedad intelectual. Del mismo modo la organización busca continuamente el desarrollo tecnológico, cultural, social y económico del país.

PR1; PR2; PR4; FS15; FS16

La organización ha considerado dentro de su código de Ética y Conducta las siguientes políticas y normas de actuación para las relaciones con los clientes (tarjetahabientes y establecimientos afiliados).

■ Los clientes son su principal activo, por lo que es su aspiración establecer relaciones perdurables, sobre la base de una recíproca interrelación y confianza mutua.

■ Aportar valor mediante la prestación eficiente y oportuna de productos y servicios adecuados a las necesidades de sus clientes, así como la revisión permanente de sus procesos operativos.

■ Demanda de sus clientes un comportamiento y una gestión ceñidas al irrestricto cumplimiento de las normas legales, esperando su apoyo en el cumplimiento eficaz de todas ellas, y de manera especial las relativas al lavado de activos y financiamiento de actividades terroristas.



■ Proceso para el Desarrollo de los Productos:

	SI	NO
Desarrollo de concepto del producto	X	
I+D	X	
Certificación	X	
Fabricación y Producción	*No aplica	
Marketing y Producción	X	
Almacenaje, distribución y suministro	X	
Utilización y Servicio	X	
Eliminación, reutilización y reciclaje	X	

*no aplica pues es un servicio intangible

Pacifcard S.A. ni sus colaboradores durante el período del presente informe, han tenido sanciones administrativas o judiciales impuestas por incumplimiento de leyes o regulaciones como consecuencia de los productos y servicios ofrecidos, así como tampoco han tenido multas significativas ni sanciones no monetarias

PR3

Pacifcard S.A. ofrece servicios y beneficios a sus tarjetahabientes Mastercard y Visa, los mismos que están a su disposición dependiendo del tipo de producto que poseen los clientes. Estos se encuentran regulados bajo las normativas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que la organización reporta a este ente regulador información como: Cuentas vigentes, Facturación, Cartera y Estados Financieros.



Servicios y beneficios ofrecidos:

■ MasterCard Secure Code.-

Ventas seguras en Internet para clientes Mastercard.

■ Verified by Visa.-

Ventas seguras en Internet para clientes Visa

■ Banca Segura/Cuidado Hospitalario.-

Asistencia Familiar, en caso de enfermedad o accidente, se asistirá, coordinará y asumirá los gastos diarios de hospitalización hasta los límites establecidos. Además, cuenta con servicios post hospitalarios en caso de accidente para el afiliado y/o sus beneficiarios.

■ Banca Segura/Tercera Edad.-

Es un servicio que el afiliado titular contrata para un adulto mayor. Con beneficios como: Consultas médicas, exámenes de diagnóstico, ambulancia, prevención y emergencias. Estos servicios se darán a precios preferenciales o de acuerdo a los montos y coberturas establecidas.

Banca Segura/Atención a Emergencias.-

Servicio familiar de atención médica inmediata para urgencias y emergencias que deben ser tratadas en la sala de emergencia de clínicas u hospitales, sea por enfermedad o accidente.

Banca Segura/Médico Familiar.-

Servicio de asistencia médica familiar en consultas médicas, exámenes de diagnóstico, prevención y emergencia por accidente. Estos servicios se darán a precios preferenciales, o con montos y coberturas establecidas.

■ Seguro Gratuito de Vuelo.-

Al adquirir boletos aéreos con MasterCard o Visa el cliente queda automáticamente asegurado. Las coberturas dependen del tipo de tarjeta.

■ Seguro contra fraude y robo.-

Cubre los consumos no reconocidos desde que una tarjeta es reportada como pérdida o robada.

■ Seguros de autos.-

Al alquilar un auto con MasterCard o Visa Gold en adelante, el cliente Pacificard obtiene un seguro sin costo adicional. Este seguro es válido solo es Estados Unidos y Canadá y cubre hasta el valor real del auto, para ello hay que pagar la totalidad del alquiler con su tarjeta Mastercard o Visa (no cubre daños a terceros, ni responsabilidad civil).

■ Asistencia Mecánica.-

Se ofrece a los clientes asistencia de grúas y otros servicios inherentes a daños o problemas en el vehículo.

Asistencia al viajero.-

Protección integral durante los viajes al exterior

Asistencia al Hogar.-

Brinda ayuda oportuna al titular y a su familia en casos de emergencias en su hogar. Cubre servicios de plomería, cerrajería, electricista y de vidriería.

Programa de Auxilio Inmediato 24 Horas Conmigo.-

Este programa de asistencia proporciona los servicios de remolque, traslado médico terrestre, asistencia al hogar, asistencia legal y asistencia al extranjero, al titular y a su familia con cobertura en todo el país, los 365 días del año.



■ Programa de Acumulación de Millas.-

El programa de fidelidad permite a los clientes Gold, Platinum, Infinite y Black acumular millas que podrá canjearlas por pasajes aéreos en Ecuador y alrededor del mundo, estancias en hoteles, paquetes turísticos y alquiler de vehículos.

■ Programa de Acumulación de Millas One Pass.-

PacifiCard y el más exitoso sistema de viajeros frecuentes, OnePass, se unen para ofrecer los más altos beneficios de Continental Airlines y Copa Airlines, a los clientes Mastercard y Visa Gold y Platinum PacifiCard One Pass.

■ PacifiCard Box.-

PacifiCard otorga una casilla sin costo para que los clientes realicen sus compras en internet y las reciban en la comodidad de su hogar u oficina.

■ PacifiCard en línea.-

Con este servicio los clientes pueden realizar pagos de servicios en línea a través de la página web. www.pacifiCard.com.ec. así como realizar avances en efectivo o diferir sus consumos.

■ PacifiCard Efectivo.-

Los clientes pueden realizar avances de efectivo y pagarlo hasta 24 meses con intereses

■ Visa Concierge.-

Aplica solo para clientes Visa Infinite, es un servicio de asistencia personal disponible las 24 horas del día para atender los pedidos más especiales en cualquier situación, como reservaciones en restaurantes, eventos, transportes, compra de regalos, compra de entradas para espectáculos y reservaciones en hoteles.

■ MasterCard Personal Assistant.-

Aplica sólo para clientes Mastercard Black, es un servicio de élite para ayudarlos a hacer sus reservaciones en restaurantes, compra de entradas para

eventos, preparar las vacaciones soñadas, concertar lo necesario para sus actividades empresariales en el mundo entero, así como comprar y entregar regalos especiales.

Diferido Flex.-

PacifiCard les ofrece a los clientes la facilidad de diferir sus consumos en el exterior, el saldo actual de su tarjeta y los consumos en Ecuador que deseen diferir hasta 24 meses en cuotas fijas; exceptuando los consumos en supermercados.

■ Priority Pass - Visa Infinite.-

Sin importar en cual aerolínea viaje el cliente o qué clase de boleto tenga, con su tarjeta Priority Pass, un exclusivo servicio de su tarjeta Visa Infinite, tiene acceso a un oasis de paz y serenidad en más de 600 amplias y cómodas salas VIP en aeropuertos alrededor del mundo.

■ Pagos Recurrentes.-

Por medio de este sistema, los clientes podrán solicitar los débitos mensuales de sus servicios a través de su tarjeta de crédito.

■ Tarjeta Segura.-

Es un servicio de asistencia con protección para los tarjetahabientes, el cual aplica para: Cajero seguro, protección en compras y seguro de desgravamen.

Cajero Seguro: En caso de que el cliente efectúe un avance de efectivo en un cajero automático con su tarjeta PacifiCard y sea víctima de un asalto se gestionará la restitución del importe sustraído. Cobertura hasta US\$1,000 por evento, 2 eventos al año.

Protección en compras: Si los bienes comprados en un establecimiento de retail con su tarjeta PacifiCard sean objetos de asalto, se gestionará la restitución del monto o del bien comprado. Cobertura hasta US\$1,000 por evento, 2 eventos al año.

Seguro de desgravamen: En caso de muerte o incapacidad total y permanente del cliente PacifiCard, se cubrirá hasta el saldo insoluto al día de su fallecimiento o incapacidad total. Cobertura máxima de US\$20,000 hasta 69 años, 11 meses y 29 días. Cobertura máxima de US\$10,000 de 70 años en adelante.



Cientes y *Mercados atendidos*

DEG PR

2.7

Conscientes de su responsabilidad con la sociedad, Pacificard S.A. busca ofrecer los mejores servicios financieros de crédito y pago; para ello está comprometida en trabajar en el desarrollo de varias alianzas estratégicas y de nuevos productos que estén acordes a las necesidades de los cliente; del mismo modo trabajar constantemente para mejorar los beneficios de sus tarjetahabientes y establecimientos afiliados y poder dar una mayor difusión de los mismos; además se preocupa por capacitar de forma continua al talento humano, tanto en actitud de servicio como en lo referente a los productos y beneficios que ofrece.

■ *Cientes:*

Pacificard S.A. busca ser el medio de pago por excelencia, acorde con las necesidades de sus clientes y soportados por la mejor tecnología y servicio. Dentro del portafolio de clientes se encuentran los tarjetahabientes, comercios afiliados y bancos encargados de emitir los productos que ofrece la organización.

Los clientes son personas naturales y jurídicas que requieren una tarjeta de crédito o pre-pagada para realizar sus compras, pagos y transacciones electrónicas. A ellos se les ofrece un amplio portafolio de productos de la marca Mastercard y Visa como son Cash, Inter, Gold, Corporativos, Platinum, Black, Infinite, los diversos sistemas de afinidad y las tarjetas Para Ti Regalo y Ti plus personal y para Ti plus corporativa.

También forman parte de sus clientes, los establecimientos comerciales que desean afiliarse al sistema de pagos, para realizar sus ventas de manera más segura y eficiente.

PR8; PR9

Pacificard S.A. vela porque cada uno de sus colaboradores cumplan con las siguientes políticas establecidas en su Código de Ética y Conducta, ya que la confianza y el prestigio constituyen pilares fundamentales para su operación, y están significativamente condicionados al grado de confidencialidad que se

ofrece a sus clientes y al público en general en sus operaciones, por lo que se compromete en:

■ *Establecer las relaciones con sus clientes fundamentándose en la confianza, al brindar un buen manejo y una apropiada protección de la información y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo establecido en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.*

■ *Seguir las políticas y procedimientos estrictos antes de poder revelar información de un cliente, que incluyen citaciones, órdenes judiciales o autorizaciones expresas del cliente, excepto en ciertas situaciones que se deben manejar con base a razones de orden legal debidamente administradas por el área de Asesoría Jurídica.*

Durante el período reportado no ha existido multas producto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización.

FS6

El giro del negocio de Pacificard es de emisión, procesamiento de tarjetas de crédito y medios de pagos, por lo que los créditos otorgados no corresponden a cuentas de bancas minoristas, créditos productivos, inmobiliarios y otros.



Satisfacción al Cliente

PR5; PR6

Los servicios más solicitados por los clientes Pacificard son: Requerimiento de tarjeta, precancelación de diferidos, Diferido Plus y Pacificard Efectivo los mismos que han tenido un tiempo de resolución máximo de 48 horas, por lo que la organización desarrolló en su página web en el sitio de Pacificard en línea los servicios on-line de Diferido Plus y Pacificard Efectivo a fin de brindarle más comodidad a sus clientes y que estos se autosirvan con productos acordes a sus necesidades.

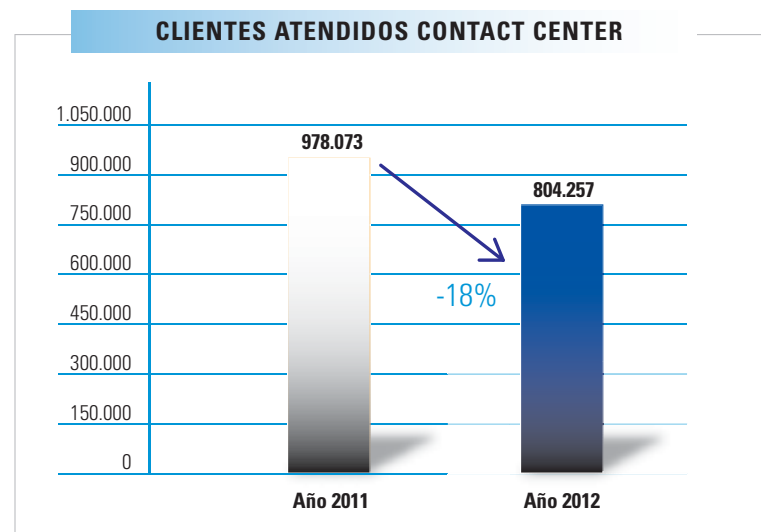
Atención telefónica (Contact Center)

El Contact Center de Pacificard está conformado por 147 agentes que atendieron un total de 804.257 llamadas durante el año 2012, lo que representó un promedio de 67.021 llamadas mensuales. Esta cifra en comparación con el año 2011 que tuvo un total de 978,073 llamadas, tuvo una disminución del -18%.

Servicios Atendidos Contact Center

Los principales servicios que se atienden a través del centro de atención telefónica son: Solicitudes de claves, uso del audio respuesta (IVR), consultas ge-

nerales de cuentas y tarjetas, consultas de pagos, consultas varias, consultas de estados de cuenta, entre otros.



En el año 2012 Pacificard S.A. tuvo indicadores en su nivel de servicios a los clientes VIP del 89.78% y para los demás clientes del 84.38%.

Servicio atendidos Contact Center

SERVICIOS	PROMEDIO DE LLAMADAS MENSUALES					
	2011		2012		Variación Anual	
	# de Llamadas	%	# de Llamadas	%	# de Llamadas	%
Solicitud de Claves	11.704	17%	8.873	13%	-2.831	-24%
Audiorespuesta (IVR)	2.670	4%	4.648	7%	1.978	74%
Consulta general de Cuentas y Tarjetas	5.095	8%	5.573	8%	478	9%
Consulta de Pagos	3.700	6%	2.402	3%	-1.298	-35%
Consulta Varias	3.049	5%	3.496	5%	447	15%
Consulta Estados de Cuenta	3.169	5%	2.176	3%	-993	-31%
Otros	36.943	55%	41.733	61%	4.790	13%
TOTAL	66.330	100%	68.901	100%	2.571	

El indicador de abandonos en el Contact Center fue del 2.37% para los clientes Pacificard VIP manteniendo el estándar internacional y del 7,35% para los clientes Pacificard, esto se debió al incremento de clientes de acuerdo al

objetivo estratégico de colocación de tarjetas.

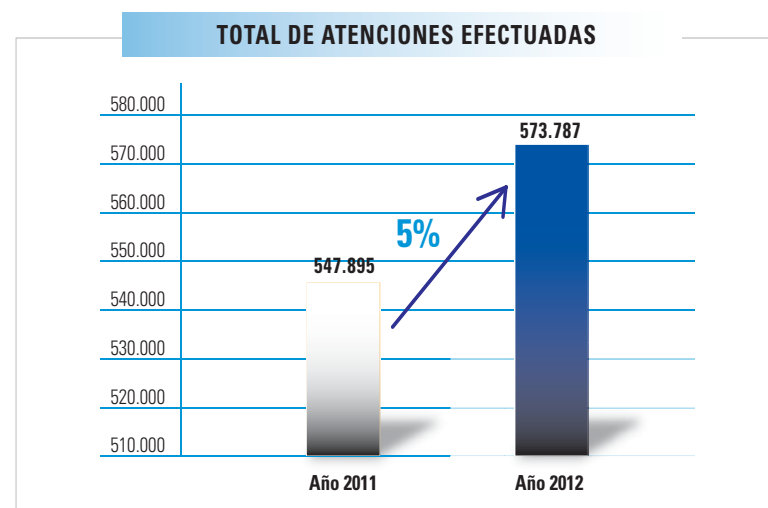
En el cuadro adjunto se presenta el detalle de esta información:

DETALLE	Estándar Internacional	PAC		VIP	
		2011	2012	2011	2012
Llamadas ofrecidas		978.073	804.257	34.715	39.741
Abandonos		90.335	59.125	642	941
Porcentaje de Abandonos	6.00%	9,24%	7,35%	1,85%	2,37%
Nivel de Servicio	80.00%	80,37%	84,38%	92,90%	89,78%
Ocupancia	60.00%	81,80%	78,37%	33,95%	34,27%
Velocidad Promedio de Respuesta (ASA)	00:00:20	00:00:12	00:00:08	00:00:08	00:00:11
Tiempo promedio de llamada	00:02:00	00:03:13	00:03:19	00:02:52	00:02:44
Tiempo promedio de espera antes de abandono		00:00:51	00:00:56	00:00:45	00:00:43
Tiempo máximo de espera antes de abandono		00:10:05	00:10:27	00:02:43	00:02:56

Atención Personal Tarjetahabientes

En el año 2012 a nivel nacional en los centros de servicios personales y puntos de atención se realizaron un total de 573.787 atenciones, que representa un promedio mensual de 47816.

Esto presentó un incremento del 5% en el total de atenciones efectuadas, en comparación al año 2011.



■ Clientes Atendidos

	2011		2012		Variación	
Centro de Servicio Pacificard	# de Clientes	%	# de Clientes	%	# de Clientes	%
Guayaquil	82.520	18%	89.715	18%	7.195	
Quito	81.353	17%	86.293	18%	4.940	
Cuenca	36.171	8%	43.225	9%	7.054	
Ambato	32.717	7%	33.509	7%	792	
SUB-TOTAL	232.761	50%	252.742	52%	19.981	
Puntos de atención	# de Clientes	%	# de Clientes	%	# de Clientes	%
(Agencias de banco y centros comerciales)						
Agencia Machala	32.021	7%	13.453	3%	-18.568	
Agencia Manta	24.006	5%	16.992	3%	-7.014	
Agencia Sto Domingo	11.003	2%	11.247	2%	244	
Agencia Portoviejo	19.985	4%	12.798	3%	-7.187	
Agencia Ibarra	14.933	3%	14.273	3%	-660	
C.C. Mall Del Sol	18.955	4%	22.027	5%	3.072	
CIN El Jardin	24.126	5%	25.424	5%	1.298	
CIN El Bosque	17.629	4%	15.974	3%	-1.655	
CIN Amazonas	17.936	4%	18.976	4%	1.040	
CIN Alborada	13.277	3%	13.408	3%	131	
CIN Urdesa	10.477	2%	12.841	3%	2.364	
El Inca	73	0%	10.731	2%	10.658	
Riobamba	6.987	1%	8.037	2%	1.050	
La Libertad	974	0%	3.071	1%	2.097	
Entre Rios	969	0%	5.573	1%	4.604	
El Recreo	17.159	4%	20.855	4%	3.696	
Centenario	4.852	1%	7.449	2%	2.597	
Galápagos	3.160	1%	2.985	1%	-175	
SUB-TOTAL	238.522	50%	236.114	48%	-2.408	
TOTAL	471.283	100%	488.856	100%	17.573	4%

■ Atención Clientes Plataforma VIP a Nivel Nacional

	2011		2012		Variación	
Centro de Servicio Pacificard	# de Clientes	%	# de Clientes	%	# de Clientes	%
VIP Guayaquil	36.052	47%	38.432	45%	2.380	
VIP Quito	40.560	53%	46.499	55%	5.939	
TOTAL	76.612	100%	84.931	100%	8.319	11%
TOTAL DE ATENCIONES 2012	547.895		573.787		25.892	5%
TOTAL DE ATENCIONES POR MES	45658		47816			

La eficiencia en la resolución de reclamos en el año 2012 fue del 99.82%. La medición de la calidad del servicio en la atención personalizada, se la efectúa a través de una breve encuesta a cada cliente. Los resultados obtenidos a nivel nacional del total de las atenciones fueron el 97.75% muy buenas, el 2.04% buenas y el 0,21% regular.

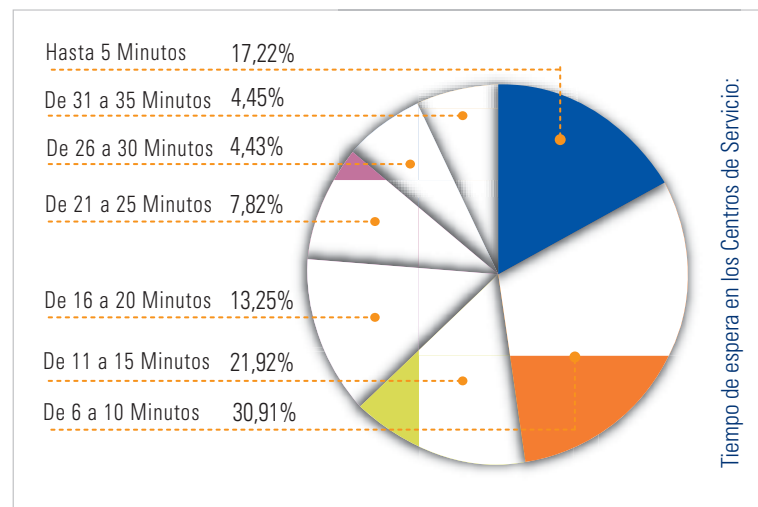
■ Calidad de Servicio a Nivel Nacional:

	2011	2012	Variación
Muy Buena	98,20%	97,75%	-0,45%
Buena	1,72%	2,04%	0,32%
Regular	0,08%	0,21%	0,13%
	100,00%	100,00%	

Adicionalmente se mide el tiempo de espera de los clientes, en los centros de servicios, obteniéndose los resultados que a continuación se detallan:

■ Tiempo de espera en los Centros de Servicio:

Rangos de Tiempo	%
Hasta 5 Minutos	17,22%
De 6 a 10 Minutos	30,91%
De 11 a 15 Minutos	21,92%
De 16 a 20 Minutos	13,25%
De 21 a 25 Minutos	7,82%
De 26 a 30 Minutos	4,45%
De 31 a 35 Minutos	4,43%
	100%



Establecimientos Afiliados

Testimonio

Nuestra relación con Pacificard como establecimiento es positiva, ya que sentimos que ganamos como colegio mantener como medio de pago la tarjeta Pacificard, nos ahorra recursos, personal y tiempo; lo mismo a nuestro padres de familia al acceder a los servicios de pago, no sólo en nuestro centro educativo, sino en todos los establecimientos a nivel mundial.

PACIFICARD en nuestro colegio, también apoya apadrinando a algunos estudiantes de la sección nocturna, que son estudiantes de escasos recursos económicos que acceden a una educación de calidad con docentes de primer nivel, instalaciones óptimas, alimentación, etc. Gracias al apoyo de Pacificard y de otras empresas y personas es como logramos financiar nuestra sección nocturna gratuita.

Hemos mantenido conversaciones con varios de sus competidores pero ninguno ha igualado los servicios que nos ha ofrecido Pacificard, tanto en costos, servicios y donaciones a la labor social que mantenemos.

Puntos de atención a establecimientos

Pacificard S.A. a través de su red de oficinas a nivel nacional, da servicio a sus establecimientos afiliados. Durante el 2012 se atendió un total de 9.458 consultas y servicios a través de sus canales telefónicos y presenciales, el cual representa una reducción del 4.42% en número de atenciones efectuadas en relación al año 2011.

■ Puntos de Atención a Establecimientos:

	2011	2012	Variación	
			Número de Atenciones	%
Atención Personal				
Guayaquil	2.231	2.326	95	
Quito	2.450	2.615	165	
Total	4.681	4.941	260	5,55%
Atención Telefónica				
Guayaquil	2.515	2.480	-35	
Quito	2.699	2.037	-662	
Total	5.214	4.517	-697	-13,37%
Total General	9.895	9.458	-437	-4%



■ Alvaro Calderón G. /
Gerente Colegio Intisana Quito


Comunicación y Mercado

PR7; F15

Todas las promociones son debidamente registradas y notariadas. Durante el año 2012 se realizaron las siguientes promociones:

- **Vacaciones que contar Costa / Sierra**
- **Regreso a clases Costa/Sierra**
- **San Valentín**
- **Día de la madre**
- **Historias que contar**
- **Navidad**

PacifiCard S.A. declara que no ha incumplido en ninguna de las regulaciones relativas a las comunicaciones del marketing en cuanto a publicidad, promoción o patrocinio, ni ha tenido ninguna acusación por promociones o publicidades engañosas.



6

Capítulo

6

Manejo de *Proveedores*

- Testimonio
- Políticas y buenas prácticas

Testimonio

La relación que mantenemos PacifiCard y Mall El Jardín ya tiene cerca de 10 años. Es una relación sólida, más que un auspicio de marca, Pacificard es nuestro Socio Estratégico y como socio la idea es siempre ganar-ganar. Trabajamos en conjunto con objetivos claros que apuntan siempre a que nuestro cliente mutuo esté satisfecho.

Así mismo he percibido sus prácticas de Responsabilidad Social, porque su comunicación me ha llegado y he podido enterarme de algunos de sus proyectos sociales. Esto permite que se distinga de sus competidores, la competencia es fuerte, pero PacifiCard ha logrado una personalidad propia con una imagen sólida y sobre todo seria y eso es muy importante.



■ Soledad Garcés /
Gerente de Marketing - Mall El Jardín

Políticas y *buenas prácticas*

EC6, HR2, HR8, SUP1, SUP2

Con el objetivo de mantener las mejores prácticas y relaciones con su mayor grupo de interés como son los Proveedores, Pacificard busca fomentar principios de respeto, confianza, equidad y transparencia en el manejo de todas sus operaciones.

Para el 2012 cuenta con una base variada de 373 proveedores, de estos el 97% son nacionales y el 3% son del exterior, manteniéndose firmes

con su política de dar prioridad a proveedores nacionales para la obtención de productos, bienes o servicios; y solo en el caso de que no exista la oferta necesaria a nivel local, se buscará proveedores del exterior.

A continuación se muestra el análisis comparativo de los proveedores locales y del exterior con los que trabaja la organización y los montos facturados con estos segmentos.

■ Análisis Comparativo:

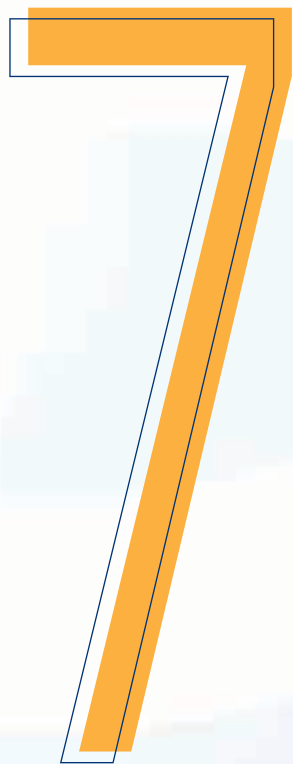
	2011		2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Proveedores locales	354	97%	362	97%
Proveedores del exterior	11	3%	11	3%
Total proveedores	365	100%	373	100%
Facturación	En miles (US \$)	%	En miles (US \$)	%
Proveedores locales	27.694	85%	27.451	84%
Proveedores del exterior	4.928	15%	5.267	16%
Total	32.622	100%	32.718	100%

La organización mantiene para todos sus proveedores un proceso de calificación y evaluación, y sólo se trabaja con aquellos que obtienen calificaciones A, B+ o B-; de esta forma se garantiza un proceso veraz y oportuno. Para los proveedores de servicios de redes y telecomunicaciones, se requiere que adicionalmente tengan certificados de Seguridad de la información, para cumplir con los estándares de seguridad exigidos por las franquicias Mastercard y Visa.

Con el fin de prevenir riesgos laborales ya se encuentran establecidas políticas por el área de Seguridad y Salud Ocupacional para los contratistas, subcontratistas y terceros. En la actualidad se exige que los proveedores cumplan con normas y cuenten con el equipo necesario para evitar cualquier eventualidad dentro de las instalaciones de Pacificard.

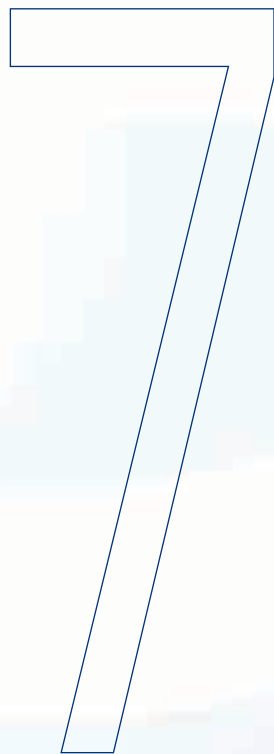
Pacificard cuenta con el apoyo de una organización externa especializada que se encarga de visitar a los proveedores de servicios y de esta forma garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad física y lógica, manejo de infraestructura y el cumplimiento de las políticas que engloban los derechos humanos.





7

Capítulo



Compromiso con la Sociedad *y el Medio Ambiente*

- Comunidad Pacificard
- Respeto por los Derechos Humanos
- Compromiso con el Medio Ambiente

Pacificard está consciente del compromiso y responsabilidad que tiene con la sociedad y de la aportación e impacto que tienen sus operaciones en el país, pues es una compañía de servicios financieros que ofrece medios de pagos que permiten a más de 486 mil clientes y 35 mil establecimientos afiliados localmente efectuar transacciones de compra y venta de bienes y servicios.

Con un alto compromiso con la comunidad, trabaja en forma comprometida y voluntaria con algunas Fundaciones a nivel nacional, teniendo como objetivo principal aportar con su esfuerzo y el de sus colaboradores en la alimentación y educación de aproximadamente 4.610 niños en el Ecuador, a través de su programa de Responsabilidad Social Empresarial "Futuro que Contar", así como fomentar la educación sobre el buen manejo del crédito y el cuidado del medio ambiente.

Comunidad **Pacificard**

Programa de Educación Financiera

EC8; FS16

Pacificard S.A. ha identificado a sus tarjetahabientes como uno de sus principales grupo de interés. Durante los últimos 32 años, ha estado presente en el día a día de las compras que realizan los ecuatorianos y conscientes de su rol como institución de medios de pago que entre sus servicios otorga una línea de crédito, se sugiere a los clientes diferentes alternativas mediante las cuales pueden administrar eficientemente el crédito.

Educación Financiera

Pacificard S.A. imparte recomendaciones que van dirigidas no sólo a sus clientes, sino a sus colaboradores, a la niñez y juventud de la sociedad, a través de su revista Estilo, la página web y charlas o medios directos de enseñanza.

Campañas tales como "Endeudamiento responsable", han sido impartidas a los colaboradores de Pacificard S.A, con el objetivo de contribuir con información que les permitirá, manejar sus presupuestos y niveles de endeudamiento con mayor responsabilidad.

La organización ha elaborado un plan de capacitaciones de la campaña "Mi primer crédito", que está dirigida a los alumnos de los 5tos. y 6tos. cursos de los colegios y los primeros años de Universidad, con el objetivo de contribuir con información que permitirá a estos futuros miembros del sector productivo del país, manejar sus créditos con mayor responsabilidad. Durante el año 2012 se pudo llegar a más de 2.500 estudiantes de diferentes carreras y universidades de las ciudades de Guayaquil y Quito.



Aporte con la Sociedad

EC3; EC9; FS1; FS2; FS3; FS4; FS5; FS7; FS10; SOC1

Pacificard S.A. a través de su tarjeta Internacional MasterCard Pacificard Aldeas SOS, que forma parte del portafolio de productos de la organización y la cual permite fortalecer su programa de Responsabilidad Social Empresarial “Futuro que Contar”; ha concedido mediante su facturación el aporte de aproximadamente de \$15.500 durante el año 2012. Con esta aportación contribuyó a cumplir el sueño de tener una nueva familia a 4.300 niños que están en situación de orfandad, abandono o en peligro de perder la protección de sus padres.



Así mismo la organización permite a todas las instituciones con fines benéficos utilizar la tarjeta de crédito como medio de recaudación periódico de las aportaciones que sus benefactores deseen realizar, a través de débitos automáticos o de cargos directos a su tarjeta MasterCard o Visa.

Durante el año 2012 la plataforma permitió recaudar \$ 165.155,94 dólares, esto se logró fomentando en los clientes el apoyo a los grupos menos favorecidos, contribuyendo a hacer frente a los desafíos de la sociedad.

Se adjunta el listado de las fundaciones y organizaciones a las cuales se les ha facilitado la oportunidad de recibir ayuda a través de débitos en sus tarjetas de crédito.

Fundaciones que han recibido ayuda a través de débitos en las Tarjetas :

FUNDACIÓN NIÑOS CON FUTURO	FUNDACIÓN PROCARE
FUNDACIÓN SINFÓNICA	FÉ Y ALEGRIA
CASA DEL HOMBRE DOLIENTE	UNICEF QUITO
FASINARM	SAN ANTONIO MARIA CLARET
SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA	BENÉFICA ACCIÓN SOLIDARIA
FUNDACIÓN NATURA	FUNDACIÓN CASA DE LA VIDA
FUNDACIÓN CARIÑO	FUNDACIÓN SRY SATHYA SAIBABA
S.O.S. ALDEA DE NIÑOS	MISIÓN ALIANZA NORUEGA
FUNDACIÓN SALESIANA	FUNDACIÓN SOR DOMINGA BOCCA
FUNDACIÓN RADIO MARÍA	



■ Programa “Cobijando Alegría”.-

A través de la tarjeta afinidad Mastercard SOS Aldeas de Niños -Pacifcard, los clientes contribuyen a través de sus consumos para que un porcentaje de estos sean destinados a la Fundación con el fin de ayudar a más de 4.300 niños a nivel nacional.



■ Programa “Pan para Aprender”.-

Este programa de colación diaria, fue desarrollado con la fundación Hogar de Cristo, en el que a través de las aportaciones voluntarias de los colaboradores, se contribuye con el desayuno escolar de 180 niños de la Escuela Construyendo un Camino hacia el Futuro ubicada en el sector de Monte Sinaí (Perimetral Norte de la ciudad de Guayaquil). Esta campaña se lleva a cabo a través del proyecto de la “vaca mecánica” que consiste en una microempresa de la misma fundación que se encarga de la elaboración de leche de soya, que es entregada en el desayuno escolar.





■ Campaña “Aprendiendo Juntos”.-

Los colaboradores de Pacificard S.A. a nivel nacional donaron 264 kits escolares para los niños de la Fundación Hogar de Cristo (Escuela Construyendo un Camino hacia el Futuro) y la Fundación SOS Aldea de Niños. Además se entregó 370 artículos escolares a los niños de la Fundación Acción Solidaria.



■ Tradicional Festejo del “Día del Niño”.-

En el mes de Junio se desarrolló el tradicional festejo del “Día del Niño” con los alumnos de la escuela Construyendo un camino hacia el futuro de la Fundación Hogar de Cristo. Más de 180 niños disfrutaron junto a sus padres de variadas actividades que se organizaron para agasajarlos en su día.

Se realizó una alianza con los alumnos de las Facultades de Medicina y Nutrición de la Universidad Espíritu Santo, los cuales impartieron una charla de nutrición dirigida a los padres y otra de aseo dental a los niños; cada uno de ellos recibieron un kit de aseo dental y un obsequio de alimentos y bebidas. Colores, alegría y juegos, fueron los ingredientes perfectos para el festejo de este día tan especial.





■ Campaña “Compartiendo con nuestros niños”.-

La organización realizó un agasajo navideño para los niños de la Fundación Hogar de Cristo y SOS Aldea de Niños. Los niños disfrutaron de una mañana alegre y amena junto con los colaboradores de Pacificard S.A.

FS12; FS13; FS14

Pacificard S.A. no pertenece a ninguna organización en la cual tenga derecho o recomendación del voto en asuntos medio ambientales o sociales; la organización no cuenta con programas de inclusión.

Manejo de Políticas y Cumplimientos Normativos

S08; F15

Pacificard siempre se acoge al cumplimiento de las leyes y regulaciones de los organismos de control y las franquicias, como son la Ley General de Instituciones Financieras, Ley Orgánica de Régimen Tributario, las políticas de las franquicias internacionales Mastercard y Visa, entre otras leyes mercantiles e institucionales. El incumplimiento de estas leyes y regulaciones ocasionaría multas y sanciones a la organización y podría afectar las actividades normales del negocio.

Respeto por los *Derechos Humanos*

DEG HR

Los Indicadores de desempeño de Derechos Humanos exigen que la organización informe acerca de la medida en la que el respeto a los principios fundamentales de los derechos humanos, el impacto de las actividades de la empresa en relación a la implementación de las obligaciones internacionales de los derechos humanos y el impacto en los derechos humanos a la hora de realizar inversiones y seleccionar proveedores/contratistas; lo que se conoce internacionalmente como “Inversión Social Responsable”, se tienen en consideración en el diario accionar de la empresa.

En este sentido, es importante subrayar que Pacificard S.A. se inscribe en el mandato constitucional contenido particularmente en el artículo 3 y el artículo 417 de la Constitución de la República, en cuanto a la aplicación de los principios generales de los derechos humanos, su aplicación e implementación.

De allí que, una vez identificados los Indicadores de desempeño, la empresa ha adaptado estos principios universales a la realidad social y económica presente en su diaria interacción con la sociedad ecuatoriana que es con la que se interrelaciona y en la que trabaja. Así pues, los indicadores de desempeño identificados dentro de un ejercicio de señalización y mapeo, se encuentran implementados. Dentro de este proceso, Pacificard S.A., ha iniciado la REVISIÓN DE GUÍAS DE CUMPLIMIENTO G3, recomendaciones todas contenidas en el marco de trabajo común a nivel mundial establecido por el Global Reporting Initiative (GRI), paso necesario para acceder a las actividades de implementación.

HR1; HR3

La presente política se aplica a todas las actividades de Pacificard S.A., el compromiso de la empresa con la protección y el respeto a los derechos humanos se extiende a sus profesionales, a sus clientes y proveedores y a las comunidades en las que ejerce su actividad.

La empresa incentiva y promueve a lo largo de su cadena de aprovisionamiento, el respeto a los derechos humanos, siempre en línea con la normativa de Pacificard S.A. en todo tipo de materia y desde el respeto a la autonomía de gestión de sus proveedores.

La empresa dispone de sistemas de control interno que le permiten minimizar la posibilidad de que, en el marco de sus actividades, se produzcan quebrantos de los derechos humanos. No obstante, cuando las circunstancias lo recomienden, Pacificard S.A. implantará procedimientos que le permitan valorar el riesgo de incumplimiento así como la detección y corrección de las malas prácticas que, en su caso, pudieran aparecer en cuanto al ámbito de los Derechos Humanos.

Pacificard publica permanentemente información en cuanto al manejo, leyes y regulaciones de los Derechos Humanos, tanto para clientes externos, clientes internos, proveedores y la sociedad. Además realiza campañas internas sobre normativas de los Derechos Humanos. Esto se efectúa a través de los medios existentes de comunicación como son: Wallpaper, carteleros, Boletín Informa-T y la página Web de la institución. La organización periódicamente elabora campañas preventivas para evitar el incumplimiento de los Principios Generales de los Derechos Humanos.

A continuación se detallan los objetivos y metas para establecer los procedimientos de Derechos Humanos.

- Se implementó una matriz donde se detallan los principios generales de los Derechos Humanos, en los cuales está basado Pacificard S.A. para hacer la evaluación de su desempeño dentro de la organización.
- La calificación del indicador se obtiene del cumplimiento de los parámetros: comunicación y seguimiento del plan de acción.
- La frecuencia de evaluación de los indicadores para los principios generales de los Derechos Humanos es de forma anual.
- Se presentará a la gerencia general un reporte donde se detalla el cumplimiento de los resultados de los indicadores en comparación con las metas propuestas para su respectivo análisis.

HR4

Pacificard S.A. reconoce expresamente que no realiza ningún tipo de discriminación en cuanto a temas organizacionales tales como: administración salarial, admisión de personal, promoción, entrenamiento y despido de personal. Por lo que expone que toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en los instrumentos internacionales y en la Constitución de la República en los que se garantiza que los mismos serán reconocidos sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otro índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

No se ha registrado ningún incidente de discriminación y se ha adaptado una política de no discriminación de acuerdo al Manual de Políticas de Derechos Humanos.

HR6; HR7; HR9

Pacificard S.A. no realiza ningún tipo de actividades que podría conducir a la organización a enfrentar incidentes de explotación infantil. La razón de ser de Pacificard S.A., la esencia de su trabajo y acciones no se relacionan con menores de edad. Como una de las organizaciones líderes en el país y alineados

con el cumplimiento de los Derechos Humanos rechaza y condena el trabajo forzoso, sea este: esclavitud, servidumbre por deudas, participación obligatoria en obras públicas, abuso hacia los trabajadores domésticos y el tráfico de personas.

La organización respeta los Derechos Humanos y el carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe de la nación, así como la participación social, la conciliación de intereses y el fortalecimiento de la institucionalidad democrática.

En caso de existir incidentes que afecten a este principio se utilizará el formato de Registros de incidentes en los Derechos Humanos, el cual será la base para establecer un plan de acción.

Compromiso con el Medio Ambiente

DEG EN

Pacificard S.A. mantiene su compromiso de preservar las características del medio ambiente, para ello busca un desarrollo sano, sostenible y equitativo controlando y mejorando la eficacia en la utilización de los recursos, reduciendo los riesgos y peligros de contaminación así como también controlando y reduciendo al mínimo los desechos.

EN1;EN2; EN3,EN4;EN5;EN6;EN7;EN8;EN16;EN17;EN18;

EN22;EN24; FS1; FS2; FS3; FS4; FS5;;FS10; FS11;

Durante el año 2012, Pacificard S.A. se comprometió en usar insumos provenientes de fuentes renovables y eco-eficientes, también se continuó con el reciclaje de la papelería y el ahorro de papel. La organización mantiene y actualiza procedimientos que le permiten cuantificar los materiales más utilizados en los procesos.

a. Identificación de los materiales más utilizados en su gestión:

- Papel
- Toners
- Plástico de tarjetas
- Equipos electrónicos
- Cintas Magnéticas
- CDs

b. Categorización de los materiales identificados, para este efecto se los clasificó en:

- Materiales renovables: Papel
- Materiales no renovables: Plásticos de la tarjeta, tóner, equipos electrónicos, cintas magnéticas y CDs.
- Materiales peligrosos: Insecticidas y elementos de limpieza.

Para controlar la eficiencia del uso de papel se contrató un proveedor con las herramientas necesarias para medir el uso de papel por colaborador y al mismo tiempo se hace cargo de procesar de manera ecológica los desechos de los toners que la organización ha utilizado.

Así mismo Pacificard S.A. efectuó la destrucción ecológica de tarjetas, cintas magnéticas, CDs y partes de equipos electrónicos y mantiene la campaña de reciclaje "Tu papel reciclado también vale"; el cual se amplió al incluir el papel de los colaboradores.

C. Se cuantificaron estas iniciativas utilizando unidades comparables, para este efecto la fuente de información fue el área de Administración y su registro de facturas.

En el año 2012 Pacificard efectuó a través de la empresa Ecoresa, proveedor calificado, la destrucción de 1.010 kilogramos de tarjetas trituradas, cintas y medios magnéticos.

Se identificó que en Pacificard el material más utilizado es el papel. Para mejorar la eficacia de la utilización de los recursos, se cuantifica semestralmente el porcentaje de Papel reciclado usado en Pacificard, relacionando el peso del papel que se obtenga en el programa de reciclaje de papel "Tu papel reciclado también vale", el peso de una resma de papel nueva y el costo de cada resma de papel.

■ Energía

En el 2012 se cuantificó nuevamente el nivel de energía eléctrica directa, por usuario, en unidades comparables (kilovatios hora/ usuarios; dólares/usuarios), a partir de la línea base de la organización y la información contable, se rediseñan los procedimientos para cuantificar el consumos indirecto de energía causado por las oficinas arrendadas, alquiler de taxis, transporte aéreo de los funcionarios y el transporte motorizados de los couriers que trabajan en Pacifcard.

■ Ahorro de Recursos

La organización para el período 2012, presenta un incremento del 2% en el consumo de energía eléctrica por persona. Por disposiciones y regulaciones de los Organismos de control, debe existir un centro de cómputo alterno y oficinas virtuales de contingencia que equivalen al consumo de 41 empleados adicionales.

■ Consumo de Energía Eléctrica:

	Consumo T Anual	Número de Empleados	Consumo mensual/empleados	Variación
Año 2010	86.957,75	520	13,93553686	
Año 2011	93.328,71	629	12,36469396	
Año 2012	101.472,26	670	12,62092786	2,07%

Pacifcard S.A. periódicamente incentiva el plan de ahorro de energía en la organización para reducir el consumo de energía (KWH/usuarios; facturación \$/usuarios). Se ha continuado con la instalación de luminarias con detector de movimientos y el reemplazo progresivo de luminarias eco-eficientes. Entre estas iniciativas tenemos:

■ a. Calefacción y refrigeración

- Conectar la refrigeración de las oficinas únicamente en horas laborales.
- Utilizar temporizadores y sensores de control de temperatura para controlar el rendimiento.



- Dar mantenimiento a los ventiladores, bombas y las instalaciones centrales como torres de refrigeración y calderas.
- Comprobar que los sistemas de aislamientos y los sistemas de supresión de corrientes de aire, son los adecuados para evitar pérdidas de calor.
- Controlar que dispositivos como las neveras disponen de una calificación energética de A o B.

■ b. Iluminación

- Sustituir las bombillas de tungsteno por lámparas fluorescentes compactas de bajo consumo y tubos fluorescentes finos.

- Utilizar la luz natural en la medida de lo posible. Exigimos a los proveedores diseñarnos oficinas eco-eficientes.
- Se decide comprar equipos de oficina eco-eficiente que cumplan con la normativa "Energy Star" de la USEPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos) o alguna similar.
- Inspección mensual de los generadores de energía eléctrica.

■ c. Equipo de oficina

- Comprar equipos que cumplan con la normativa "Energy Star" de la USEPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos) o alguna similar.
- Solicitar a los proveedores o fabricantes de equipos que se facilite la información sobre el consumo de energía medio, en condiciones normales de funcionamiento y de consumo en estado de espera o de bajo consumo.

■ d. Agua

- Inspección semestral de las instalaciones de las tuberías de agua, para identificar posibles fugas.
- Cambio a grifería eco-eficiente.
- Se elaboró un formato para el registro mensual de consumo de energía y agua que contiene la siguiente información:

1. Persona responsable de levantar la información.
2. Localidad u oficina.
3. Volumen o costo usual consumido por usuario.
4. Costo mensual total.

- Se diseñó un tablero de control para el seguimiento mensual.

Durante el año 2012, notamos un incremento en el consumo de agua. Este incremento se debe al crecimiento del personal de la empresa, así como de las constantes reuniones con proveedores externos en nuestras oficinas. Sin embargo vemos una oportunidad para incentivar nuevas campañas que nos permitan reducir el uso de este recurso natural.

■ Consumo de Agua:

	Consumo T Anual	Número de Empleados	Consumo mensual/empleados	Variación
Año 2010	13.982	520	2,240705128	
Año 2011	3.492,54	629	0,462710652	
Año 2012	7.724,85	670	0,960802239	107.6%

Se siguen utilizando los equipos de teleconferencias para reducir los viajes aéreos de nuestros funcionarios, y se controla el uso de taxis para evaluar la reducción de su uso. A través de las siguientes acciones:

- Se busca herramientas para hacer el cálculo de CO2 que generamos.
- Se reduce viajes aéreos de los funcionarios.
- Se realiza el control del uso de taxis, con el objeto de reducirlos al mínimo necesario.
- Se realiza el control del uso de insecticidas, gasolina, diesel y materiales de limpieza, con el objeto de reducirlos al mínimo.

Los resultados obtenidos durante el año 2012, considerando los gastos del combustible en los carros de la empresa, el diesel del generador y de los motorizados, demuestra un ahorro considerable del 54,26% en comparación con el año anterior.

■ Consumo de Combustible:

	Consumo T Anual	Número de Empleados	Consumo mensual/empleados	Variación
Año 2010	105.474,97	520	16,9	
Año 2011	97.349,86	629	12,9	
Año 2012	47.818,05	670	5,9	-54,26%

Manejo de Residuos

Pacificard mediante la campaña interna de reciclaje de papel “Tu papel reciclado también vale”, logró un reciclaje de 2069 kg. de papel a diciembre del 2012.

Se mantiene la campaña interna de ahorro en el consumo de papel “Tu papel es importante” y existen varias áreas que han logrado ahorros mayores al 30% del consumo en comparación con el año 2011.

■ Consumo de Hojas:

	Consumo T Anual	Número de Empleados	Consumo mensual/empleados	Variación
Año 2010	2.693.798	520	431,70	
Año 2011	3.145.798	629	416,77	
Año 2012	3.416.123	670	424,89	2%

La organización diseñó un procedimiento para el manejo de residuos el cual permite identificar los desechos sólidos generados en la organización para que puedan ser separados en tachos independientes para cuantificarlos utilizando unidades comparables en libras y kilogramos. Esta clasificación se la hace considerando:

- Papel y cartón
- Plástico
- Desechos varios.



FS8; FS9

Pacifcard por su giro del negocio que es emisor y administrador de tarjetas de crédito y medios de pago, no tiene productos enfocados en generar un beneficio ambiental, así mismo no se ha realizado una profundización en el desarrollo de los indicadores medio ambientales para el crédito de consumo y medios de pago.



Anexos

Anexos

Anexos

- ESTRATÉGIA Y ANÁLISIS
- PERFIL ORGANIZACIONAL
- PARÁMETROS DE REPORTE
- GOBIERNO, COMPROMISOS Y STAKEHOLDERS
- DECLARACIÓN DEL ENFOQUE GERENCIAL (DEG)
- DIMENSIÓN ECONÓMICA
- DIMENSIÓN AMBIENTAL
- SOCIAL: LABORAL
- SOCIAL: DERECHOS HUMANOS
- SOCIAL: SOCIEDAD
- SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO
- SECTOR SUPLEMENTARIO: SERVICIOS FINANCIEROS
- PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
- DECLARACIÓN DEL CONTROL DEL NIVEL DE APLICACIÓN GRI



1. ESTRATÉGIA Y ANÁLISIS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
1.1	Declaración del máximo personero, quien toma las decisiones en la Organización	Introducción		Completo	6, 7
1.2	Descripción de los impactos, riesgos y oportunidades claves, acerca de la sostenibilidad	Introducción		Completo	6, 7

2. PERFIL ORGANIZACIONAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
2.1	Nombre de la Organización.	1		Completo	13
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	1		Completo	16, 17
2.3	Estructura operacional de la Organización.	1		Completo	18
2.4	Localización de la Sede Principal de la Organización.	1		Completo	20, 21
2.5	Número de países en los que opera la Organización.	1		Completo	20, 21
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	1		Completo	13
2.7	Mercados atendidos (incluyendo desglose por regiones, sectores atendidos, y tipos de clientes o beneficiarios).	5		Completo	77
2.8	Tamaño de la Organización.	1		Completo	19
2.9	Cambios organizacionales significativos, acerca de tamaño, estructura o dueños, durante el período de reporte.	1		Completo	19
2.10	Premios recibidos en el período de reporte.	1		Completo	22, 23, 24

3. PARÁMETROS DE REPORTE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	REPORTE	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
3.1	Período cubierto (e.j.: fiscal/año calendario) de la información provista.	Introducción		Completo	7, 8
3.2	Fecha de la más reciente memoria.	Introducción		Completo	7, 8
3.3	Ciclo de reporte de la Memoria.	Introducción		Completo	7, 8

3.4	Punto de contacto.	Introducción	Completo	7
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	Introducción	Completo	9, 10
3.6	Cobertura de la Memoria.	Introducción	Completo	7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones al alcance de la Memoria.	Introducción	Completo	7
3.8	Reporte sobre Joint Ventures, subsidiarias, etc.	Introducción	Completo	8
3.9	Técnicas de medición y cálculos de los datos.	Introducción	Completo	7
3.10	Explicación sobre los efectos de alguna redeclaración de información de Memorias anteriores y las razones para dichas redeclaraciones.	Introducción	Completo	7
3.11	Cambios significativos con relación a Memorias de períodos anteriores.	Introducción	Completo	7
3.12	Localización del Índice de Contenidos.	Anexos	Completo	99
3.13	Política y práctica actual acerca de la búsqueda de verificación externa de la Memoria.	Introducción	Completo	8

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y STAKEHOLDERS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
4.1	Estructura del Gobierno Corporativo, sus comisiones y su funcionamiento.	2	Estructura Organizacional/ Junta de Accionistas	Completo	27, 28, 29
4.2	Indicar si el máximo del Directorio del Gobierno Corporativo tiene también un cargo Ejecutivo.	2		Completo	29
4.3	Número de Directores Independientes y/o no Ejecutivos.	2		Completo	29
4.4	Mecanismos establecidos a través de los cuales los accionistas y/o empleados transmiten sus recomendaciones al Directorio.	2		Completo	34, 35, 36, 37, 38, 39
4.5	Enlace entre la remuneración de miembros del máximo cuerpo de gobierno, gerentes seniors y ejecutivos (incluyendo arreglos de partidas), y el desempeño de la Organización (incluyendo desempeño social y ambiental).	2		Completo	29
4.6	Procesos establecidos para los máximos miembros del gobierno corporativo para evitar conflictos de intereses.	2		Completo	29
4.7	Proceso para determinar las calificaciones y expertise de los máximos miembros del gobierno corporativo para guiar la estrategia de la Organización en tópicos medio ambientales y sociales.	2		Completo	29
4.8	Declaraciones internamente desarrolladas de visión, misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes al desempeño económico, social y medio ambiental y/o el avance de su implementación.	2		Completo	32, 33
4.9	Procedimientos de los más altos miembros del gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y medio ambiental, incluyendo importantes riesgos y oportunidades, y adherencias y cumplimientos de tratados o estándares internacionales, códigos de conducta y principios.	2		Completo	29
4.10	Procesos para evaluación del más alto cuerpo de gobierno sobre su desempeño, particularmente respecto a los ámbitos económico, social y medio ambiental.	2		Completo	50
4.11	Explicación de si es que o como el enfoque preventivo o principio de prevención es direccionado en la Organización.	2		Completo	40
4.12	Documentos, principios u otras iniciativas económicas, sociales o medio ambientales desarrolladas externamente y a las cuales la Organización se suscribe o adhiere.	2		Completo	40

4.13	Membresías de la Organización en asociaciones o grupos colegiados.	2		Completo	40
4.14	Listado de los stakeholders de la Organización.	2	Mapeo de los stakeholders	Completo	46, 47, 48, 49
4.15	Bases para la identificación y selección de los stakeholders.	2		Completo	46
4.16	Enfoque adoptado para la inclusión de stakeholders.	2	Mapeo de los stakeholders	Completo	46, 47, 48, 49
4.17	Principales aspectos y preocupaciones de los stakeholders.	2	Mapeo de los stakeholders	Completo	46, 47, 48, 49, 50

■ DECLARACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTION (DEG)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
DEG EC	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Económica.	3		Completo	53
DEG EN	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Ambiental.	7		Completo	95
DEG LA	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Laboral.	4		Completo	61
DEG HR	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Derechos Humanos.	7		Completo	93
DEG SO	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Sociedad.	7		Completo	89
DEG PR	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Responsabilidad sobre el Producto o servicio.	5		Completo	77

■ PARTE II: Información sobre el enfoque de gestión (DMAs)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
DMA PS	Información sobre el enfoque de gestión PS	5		Completo	73
Aspectos	Portafolio de productos	5		Completo	73
	Auditorías	3/7		Completo	56/98
	Propiedad intelectual	5		Completo	73
DMA EC	Información sobre el enfoque de gestión CE	3		Completo	53
Aspectos	Desempeño económico COMM	3		Completo	53
	Presencia en el mercado	3		Completo	54
	Impacto económico indirecto	3		Completo	56
DMA EN	Información sobre el enfoque de gestión EN	7		Completo	95
Aspectos	Materiales	7		Completo	95
	Energía	7		Completo	96
	Agua	7		Completo	97
	Biodiversidad	7		Completo	95
	Emisiones, efluentes, basura	7		Completo	95, 96

	Productos y Servicios	7		Completo	94
	Cumplimiento	2		Completo	44
	Transporte	7		Completo	97
	Generalidades	7		Completo	95
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión LA	4		Completo	61
Aspectos	Empleados	4		Completo	62
	Relaciones empresa/trabajador	4		Completo	64
	Seguridad y salud ocupacional COMM	4		Completo	65
	Entrenamiento y capacitación	4		Completo	67
	Diversidad e igualdad de oportunidades	4		Completo	69
DMA HR	Información sobre el enfoque de gestión HR	7		Completo	93
Aspectos	Prácticas de inversión y contratación	4		Completo	61
	No discriminación	7		Completo	94
	Libertad sindical y negociación colectiva	2		Completo	33
	Trabajo infantil	7		Completo	94
	Trabajo forzoso	7		Completo	95
	Práctica de seguridad	3		Completo	56
	Derechos Indígenas	7		Completo	95
DMA SO	Información sobre el enfoque de gestión SO	7		Completo	89
Aspectos	Comunidad	2 - 7	Lineamientos del Código de Ética/Comunidad	Completo	41, 42, 43, 45/ 89, 90, 91, 92, 93
	Corrupción	2		Completo	33
	Políticas públicas	2		Completo	33
	Competencia leal	2		Completo	33
	Cumplimiento	2		Completo	33
DMA PR	Información sobre el enfoque de gestión PR	5		Completo	77
Aspectos	Seguridad y salud del consumidor	2	Políticas de confidencialidad	Completo	40
	Etiquetado de productos y servicios.	1/5	Productos y servicios/ Políticas en relación a los productos y servicios	Completo	13/73

■ DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	3		Completo	54

EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	3		Completo	56
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	3/7	Valor económico generado y distribuido/Inversión Social	Completo	54/90, 91, 92, 93
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	2		Completo	33
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4		Completo	64, 65
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5		Completo	85
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4		Completo	64
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	6		Completo	89
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	6		Completo	90

DIMENSIÓN AMBIENTAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	7		Completo	95
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	7		Completo	95
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	N/A	Se verificó que las oficinas de la organización son arrendadas, lo que no permite contar con información que consienta cuantificar en julio el consumo de energía	No reportado	N/A
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	N/A	Se verificó que las oficinas de la organización son arrendadas, lo que no permite contar con información que consienta cuantificar en julio el consumo de energía	No reportado	N/A
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	7		Completo	96
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	7		Completo	96, 97
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	7		Completo	96, 97

EN8	Captación total de agua por fuentes.	7	Únicamente se ha reportado el agua consumida por medio de los servicios municipales; ya que no se capta agua de otras fuentes	Parcialmente	97
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A	No aplica porque no captamos agua de fuentes	No reportado	N/A
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A	No aplica porque no captamos agua reciclada	No reportado	N/A
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas	No reportado	N/A
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas	No reportado	N/A
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas	No reportado	N/A
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A	No aplica ya que la naturaleza de nuestro negocio no genera un impacto sobre la biodiversidad	No reportado	N/A
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A	No aplica ya que la naturaleza de nuestro negocio no genera un impacto sobre la biodiversidad	No reportado	N/A
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	7	Se han reportado las iniciativas para la reducción de emisión de gases. Sin embargo se encuentran en proceso de implementación las acciones que nos permitirán reportar en el año 2015, esta información en toneladas	Parcialmente	95, 96, 97
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	7	Se han reportado las iniciativas para la reducción de emisión de gases. Sin embargo se encuentran en proceso de implementación las acciones que nos permitirán reportar en el año 2015, esta información en toneladas	Parcialmente	95, 96, 97
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7		Completo	95

EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/A	No aplica ya que por la naturaleza de nuestro negocio no emitimos sustancias que reduzcan el ozono	No reportado	N/A
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A	No aplica por la naturaleza de nuestro negocio	No reportado	N/A
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A	No aplica por la naturaleza de nuestro negocio	No reportado	N/A
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7	Únicamente se reporta la identificación de los materiales peligrosos. Debido a la naturaleza del negocio no tenemos relleno sanitario	Parcialmente	95, 96
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A	No aplica por la naturaleza de nuestro negocio	No reportado	N/A
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	7	Únicamente se ha reportado el proceso de reciclaje de materiales utilizados por la empresa. Debido a la naturaleza de nuestro negocio, no generamos residuos peligrosos	Parcialmente	95
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A	Debido a la naturaleza de nuestro negocio, no tenemos residuos tóxicos	No reportado	N/A
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	N/A	Por la naturaleza del negocio nuestros productos y servicios no generan un impacto ambiental	No reportado	N/A
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A	Por la naturaleza de nuestro negocio el único material de embalaje son los sobres para la entrega de tarjetas y estados de cuenta	No reportado	N/A
EN28	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/A	No se han registrado multas o sanciones no monetarias por el incumplimiento de regulaciones ambientales	No reportado	N/A
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	N/A	Por la naturaleza de nuestro negocio no contamos con transporte para el traslado de mercancías ni del personal	No reportado	N/A
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	3		Completo	54

SOCIAL: LABORAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	4		Completo	62, 63
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4		Completo	63
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	4		Completo	64
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	4		Completo	64
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	4		Completo	64
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	4		Completo	65
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	4		Completo	65
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	4		Completo	65, 66
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4		Completo	65
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	4		Completo	67, 68
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	4		Completo	67, 68
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	4		Completo	69
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4		Completo	69, 70
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	4		Completo	70

SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	7		Completo	94
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	6		Completo	85
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	7		Completo	94
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	7		Completo	94

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	2		Completo	33
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	7		Completo	94
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	7		Completo	94
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	6		Completo	85
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	7		Completo	94

SOCIAL: SOCIEDAD

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	2		Completo	40
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	2		Completo	40
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	3		Completo	56
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	3		Completo	56
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	2		Completo	33
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	2		Completo	33
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	2		Completo	33
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	7		Completo	93

SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
PRI	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	5		Completo	73
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	5		Completo	73

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	5		Completo	74
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	5		Completo	73
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5		Completo	78
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	5		Completo	78
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	5		Completo	82
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	5		Completo	77
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	5		Completo	77

SECTOR SUPLEMENTARIO: SERVICIOS FINANCIEROS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	REPORTE	PÁGINA
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas del negocio.	7		Completo	90, 91, 92, 93, 95
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	7		Completo	90, 91, 92, 93, 95
FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	7		Completo	90, 91, 92, 93, 95
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas del negocio.	7		Completo	90, 91, 92, 93, 95
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	7		Completo	90, 91, 92, 93, 95
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.) Microempresas/PYMES/grandes y el sector de actividad.	5		Completo	77
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	7		Completo	90, 91, 92, 93
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	7		Completo	98
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	7		Completo	98
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	7		Completo	90, 91, 92, 93, 95
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	7		Completo	95

FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	7		Completo	93
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	7	Pacificard actualmente no cuentan con programas de inclusión. Se prevé desarrollar estos programas para el año 2015	Parcialmente	93
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	7	Pacificard actualmente no cuentan con programas de inclusión. Se prevé desarrollar estos programas para el año 2015	Parcialmente	93
FS15	Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.	5/7	Propuestas adoptadas a cada cliente/Políticas en relación a los clientes	Completo	73, 82/93
	Comunicaciones de mercadeo	5		Completo	82
	Privacidad del cliente	5		Completo	77
	Cumplimiento	5		Completo	74
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	5/7	Productos y Servicios/ Educación Financiera	Completo	73/89
RSC1	Descripción de los elementos sociales de la política de RSE, incluyendo la definición corporativa.	2		Completo	32
RSC2	Descripción de la estructura y responsabilidades correspondientes de RSE.	2/ 3	Gobierno Corporativo/ Riesgos y Oportunidades	Completo	32/56
RSC3	Informe sobre el número y horas de auditorías del cumplimiento de la política de RSE.	Introducción		Completo	7
RSC4	Descripción de los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos.	3		Completo	56
RSC5	Número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.	3		Completo	56
RSC6	Descripción de los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas.	2		Completo	46
INT1	Descripción de los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía.	4		Completo	62
INT2	Rotación de empleados.	4		Completo	63
INT3	Satisfacción de los empleados en base a los resultados de encuestas realizadas.	4		Completo	64
INT4	Retribución de los altos directivos y del consejo de administración.	2		Completo	29
INT5	Información sobre los incentivos no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad.	4		Completo	64
INT6	Información sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres.	4		Completo	65
INT7	Información sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país.	4		Completo	62, 63
SOC1	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales.	7		Completo	90
SOC2	Valor económico creado por actividades de la compañía.	3		Completo	54
SUP1	Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.	3 - 6	Valor económico generado y distribuido/Políticas a los proveedores	Completo	54, 55, 56/85, 86
SUP2	Satisfacción de los proveedores.	6		Completo	86
	Declaración del Control del Nivel de aplicación GRI	Anexos		Completo	113

■ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

AREA	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Derechos Humanos	Principio 1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente	2/4		33/64, 65, 69, 70
	Principio 2.- Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos	2		33
Trabajo	Principio 3.- Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo	2/4		33/64
	Principio 4.- Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	2		33
	Principio 5.- Las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil	2		33
	Principio 6.- Las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación	2/4		33/63, 64, 69, 70
Medio Ambiente	Principio 7.- Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales	2/3		33/56
	Principio 8.- Las empresas deben complementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental	2		33
	Principio 9.- Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente	2		33
Anti-corrupción	Principio 10.- Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos	2		33, 40

Declaración del Control del Nivel de Aplicación GRI







 Con PacifiCard tienes siempre historias que contar.



 Con PacifiCard tienes siempre historias que contar.