EL ARTE DE LA SUSTENTABILIDAD

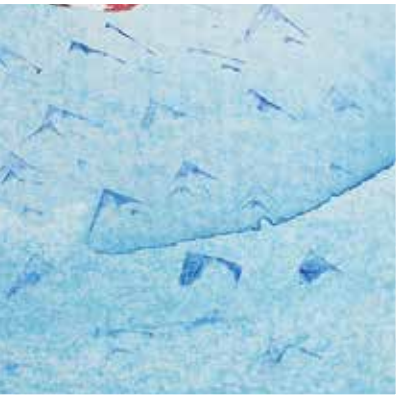
X INFORME 2016

Diners Club INTERNATIONAL®

Número de Socios: 352.809 principales y 188.317 adicionales

Número de beneficiarios involucrados en programas sociales: 102.368

Cantidad de papel reciclado: 3.293 kg.



Cantidad de personas que dependen de la Compañía: 3.343

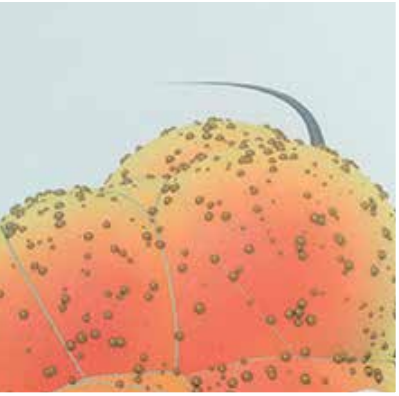
Número de Establecimientos a nivel internacional: 14,6 millones en más de 200 países

Acceso a más de 750.000 cajeros automáticos y más de 200 salas VIP en el mundo

G4-9

Cifras Diners Club del Ecuador 2016

Número total de tarjetahabientes: 581.233



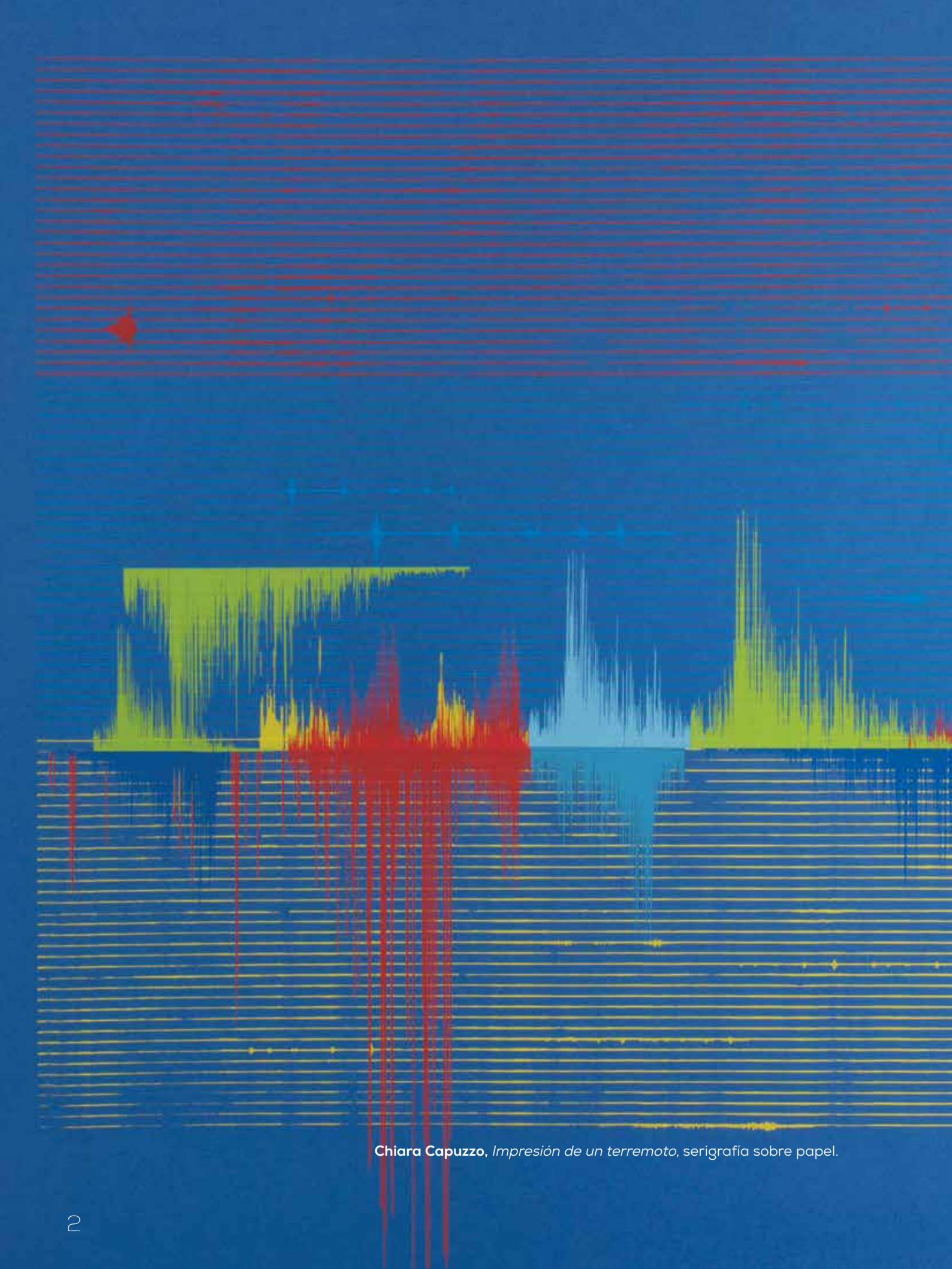
Número de Establecimientos afiliados en Ecuador: 53.109

Cantidad de Colaboradores: 1.332

Número de maestros capacitados de escuelas rurales: 818

Reducción de consumo de papel: 18.951.096 hojas = 88.691 kg.

Cobertura de programas sociales: Esmeraldas, Manabí, Río Santiago y Cayapas, Quito, Sucumbíos, Napo, Imbabura.



Chiara Capuzzo, *Impresión de un terremoto*, serigrafía sobre papel.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

X Informe de Sustentabilidad Corporativa 2016 5

Materialidad y Estrategia de Responsabilidad Corporativa con los Grupos de Interés 7

Mensaje del Presidente Ejecutivo 10

Capítulos

I. Buen gobierno corporativo 13

II. Generando valor económico para el Ecuador 35

III. Trabajando en Diners Club, una gran familia 45

IV. Junto a nuestros Socios para toda la vida 63

V. Contibuyendo a un mercado formado financieramente 81

VI. Extendiendo la excelencia a la cadena de valor 95

VII. Construyendo futuro con la comunidad 109

VIII. Aportando a la sustentabilidad ambiental 127

Índice de contenidos e indicadores GRI / Pacto Mundial 139

Alexis Gallo, *Retener el cambio*, impresión digital.

G4-3/G4-17/G4-23/G4-28/
G4-29/G4-30/G4-31/ G4-32/G4-33

X INFORME DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA 2016

El X Reporte de Sustentabilidad Corporativa 2016 de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el décimo documento público de esta índole que emite la Compañía. Al igual que los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar los resultados, las políticas, la estructura, los avances y los desafíos económicos, en relación con nuestros Socios, con nuestros Colaboradores, y a nivel ambiental y social de Diners Club del Ecuador. Se ha elaborado bajo los lineamientos del Pacto Global de la Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde hace diez años, y de la cuarta versión del Global Reporting Iniciative[1] (GRI G4), opción exhaustiva que ha sido elegida por cuarta ocasión.

A todo esto se han sumado los indicadores sectoriales establecidos como mandatorios para el sector financiero por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Estos últimos indicadores se podrán identificar en el texto con las siglas SBS seguidos por la numeración correspondiente, cuya significación se encuentra en los anexos posteriores.

En cuanto a la definición de materialidad, se presentan los resultados del estudio realizado en 2015 con el apoyo de una consultora externa especializada en este tipo de investigaciones. Esta información nos ha permitido establecer los aspectos relevantes en sustentabilidad y los desafíos más importantes en torno a nuestros grupos de interés que se nos plantean para el período 2016-2018.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador en el territorio nacional para el año 2016 (enero a diciembre). Incorpora cifras 2015 a efectos de hacerlo comparable, y algunos casos, por

1/ www.globalreportinginitiative.org

requisito de la Superintendencia de Bancos y Seguros, de hasta hace cuatro años. El informe incluye las cifras y los datos tanto de Diners Club del Ecuador como de INTERDIN S.A., por ser una empresa del mismo grupo económico y cuya administración financiera y de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas en base a los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2016.

A nivel de estructura, cada capítulo busca responder a alguno de los aspectos establecidos en el análisis de materialidad. Se realizó una validación interna de los datos y el informe ha sido sometido a la verificación externa de la auditora Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda., de probada competencia en la materia.

Por último, el informe ha sido enviado a GRI internacional para su revisión con la finalidad de obtener el Materiality Chek correspondiente.

Al igual que el *IX Informe de Sustentabilidad Corporativa* del año 2015, este tendrá una difusión de 2.000 ejemplares impresos y también se lo divulgará a nuestros más de 400.000 Socios de Diners Club mediante un inserto resumido. A ello se suma que este informe estará a disposición del público en su versión digital en nuestra web institucional.

Es nuestro anhelo que este informe sea capaz de dar cuenta de nuestra filosofía de transparencia y de diálogo con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos de manera clara y precisa. Estaremos gustosos de recibir cualquier comentario o sugerencia de ustedes, nuestros lectores, para lo cual se podrán comunicar con nosotros vía mail a **rsociall@dinersclub.com.ec**

MATERIALIDAD Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-18/G4-19/ G4-20/ G4-21

En 2015 se realizó un segundo ejercicio de definición de aspectos de materialidad con la finalidad de validar los anteriormente establecidos y actualizar los que se requiera en base a la información aportada por los distintos grupos de interés. Los aspectos materiales definidos se los proyectará para el período 2016-2018.

En términos generales la metodología para establecer la materialidad fue la siguiente:

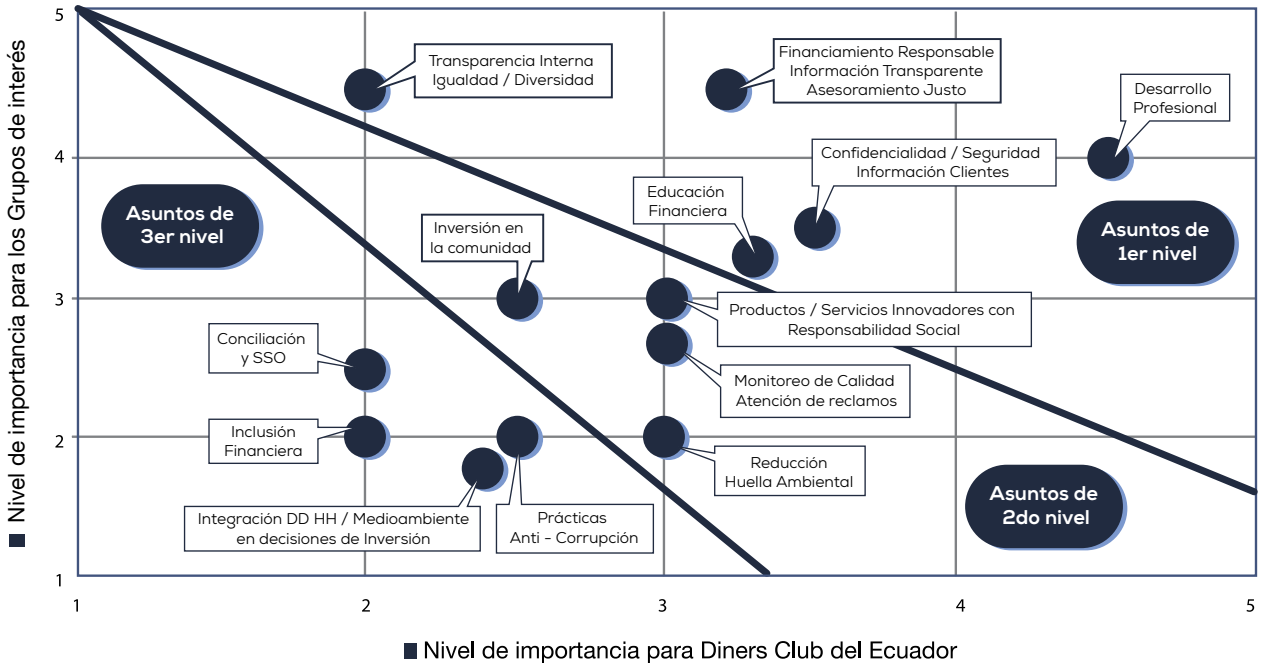
a. **Identificación:** para determinar los asuntos relevantes dentro y fuera de la Organización.

b. **Priorización:** para establecer nivel de importancia de cada aspecto a nivel interno y con los grupos de interés.

c. **Validación:** se revisaron y preseleccionaron los temas para lograr su representatividad.

d. **Revisión:** Se validó la información internamente y con líderes de opinión de la sociedad para de esta forma tener una retroalimentación parcial y objetiva.

MATRIZ DE PRIORIDAD DE ASUNTOS MATERIALES 2015 - DINERS CLUB DEL ECUADOR



DEFINIENDO LA MATERIALIDAD

Para la definición de materialidad se tomaron en cuenta las siguientes fuentes referenciales:

GRUPOS DE INTERÉS
Se realizó un diálogo con grupos de interés, colaboradores, proveedores, clientes, representantes de la comunidad

BENCHMARKING
Se analizaron las principales preocupaciones del sector

CONSCIENCIA INTERNA
Se identificóinternamente (área de RSE) los aspectos más relevantes

NNUU
Diners Club es signataria del Pacto Global desde 2007 de ahí su relevancia

Asuntos Materiales	Fuentes				
	Estudio de Materialidad 2013	Consumer Finance Brief SASB, 2014	Financial Services GR1 G4, 2013	Estudio de Compromiso Aon Hewitt, 2015	ODS NNUU 2015
Dimensión económica					
Inversión en la comunidad /Aporte financiero a causas sociales	X		X		ODS 17
Dimensión ambiental					
Ecoeficiencia y disminución de impacto ambiental	X	X[1]	X		ODS 11
Dimensión social (prácticas laborales)					
Desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores	X				
Políticas y prácticas de SSO respecto a amenazas y violencia en el trabajo			X		
Diversidad e inclusión laboral				X	
Conciliación de la vida laboral/familiar				X	ODS 5
Derechos Humanos					
Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión			X		
Sociedad					
Fortalecer prácticas anticorrupción	X				
Educación financiera	X		X		
Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas		X	X		ODS 1, ODS 2, ODS 5, ODS 8 ODS 9
Apoyo a causas sociales de impacto	X				ODS 8 ODS 17
Responsabilidad sobre productos					
Financiamiento responsable y prevención del sobre-endeudamiento	X	X			ODS 10
Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y Socios	X	X			
Monitoreo permanente de calidad y atención de reclamos	X				
Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	X				ODS 10
Información transparente y asesoramiento justo al cliente		X	X		ODS 10
Incorporación de criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad y procedimientos relacionados			X		

1/ Considerado por el SASB como tema importante pero no considerado como material.

G4-20

Matriz de priorización de aspectos materiales 2016

	Aspecto/ Aspecto Material	Cobertura	Prioridad
	Dimensión económica / social		
1	Inversión en la comunidad: aporte financiero y apoyo a causas sociales de impacto	Interna Externa	Medio-Alta Alta
	Dimensión ambiental		
2	Ecoeficiencia y disminución de impacto ambiental	Interna Externa	Alta Media
	Dimensión social		
	Prácticas laborales		
3	Fortalecimiento de prácticas de conciliación de la vida laboral/familiar y de SSO para mitigar el estrés laboral	Interna Externa	Media Media Alta
4	Desarrollo profesional de colaboradores	Interna Externa	Muy Alta Alta
5	Transparencia interna, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral	Interna Externa	Media Muy alta
	Derechos Humanos		
6	Integración de los derechos humanos y de criterios medioambientales en la estrategia y en las decisiones de inversión	Interna Externa	Medio-Alta Media
	Sociedad		
7	Continuidad en las prácticas anticorrupción	Interna Externa	Medio-Alta Media
8	Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	Interna Externa	Media Media
9	Educación/alfabetismo financiera/o y generación de capacidades	Interna Externa	Alta Alta
	Responsabilidad sobre productos		
10	Financiamiento responsable, información transparente y asesoramiento justo al cliente	Interna Externa	Alta Muy - Alta
11	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios	Interna Externa	Alta Alta
12	Monitoreo permanente de calidad y atención de reclamos	Interna Externa	Alta Medio-Alta
13	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	Interna Externa	Alta Alta

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

De acuerdo con nuestras predicciones, el año 2016 (en el cual el PIB ecuatoriano se redujo en un -2.2%) se vio caracterizado por una consiguiente reducción del consumo en los hogares de por lo menos el -2.0%. A ello se añadió un creciente descenso de los niveles de empleo pleno y un aumento de empleo inadecuado, del subempleo y del desempleo. La actividad comercial también se vio menguada en 30,1 millones debido al descenso de las importaciones como efecto de las restricciones impuestas por las salvaguardas arancelarias. Por su parte, las tasas de interés activas se mantuvieron y las pasivas tendieron a la baja en un contexto de contracción de la demanda de crédito. El mercado de las tarjetas de crédito decreció en un estimado del -3.5%. Por consiguiente, tuvimos un escenario de clara contracción de los consumos que sin duda alguna explica un decrecimiento en ventas totales del -1.90% para Diners y Discover. Sin embargo notamos que el número de transacciones realizadas con nuestros medios de pago crecieron en 4.8% durante el 2016, lo que denota la confianza que tienen nuestros Socios en la Organización.

Los cambios en el marco regulatorio de las entidades financieras ecuatorianas y en el mercado siguieron siendo un desafío. En el 2016 trabajamos arduamente en las modificaciones tecnológicas y organizacionales que requiere nuestra pronta conversión a banco, según estipula el nuevo marco regulatorio. Todo ello lo hemos hecho sin dejar de innovar con servicios como Pay Club y, al mismo tiempo, seguimos brindando respuestas oportunas y sirviendo con la mayor calidad, claridad y agilidad a nuestros Socios.

En 2016 se consolidó la propuesta de nuevos servicios, como los denominados Pay Club y MPOS. Con ellos implementamos la tecnología que utiliza soluciones móviles tanto para clientes como para establecimientos, lo que permite que estos últimos puedan ampliar su base de clientes y así su negocio. De igual manera, estas soluciones implican que no necesariamente se utilice el plástico para las transacciones, lo que sin duda alguna es una innovación en el mercado y permiten profundizar nuestra inmersión en el mundo de la virtualidad. Todo ello lo realizamos con la finalidad de ofrecer a nuestros Socios soluciones tecnológicas que combinen gran seguridad, innovación, comodidad y agilidad. Todo ello ha garantizado que mantengamos nuestro ya tradicional liderazgo en los servicios financieros en el País.

Desde el punto de vista de los pasivos, el 2016 fue un buen año, ya que se incrementó el número de clientes inversionistas en un 11%, así como los montos y clientes de nuestros planes de acumulación, pues gozamos de una elevada reputación de solidez como entidad financiera.

A nivel de los resultados de facturación, se corrobora el buen desempeño al haber alcanzado en 2016 la cifra de US$ 3.428 millones, teniendo buenos indicadores para el negocio en cuanto a crecimiento, calidad de activos y rentabilidad. Siguiendo una cultura de

prudencia crediticia, uno de los aspectos que se cuidaron fue la calidad de la cartera, ubicándose la morosidad en tan solo 2.5%, bastante inferior a la cifra del mercado. Esto se complementó con los programas de educación financiera con nuestros Socios y con la comunidad, los cuales han buscado fortalecer nuestra misión de contar con clientes "para toda la vida".

En lo relativo al aporte al arte, la cultura y la sociedad, en el año 2016 apoyamos tres importantes eventos artísticos, como fueron la muestra *Atopía*, la presentación del tenor Juan Diego Flores y la subasta de Fabrica, a más de haber impulsado el programa de responsabilidad social de la Artisteca, que busca aportar al desarrollo de la inteligencia creativa de los ecuatorianos.

El terremoto del 16 de abril en la costa ecuatoriana nos llevó a que, tanto los Colaboradores como los programas de Responsabilidad Social, se enfocaran en la ayuda a los afectados, para lo cual logramos triplicar el aporte de la Organización a la Alianza Diners Club-Unicef, y adicionalmente realizar campañas exitosas de aportes voluntarios que posibilitaron hacer llegar una ayuda oportuna, de manera especial a los niños y jóvenes afectados.

En el 2016 presentamos el libro *Orígenes*, que compiló un trabajo investigativo de más de 400 recetas de pequeñas poblaciones, con la finalidad de rescatar la cultura gastronómica y fomentar el turismo en nuestro país.

El logro de estas metas ha sido posible gracias al aporte de cada uno de nuestros Colaboradores, nuestros Socios y la amplia red de establecimientos afiliados que año tras año demuestran su compromiso con un desempeño excepcional.

Nuestras perspectivas para el año 2017 son muy conservadoras, pues se trata de un año de cambio de gobierno y vislumbramos que la recesión económica persistirá. Sin embargo nos empeñaremos en continuar con nuestro espíritu de innovación, haciendo posibles cambios organizativos que garanticen una mejor y más amplia oferta que brinde comodidad y aporte a la calidad de vida de nuestros Socios.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Isaac Vallentin, *Geografía geométrica*, serigrafía sobre papel.

G4-6/G4-16/G4-56

A. LA ORGANIZACIÓN

TIPO DE ORGANIZACIÓN

DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.S.F es una sociedad financiera anónima ecuatoriana que opera en el territorio ecuatoriano y cuenta con las franquicias de Diners Club Internacional y de Discover. 99.95% propiedad privada.

VALORES

- Liderazgo
- Flexibilidad
- Innovación
- Conocimiento

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

- AEIFE: Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador
- CERES: Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social
- Observatorio de los Derechos de la Niñez
- Red de Empresas para la Erradicación del trabajo Infantil
- Pacto Global de las Naciones Unidas

VISIÓN

Socios para toda la vida Cada día.

OBJETIVOS EMPRESARIALES 2016

- Club Diners posicionada como Excepcional es la garantía de la lealtad y liderazgo.
- Capturar mercado con ofertas de valor excepcionales.
- Diversificar el canal de distribución.
- Optimizar la eficiencia y eficacia.
- Fortalecer capacidades.

MISIÓN

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

ACCIONISTAS:

133 accionistas.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2016

Empresa ejemplar socialmente responsable. Reconocimiento otorgado por CEMEFI, FORUM Empresa y Aliarse.

B. GOBIERNO CORPORATIVO

G4-6

Diners Club del Ecuador S.A. S.F. (Diners Club) es una sociedad constituida en la República del Ecuador. Es emisora y adquirente para el territorio ecuatoriano de las tarjetas Diners Club y Discover bajo la franquicia otorgada por Diners Club Internacional y a partir del mes de octubre de 2016, las tarjetas Visa Titanium, bajo la franquicia de Visa Internacional. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

G4-7/G4-13

Diners Club es una sociedad financiera. Su composición accionaria es en un 99,95% Propiedad Privada (personas naturales o jurídicas privadas) y el porcentaje restante corresponde a una entidad pública.

B.1. ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

Diners Club cuenta con 133 accionistas al 31 de diciembre de 2016, disminuyendo tres en relación al año anterior.

SBS A.1.1

Composición del capital

Año	Personas naturales	Personas jurídicas	Total accionistas
2012	95	18	113
2013	99	33	132
2014	100	35	135
2015	101	35	136
2016	101	32	133

SBS A.1.2

Distribución del capital de los accionistas

Rango US$	No. Accionistas
0 - 1000	13
1001 - 5000	17
5001 - 10000	20
10001 - 50000	38
50001 - 100000	14
100001 - Adelante	31
TOTAL	133

SBS A.1.3

Calificación de los accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. de Accionista
Menos de 1 año	7
Más de 1 hasta 3 años	4
Más de 3 hasta 5 años	27
Más de 5 años	95
TOTAL	133

B.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Junta de Accionistas y Directorio

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

SBS A.2.1/SBS A.2.2 /SBS A.2.3/ SBS B.1.3 /SBS C.2.2

Número de juntas de Accionistas, gastos y asistencia

Fecha de Junta	29-03-2016	01-11-2016
Tipo	Ordinaria	Extraordinaria
Porcentaje del Capital Presente en la Junta	97,1918%	96,877%
Registraron su voto	33	26
Número Total de Accionistas a la Fecha de Celebración de la Junta	135	135
Total de Gastos Aproximados	$ 1.462,34	$ 566.54
Gasto por accionista	$ 44.31	$ 21,79
Porcentaje de asistencia	97,1918%	96,877050%
Número de votos con los que fueron elegidos los Directores	3´887.675	3´875.082

G4-34/G4-39/G4-40/G4-44/ G4-LA12/
SBS A.2.4/SBS A.2.6/SBS B.1.1/SBS B.1.4

El máximo órgano de administración de la Compañía es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y posteriormente son calificados por la Superintendencia de Bancos. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Diners Club del Ecuador. Según el estatuto social de la Sociedad, el Presidente de la Compañía, que hace las veces de Presidente del Directorio. es elegido cada 2 años. El resto de miembros del Directorio, que son cuatro principales y tres suplentes, son elegidos anualmente. Siete de los miembros del Directorio son de sexo masculino y un miembro es de sexo femenino. El Directorio de la Compañía es el responsable de aprobar las políticas.

Todos los miembros del Directorio (principales y suplentes) cuentan con estudios en administración, economía, finanzas y leyes. Los miembros del Directorio tienen un amplio conocimiento sobre las operaciones y características de la Sociedad Financiera, pues en promedio han sido directores por más de tres años.

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

Composición del Directorio

Nombre	Función
Rodrigo Sánchez Zambrano	Presidente del Directorio
Antonio Acosta Espinosa	Director Principal
Diana Pinilla Rojas	Director Principal
Manuel García Jaén	Director Principal
Jaime Marchan Romero	Director Principal
Paul Arias Guevara	Director Suplente
Francisco Madera Grijalva	Director Suplente
Abel Castillo Echeverría	Director Suplente

El Directorio se reúne al menos una vez por mes. Para sesionar y tomar decisiones, debe contar con la mitad más uno de sus miembros. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en el Estatuto Social de la Compañía. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano del gobierno, conocido como dietas a directores, la cual es aprobada por la Junta General de Accionistas. Además esta Junta realiza una evaluación sobre la gestión del Directorio y de esta forma los ratifica o no en sus funciones.

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

G4-42

Son parte de las funciones del Directorio las de aprobar la definición de la Visión, Misión, Estrategia, Políticas, Objetivos Estratégicos, designar a sus representantes en los comités regulatorios, así como velar por la marcha financiera, social y ambiental de la Organización.

G4-45/G4-46/ G4-47

Es el Directorio de la Organización el que conoce y aprueba la matriz de riesgos. De igual manera, es el que realiza mensualmente la revisión, el monitoreo y el control del manejo de los riesgos económicos, sociales y ambientales de Diners Club reportados por su Presidente Ejecutivo en base a las reuniones del Comité Ejecutivo, que se mantienen semanalmente, y del Comité Integral de Riesgos.

G4-38/SBS.B.2.1/SBS.B.2.6

Comités del Directorio

Existen actualmente siete comités integrados por miembros del Directorio y ejecutivos de la Compañía. Los integrantes de los Comités son seleccionados considerando el conocimiento que tienen sobre el tema, las funciones específicas en sus áreas, la búsqueda de ampliar la mayor cantidad de perspectivas mediante un trabajo inter-área que garantice las mejores decisiones en cada uno de ellos.

SBS B.2.1/SBS B.2.2/SBS B.2.3/SBS B.2.4/SBS B.2.5/SBS B.2.6

Comité	Función	# Comités 2016	No. Asistentes x sesión
Comité de Administración de Riesgos Integrales	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.	12	3 con voz y voto, y 5 invitados con voz
Comité de Auditoría	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.	12	5 con voz y voto, y 3 invitados con voz
Comité de Retribución	Encargado de diseñar y determinar las políticas de retribuciones y dar seguimiento a su implementación adecuada.	2	5 miembros con voz y voto
Comité de Cumplimiento	Tiene la responsabilidad de proponer al Directorio para su aprobación la política de prevención de lavado de activos, así como aprobar los procedimientos relacionados con el tema. Además, debe conocer y resolver sobre transacciones inusuales o injustificadas	13	7 con voz y voto, y 3 invitados con voz
Comité de Ética	El Comité de Ética depende de la Presidencia de la Organización y se reúne en caso de existir denuncias de eventos fuera del código de ética. En este año no se ha reportado ningún evento de este tipo.	4	6 con voz y voto, y 2 invitado con voz.
Comité de Gobierno Corporativo	El Comité de Gobierno Corporativo es el encargado de supervisar la efectiva aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo que rigen la Institución, incluidas en este Código y en la normativa interna y externa vigentes. Como parte de esta responsabilidad, propondrá las medidas de mejora que procedan y la actualización del referido Código cuando así corresponda.	1	8 con voz y voto
Comité de Tecnología	Planificar, coordinar y supervisar las actividades de Tecnología, es decir, tomar conocimiento y aprobar los planes estratégicos, tácticos, planificaciones de proyectos, metodologías, estándares, procedimientos y demás documentación de gobierno y operación del área de Tecnología.	3	5 miembros con voz y voto

El Comité Ejecutivo, que es de carácter interno, presidido por el Presidente Ejecutivo, solicita reportes regulares a estos comités de manera tal que se mantiene informado de la marcha de cada uno de ellos de manera semanal.

G4-43/ SBS B.2.1/SBS B.2.2/SBS B.3.1/ SBS B.3.2

Durante el año 2016 los miembros del Directorio participaron en las siguientes capacitaciones.

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2016	Programa de Prevención de Lavado de Activos	8	100%

SBS C.1.1

El Directorio durante el año 2016 se reunió en 12 ocasiones, una cada mes. Durante el 2016 no existen casos reportados por el Comité de Ética al Directorio.

G4-51/SBS.C.1.4

En cuanto a la definición del sistema de remuneraciones y compensaciones, este ha sido fijado tanto para los miembros del Directorio como para los diferentes niveles jerárquicos, sobre la base de la política aprobada por la Junta General de Accionistas en la sesión celebrada el 24 de marzo de 2014, la cual ha sido aplicada en estricto cumplimiento y apego, misma que ha sido supervisada por el Comité de retribuciones sin presentarse aspectos relevantes a ser reportados al Directorio. De igual forma, las sesiones no han incurrido en gastos relevantes.

SBS B.1.2/SBS C.1.1/SBS C.1.2/SBS C.2.1

Sesiones, asistentes y gastos del Directorio de Diners Club del Ecuador 2016

Fecha de Directorio	No. De miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
Sesión 21 de enero	5	$ 4,000.00
Sesión 22 de febrero	5	$ 4,000.00
Sesión 21 de marzo	5	$ 4,000.00
Sesión 29 de marzo	4	$ 3,200.00
Sesión 11 de abril	4	$ 3,200.00
Sesión 13 de mayo	4	$ 3,200.00
Sesión 13 de junio	5	$ 4,000.00
Sesión 11 de julio	4	$ 3,200.00
Sesión 17 de agosto	3	$ 2,400.00
Sesión 7 de septiembre	5	$ 4,000.00
Sesión 10 de octubre	5	$ 4,000.00
Sesión 28 de noviembre	5	$ 4,000.00
Sesión 14 de diciembre	5	$ 4,000.00

G4-37/G4-49

Existen varias maneras para poner en conocimiento del Directorio las inquietudes de los diferentes grupos de interés, entre las cuales podemos mencionar:

Accionistas: En las Juntas Generales Ordinarias o Extraordinarias de Accionistas, ellos pueden expresar sus inquietudes o consultas sobre la marcha de la Organización, así como también se mantiene un canal de comunicación abierto con el Área Legal, en el cual sus dudas son permanentemente atendidas. Sus principales inquietudes se refieren a los rendimientos y utilidades.

Clientes Socios e Inversionistas: Se cuenta con la Web institucional, mediante la cual se puede hacer llegar cualquier opinión o consulta. De igual forma se realiza de manera anual una encuesta de calidad de servicio y de forma permanente en oficinas. En tercer lugar, se cuenta con un procedimiento de atención de reclamos que permite conocer las inquietudes de los Socios. Las principales inquietudes se refieren a tiempos de servicios o calidad de los mismos.

Colaboradores: Existen dos mecanismos por medio de los cuales los Colaboradores pueden expresar sus inquietudes: la encuesta de clima laboral y el recientemente creado canal de confianza, el cual permite expresar los temas relacionados con la marcha interna de la Organización. Las principales inquietudes en este ámbito se han referido a las posibilidades de desarrollo de carrera, balance vida laboral-familia y clima laboral.

G4-35/G4-36/G4-49/SBS. D.1

B.3. ORGANIGRAMA Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

Los cargos directivos y las Gerencias Nacionales son nombrados directamente por parte de la Presidencia Ejecutiva, que a su vez informa y rinde cuentas de sus actividades en lo económico, social y ambiental al Directorio. Estas Gerencias receptan las inquietudes y aportes de cada área semanalmente, las que son llevadas a su vez al Comité Ejecutivo donde se toman las

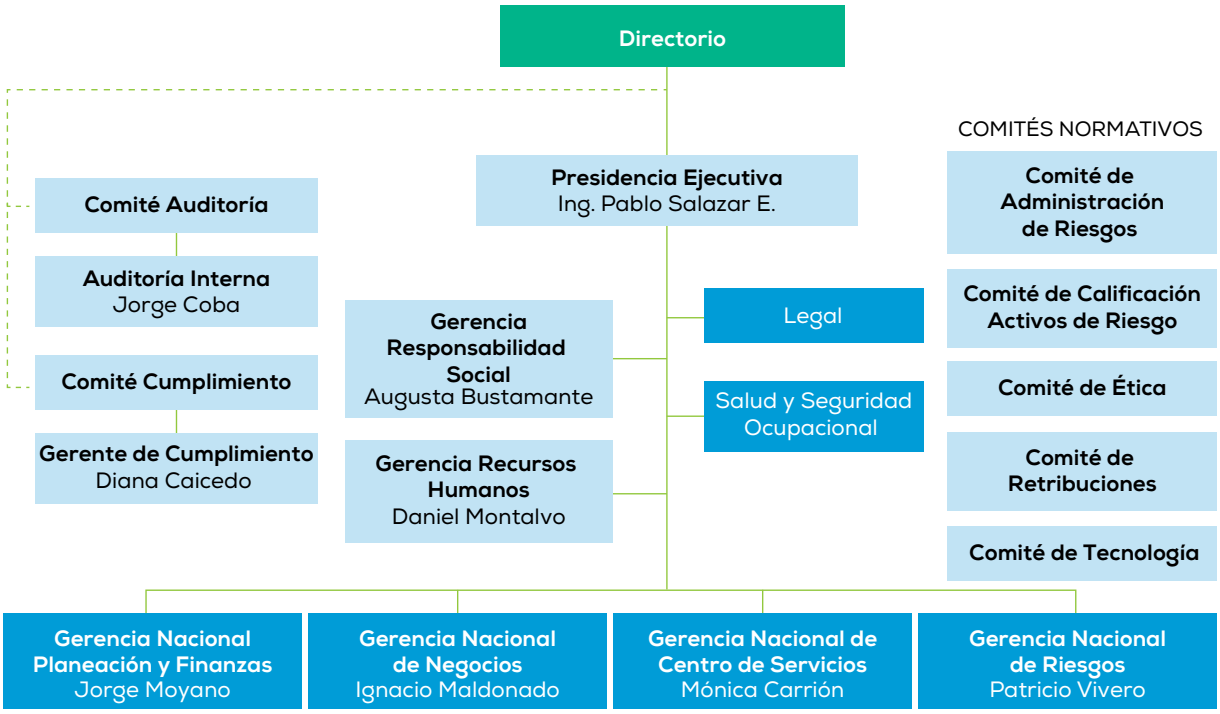
respectivas decisiones, ya sea proactivas o correctivas. De igual forma, existe la filosofía de puertas abiertas a nivel gerencial para captar las inquietudes de cualquier colaborador cuando existan inquietudes. Esto combinado con las reuniones semanales de área garantiza un permanente flujo de información, inquietudes o preocupaciones hacia los órganos de gobierno.

SBS C.1.1/ SBS C.1.2/SBS C.1.4 /SBS D.1.2/ SBS D.1.3/ SBS D.1.4

El tiempo de permanencia del equipo gerencial en promedio es de 16 años. Está conformado por el 33% de personal femenino y 67% de personal masculino. Todos cuentan con formación superior y el 67% del equipo cuentan con postgrados.

SBS C.2.1 /SBS C.2.2

El 4.02% del gasto de personal anual corresponde a las remuneraciones invertidas en el equipo gerencial por la entidad en el año 2016. La relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos y participación a trabajadores, registrados por la entidad en el año 2016, representa el 2.10%.



Pablo Salazar
Presidente
Ejecutivo

Mónica Carrión
Gerente Nacional
Centro de Servicios

Ignacio Maldonado
Gerente Nacional
de Negocios

Jorge Moyano
Gerente Nacional
Planeación y Finanzas

Alexander Zederbauer
Gerente Regional
de Negocios

Patricio Vivero
Gerente Nacional
de Riesgos

Daniel Montalvo
Gerente Nacional
de Recursos Humanos

Augusta Bustamante
Gerente de
Responsabilidad Social

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

G4-13

Durante el 2016 no se realizó ningún cambio significativo en la estructura, tamaño. Cabe indicar que existió un modificación mínima en el número de accionistas.

G4-57

Los avances realizados durante el 2016 en cuanto al modelo de Gobierno Corporativo tienen que ver con los siguientes puntos:

- Creación del Portal para Directores y Accionistas, mediante el cual se dará a conocer información actualizada de su interés, así como información general de la administración de la Compañía, cuyos accesos se proporcionarán en el primer semestre del año 2017.

G4-56

Todos estos códigos y normativas han sido conocidos por las Gerencias Nacionales, Presidencia, Área Legal, Contraloría, Gerencia de Responsabilidad Social y fueron aprobados por el Directorio de la Organización.

G4-48

Los contenidos de la Memoria de Sustentabilidad son definidos por los miembros del Comité Gerencial en conjunto con la Presidencia y la Gerencia de Responsabilidad Social.

G4-HR12/GC10/G4-57

B.4. LINEAMIENTOS INTERNOS DE CONDUCTA

Código de Ética

Expresa los principios de conducta y valores que deben cumplir y observar los Colaboradores de la Organización, independientemente de su cargo o posición con los diferentes grupos de interés, garantizando un adecuado Gobierno corporativo. Con un enfoque *Top Down*, los Accionistas, Directores y los principales Ejecutivos, promueven la práctica y aplicación del Código de Ética y de los controles preventivos y detectados a través de:

1. El cumplimiento, difusión y alineamiento estratégico de la normativa interna que rige las operaciones del Grupo Financiero.

2. El Comité de Ética, que es un ente de control independiente, conformado por un representante de los accionistas, del Directorio, de los Colaboradores, de la Administración y el Auditor interno, cuya finalidad y objetivos, entre otros, son:

- Velar por un adecuado conocimiento, difusión y correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero, incluyéndose en el proceso de inducción.
- Incentivar y monitorear el cumplimiento de los principios y valores éticos contenidos en el Código de Ética de la Organización y en lo establecido en la normativa interna y externa vigentes.
- Asesorar en la búsqueda de soluciones a los dilemas éticos y, de forma independiente, cuando los casos lo ameriten, tener en cuenta los Grupos de interés y Accionistas.
- Definir y crear los canales más idóneos para reportar los eventos que incumplan o se encuentren fuera de los lineamientos del Código de Ética para la Organización.
- Definir y fomentar las actualizaciones del código de Ética y de los mecanismos de reporte de acciones fuera de ética que posibiliten tomar acciones correctivas de manera oportuna a la Organización.
- Reportar en dicho Comité de Ética y a la alta Dirección los eventos que se aparten del cumplimiento de los valores y principios éticos establecidos por la Organización, con el fin de tomar decisiones oportunas. Al igual que conocer los informes del Auditor General relacionados con el Código de Ética y su cumplimiento.
- Conocer y tomar acciones sobre los reportes efectuados al Canal de Confianza.
- Promover la cultura y el comportamiento ético en toda la Organización.

3. El Canal de Confianza y Auditoría Interna. Según el reglamento correspondiente, la Organización ha puesto a disposición de sus Colaboradores una línea administrada por una entidad independiente, quien recibe de forma anónima, objetiva y confidencial reportes sobre eventos que se aparten del Código de Ética. Con base en dichos reportes se remiten informes para seguimiento y análisis por parte del Auditor interno y del Comité de Ética.

Durante el año 2016, Auditoría Interna no ha recibido directamente reporte alguno

sobre actos fuera del Código de Ética; razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Política y el reglamento correspondientes, no existieron aspectos significativos que deban ser reportados ha dicho Comité. Durante el año 2016, el canal de confianza presentó 14 reportes, los cuales fueron calificados de leves y de carácter administrativo, ya que no tuvieron que ver con incumplimientos al Código de Ética ni de los principios de conducta.

G4-50/G4-58/G4-LA16/ G4-HR3/SBS C.1.3

Canal de confianza

En 2016 se continuó con la operación del Canal de Confianza para el personal de la Organización, el cual tiene el objetivo de recoger quejas o denuncias con respecto a actos que transgredan el cumplimiento del Código de Ética. No se han presentado casos de incumplimientos éticos, discriminación, acoso ni abuso del poder.

G4-HR5/ G4-HR9/GC 1/GC 2/GC 4/GC 5

Derechos Humanos: La Organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos consagrados en el Código de Ética. No acepta ninguna manera de trabajo forzado, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores, ni mano de obra infantil de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo.

Desde el 2007, Diners Club asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y por preservar el cumplimiento de los derechos humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas (*UNGlobal Compact*). Con este informe se envía el octavo reporte de comunicación de progreso al Pacto Global y hemos sido uno de los cinco impulsores de la creación de la red local del Pacto Global que en la actualidad tiene cinco años de creación con su Secretaría en CERES.

G4-11/G4-HR4/G4-LA4/GC 3

Libertad de asociación: Se permite a todos los empleados y funcionarios para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales existe en Diners Club la Asociación de Empleados.

G4-SO6

No afiliación política: Se mantiene como práctica el no realizar contribuciones o pagos, ni respaldar de ninguna otra forma, a partidos políticos, comités o políticos individuales. El Código de Ética establece que no se puede emitir ninguna opinión política, financiera, religiosa o económica a nombre de Diners Club sin previa autorización.

GR4-SO3/GR4-SO5/GC 10/G4-DMA1/G4-41

Medidas anticorrupción: En el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno se establece que se debe evitar cualquier situación en la que el interés personal pueda estar o esté sobre los intereses del Grupo y sobre las normativas relacionadas con la prevención del lavado de dinero. Para prevenir los conflictos de interés se tienen procedimientos y políticas específicas como las de:

- Control de cumplimiento de las políticas, procesos y normas establecidas.
- Control del uso adecuado de la información privilegiada.
- Actualización de datos personales y declaración anual de cualquier situación o transacción que pudiese provocar un conflicto de interés, por parte de un colaborador.
- Prohibición de ofrecer o aceptar regalos y/o beneficios que constituyan una infracción de leyes o que pudieran incidir en el juicio y relación profesional con los diferentes grupos de interés.
- Prohibición de mantener operaciones de crédito con los accionistas principales, directores y funcionarios con atribuciones crediticias.

Por otra parte, complementando las medidas anticorrupción, la institución ha implementado políticas, procesos y controles basadas en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica GAFILAT y la Comisión Bancaria de Basilea, así como normativa nacional para hacer frente al riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos. Anualmente, se actualiza el Manual de prevención de este tipo de actividades delictivas, documento que proporciona un marco sólido de actuación aplicable para todas las relaciones comerciales, productos y procesos de la institución.

G4-SO4

La totalidad del personal es capacitado anualmente con el fin de prevenir el lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos. En 2016 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento a 1.284 Colaboradores y talleres focalizados a 234 de ellos.

Tanto el Código de Ética, el Reglamento Interno de Trabajo como el Manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, se encuentran a disposición de todos los empleados en la intranet de la Organización.

El contenido del Código de Ética, así como los fundamentos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, también han sido incluidos en el proceso de inducción al cargo de los nuevos Colaboradores.

G4-SO7

Competencia Leal: El Código de Ética que los empleados de Diners Club del Ecuador deben cumplir, contiene las normas de transparencia de información financiera y define que los Colaboradores no podrán emitir comentarios sobre la actuación de la competencia, así como sobre la calidad o desempeño de sus productos. En este período no se reportaron reclamos al respecto.

B.5. ADECUADO MANEJO DE LOS CONFLICTOS:

G4-14/G4-45/G4-46/G4-FS2

Manejo del riesgo en la toma de decisiones

Las instituciones financieras se encuentran expuestas a un entorno caracterizado por la incertidumbre en la toma de decisiones. Esta incapacidad de conocer con exactitud el futuro se gestiona a través de una combinación de herramientas cuantitativas, cualitativas y gerenciales, que convierten la incertidumbre en riesgos calculados. El reto principal de cara a la gerencia de múltiples riesgos consiste en determinar el balance adecuado entre la generación de valor por la vía financiera y el grado de exposición a la materialización de pérdidas económicas de variada índole.

El modelo ortodoxo de administración de riesgos de Diners Club del Ecuador separa funcionalmente la gestión de la medición y el control. De esta manera el área de Riesgos está alejada de las atribuciones de decisión y se centra en la generación de valor a través del análisis, la construcción de herramientas de gestión y el control y monitoreo de límites institucionales definidos estructuralmente.

La responsabilidad dividida funciona en un balance en el que opera la identificación de las distintas fuentes de riesgo, el planteamiento de metodologías para su medición y la propuesta de límites a ser definidos por el Directorio. Esta serie de actividades permiten adicionalmente el desarrollo de herramientas, metodologías y manuales de gestión, presentando las alternativas de mitigación institucional y aplicando mejores prácticas internacionales que observan las normas vigentes.

La estrategia de riesgos se encuentra en el centro de las definiciones institucionales, partiendo de la aplicación generalizada de metodologías que permiten medir el riesgo y el retorno como fundamento para sus límites, la evaluación de su cumplimiento y la sustentabilidad del negocio en el largo plazo. Es importante puntualizar que el objetivo de la gestión de la primera línea de defensa frente a la incertidumbre, que es el Gestor de Riesgos, no es eliminarlo sino administrarlo, manteniéndolo enmarcado en la estrategia y las políticas definidas por la institución para minimizar la volatilidad de sus resultados.

La estructura de la administración de riesgos se encuentra dispuesta de manera piramidal, reconociendo en la parte más alta a los organismos de control que gobiernan la acción crediticia y financiera, a continuación los organismos internos de administración: el Directorio, el Comité Integral de Riesgos, y finalmente las áreas gestoras del riesgo.

El Comité Integral de Riesgos apoya al Directorio en las funciones de control y supervisión de los riesgos, mediante la aprobación, monitoreo y control de la aplicación de las políticas, metodologías, herramientas, lineamientos y estrategias para la identificación, medición, control y mitigación de los riesgos a los cuales está expuesta la Organización.

La Organización ha identificado al riesgo de crédito como el de mayor impacto, dada la mecánica de la actividad desarrollada. Los límites se han establecido sobre la base de una probabilidad de incumplimiento del portafolio, las mediciones de concesión permiten evaluar la materialización potencial y la dirección que va tomando el riesgo materializado.

El riesgo de liquidez se mide desde la volatilidad máxima del pasivo con costo, mitigando su materialización con la constitución de fondos contingentes cuya suficiencia está garantizada, incluso en escenarios de extremo estrés originadas en factores ajenos al control organizacional que surgen de las fluctuaciones propias del entorno de operación.

Para la gestión del riesgo de mercado, la Organización ha definido herramientas que permiten controlar la pérdida potencial por la venta anticipada o forzosa de activos con descuentos inusuales, manteniendo en niveles razonables su concentración y alcanzando una adecuada estructura de la administración de activos y pasivos.

La Organización tiene varios mecanismos y estrategias para procurar alcanzar altos niveles de calidad en el servicio. De esta manera se centra en el cliente y logra adecuados niveles de rentabilidad. Este esquema de procesos está blindado frente a fallas operativas que se mitigan con la adopción e integración de un proceso metodológico que controla los factores de riesgo de personas, tecnología, procesos y eventos externos, basados en una fuerte cultura de riesgo.

G4-2/G4-FS2/G4-FS8

B.6. PRINCIPALES RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN

Tipos de riesgo/ pérdida	Medidas de mitigación
Daño de los activos materiales	Política de Seguridad y Protección de Instalaciones
	Plan de Continuidad del Negocio
	Contratación de Pólizas de Seguros
	Manual de Procedimientos de Residuos Peligrosos
	Capacitación en Código de Ética
Pérdida de información	Política de Seguridad de Información y sus Reglamentos
	Campañas de concientización al personal de manejo de la información confidencial y restringida
	Aplicación de Estándar de Seguridad de Datos (Payment Card Industry)
Lavado de Activos	Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos
	Aplicación de políticas conozca a su cliente, colaborador, accionista, proveedor
	Capacitaciones anuales en temas de prevención de lavado de activos
	Reglamento Interno de Trabajo
	Implementación de herramienta Risk Control Service para verificar listas denegadas
Disminución en el valor activos financieros	Política de Inversiones y su reglamento de instrumentación
	Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico)
	Implementación de modelos matemáticos para monitorear el riesgo de crédito
Responsabilidad Legal, multas y sanciones	Actualización permanente de reformas y disposiciones reglamentarias de los Organismos de Control
	Aplicación de las Normativas Internas Institucionales
	Cumplimiento de los términos de la Franquicia
	Asesoría Legal Interna y Externa
Reputacional	Reglamento de uso de marcas Diners, Visa y Discover
	Aplicación de los términos establecidos por la Franquicia
	Código de Buen Gobierno Corporativo Grupo Financiero Diners Club.
	Estrategia de Responsabilidad Social y Código de Comunicaciones Responsables

Permanentes auditorías internas y externas

El Área de Auditoría Interna es un área independiente que reporta mensual y directamente a los Comités de Auditoría, Ética, Directorio, a la Junta General de Accionistas y de forma trimestral a la Superintendencia de Bancos. Adicionalmente, informa al menos bimensualmente sus hallazgos e implementación de sus recomendaciones a los principales Ejecutivos y de forma permanente a las Gerencias de división. Está encargada de brindar aseguramiento razonable sobre la gestión integral de riesgos, evaluar y velar por la razonabilidad de los estados financieros del Grupo, el adecuado ambiente y sistemas de control interno y tecnológicos, el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a la operación y gestión del Grupo Financiero, vigilar por el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y estrategia del Grupo, contribuir a identificar eventos de riesgo de manera oportuna y minimizar su impacto en la Organización, monitorear y verificar el cumplimiento razonable de leyes, regulaciones locales e internacionales incluyendo la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, efectúa revisiones focalizadas en potenciales riesgos de fraude, entre otras.

Como franquicia autorizada de Diners Club Internacional, Diners Club del Ecuador está sujeta al cumplimiento de normas y procedimientos, por lo que cada tres años la matriz internacional de la franquicia somete a Diners Club del Ecuador a revisiones financieras, de administración de riesgos y de operaciones. Se tiene previsto que el proceso de auditoría se realice en 2017.

El organismo de Diners Club International que emite las normas se denomina *International Operation Policy Commitee*, estamento que cuenta con la participación de expertos a nivel mundial en el manejo de tarjetas de crédito, siendo un honor para Diners Club del Ecuador que su Gerente Nacional del Centro de Servicios por delegación del Presidente Ejecutivo de la Organización sea uno de sus integrantes. Durante el año 2016 todos los reportes requeridos por la Franquicia fueron entregados en debida forma y tiempo.

Por normativa de la Superintendencia de Bancos (SB) del Ecuador, la Compañía somete sus operaciones y resultados a una auditoria externa anual, así como a revisiones particulares en aspectos como prevención de lavado de activos, evaluación de riesgos, cumplimiento de obligaciones tributarias y límites de crédito. El 14 de octubre de 2013, la Superintendencia inició la revisión y evaluación integral bajo la metodología GREC, la cual comprendió las siguientes dimensiones: gobierno corporativo, riesgos, evaluación económica financiera, cumplimiento normativo y de lavado de activos del Grupo Financiero Diners Club. El 7 de abril de 2014, la Superintendencia comunicó resultados satisfactorios sobre dicha revisión y ciertos aspectos menores, los cuales, a la presente fecha han sido implementados.

En enero de 2016 la comisión GREC de la Superintendencia de Bancos efectuó la revisión de cumplimiento de Diners Club en lo relacionado con la Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, cuyos resultados finales fueron presentados el 29 de febrero de 2016. Su informe concluye que, las políticas, procesos y procedimientos implementados para prevenir el Lavado de activos y financiamiento del terrorismo en Diners Club son razonables para el tamaño de la entidad y la complejidad de sus operaciones.

Con relación al cumplimiento de lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), Auditoría Interna ha dado seguimiento mensual para verificar el cumplimiento del plan de implementación y conversión a Banco especializado de consumo y de la entrega de los correspondientes documentos e informes a la SB. Adicionalmente, en noviembre de 2016 el equipo de revisión al referido proceso de conversión de la SB presentó los resultados de su inspección In Situ sobre el mencionado proceso, los cuales fueron satisfactorios.

Los informes y cartas de control interno emitidos en los años 2015 y 2016 (a la fecha de emisión del presente documento), por los auditores externos, no mostraron observaciones, recomendaciones ni condiciones sobre la estructura de control interno o aspectos relevantes que requieran acción inmediata; por lo tanto no incluyen salvedad, recomendación u observación alguna en los informes emitidos por los auditores externos.

C. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA COMO MODELO DE GESTIÓN

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

Desde hace 9 años Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrategia, estructura y Código de Ética, por considerarla una variable transversal para el desarrollo de su negocio.

G4-24/G4-25/G4-26/G4-27

C.1. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés fueron identificados en talleres realizados en años anteriores con las gerencias nacionales y se han mantenido hasta la fecha y son los del cuadro 1.

En términos generales el enfoque de relacionamiento con cada grupo de interés se basa en una relación ganar-ganar para la creación de valor compartido y así dar una respuesta oportuna a los aspectos materiales identificados con cada uno de ellos, señalados en el cuadro 2.

Grupos de interés, medios de relacionamiento y estrategia RSC

Cuadro 1

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
Accionistas 133 accionistas	• Juntas General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio • Página Web Diners Club y SBS • Capacitaciones	• Fortalecer Gobierno Corporativo, transparencia y anticorrupción • Comité de Ética • Comité de Buen Gobierno • Capacitaciones prevención de lavado activos, política conozca a su cliente, código de ética • Informe de Sustentabilidad Anual
Colaboradores y sus familias: 1.332 Colaboradores Alrededor de 3.343 dependientes de Colaboradores	• Equipos de trabajo intra e ínter áreas • Medición de clima laboral • Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento • Plan de Carrera • Eventos de integración social y deportiva • Comunicación Intranet corporativa RRHH	• Comité de Retribuciones • Programa de Oportunidades Internas • Programas de capacitación internas y externos • Programa de calidad de vida laboral • Eventos con familia de Colaboradores RSC • Programa reducción huella ambiental
Socios y Clientes • 352.809 Socios principales • 188.317 adicionales • 19.936 Socios corporativos • 28.545 clientes inversionistas	• Estado de Cuenta • Call Center • Agencias y oficinas de servicios • Página Web • Newsletter "In the Club" • Corporate News • Sistemático de Clientes • Multicanalidad • Publicidad y comunicación externa • Estudio sistemático de Socios anual	• Estrategia de servicio de multicanalidad • Monitoreo de calidad en servicios y de atención a reclamos • Educación financiera a clientes principales y adicionales • Políticas de riesgo para evitar sobre-endeudamiento • Políticas de seguridad y confidencialidad en la información • Código de Comunicaciones Responsables • Reducción de huella mediante estado de cuenta virtual

Cuadro 2

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
252 Proveedores	• Relación directa con áreas de compras, administrativas y calificadores	• Política de calificación de proveedores con RSC • Evento anual vinculado con iniciativas socioambientales
Organismos del Estado y Regulatorios: Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Análisis Financiera, Ministerios de Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Auditores Externos, Franquicias	• Informes y reportes de las Áreas de Riesgos, Finanzas, Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa	• Cumplimiento de la normativa legal en lavado de activos, societario, laboral, impositivo, medioambiental • Educación Financiera y atención al cliente • Programa para Erradicación del Trabajo Infantil • Informes y reportes • Informe anual de Sustentabilidad
Comunidad Educativa: • 67.950 beneficiaros de los programas de apoyo al mejoramiento de la calidad educativa • 53.715 miembros de la comunidad beneficiarios de los programas de educación financiera	• Área de Responsabilidad Corporativa • Alianza Diners Unicef, visitas de campo, eventos de evaluación	• Apoyo a la Cultura y Arte • Alianza Diners Unicef • Programa Sinfonía por la Vida • Programa Sabor a Ecuador • Programa de Educación Financiera
Opinión Pública Nacional e Internacional: Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	• Actividades de mercadeo y relaciones públicas • Página Web • Ruedas de Prensa	• Estrategia de Comunicaciones con la comunidad • Dialogo con grupos de interés • Reporte de Sustentabilidad

G4-SO8/G4-SO11

C.2. SANCIONES

Durante el 2016 Diners Club del Ecuador no recibió ningún tipo de sanción ni demanda en los aspectos Ambientales, de Productos, con respecto a Marketing engañoso ni de tipo comunitario.

GENERANDO VALOR ECONÓMICO PARA EL ECUADOR

María Fernandes, *¿pájaro? qué pájaro?*, técnica mixta.

LOGROS 2016

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos -2.59%
- Activos 2.67%
- Cartera Neta 12.29%[1]
- Pasivos -2.06%
- Patrimonio 5.32%
- Capital Social 0% (US $160 millones)
- Recuperación Cartera en niveles de 91.50%

SOLVENCIA

- Primera sociedad financiera en su categoría en Ecuador en tamaño de cartera de consumo.
- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras (incluyendo bancos).
- Cartera Bruta total de US$ 1.303 millones.[2]
- Activo productivo que representó el 98.3% del Activo Neto.
- Patrimonio Técnico del 15.92%, superior en 6.92% al requerido por la SBS.

CARTERA

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

DESAFÍOS 2017

Plantea convertirse en un Banco Especializado, eminentemente digital, en busca de diversificar las fuentes de ingresos desde un lugar en la cadena de valor que nos haga más esenciales en el día a día del cliente (anclaje), y mejorando el modelo financiero. En definitiva, mejorando la sostenibilidad de Diners en el mediano y largo plazo.

Un modelo de negocio más diversificado y más integral (desde la perspectiva del cliente), acompañado por la mayor agilidad de la Organización, colocará a Diners en una situación sólida frente a la competencia actual –los jugadores tradicionales y los nuevos entrantes– así como frente a los cambios regulatorios y fluctuaciones del mercado.

1/ Cartera sin Fideicomiso
2/ Cartera sin Fideicomiso

A. DESEMPEÑO FINANCIERO

Federica Simoni, *Trenza ecuatoriana*, impresión fotográfica.

Pese a la situación macroeconómica del país y al ligero decrecimiento del nivel de consumo de los Socios, un eficiente manejo del activo, una adecuada estructura financiera y un eficiente manejo de los recursos, generaron como resultado en 2016 un beneficio neto de US$ 35.28 millones, e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2016 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de mantener su base de clientes, dirigiendo sus esfuerzos a un excelente servicio y retención de sus Socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

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

En el mercado de Bancos y Sociedades Financieras, Diners Club del Ecuador se encuentra en el octavo puesto por tamaño de Activos, en el quinto por volumen de Patrimonio y en el tercero por Utilidades obtenidas en el año 2016.

Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos totales efectuados por los Socios con su tarjeta Diners Club durante el 2016 presentan un decrecimiento anual del 2.59%, alcanzando los US$ 3.270 millones.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la Cartera Total al cierre del año 2016 creció en 1.27% con relación al del año anterior, ubicándose en el 2.50%.[3]

3/ Cartera sin Fideicomiso.

G4-EC1/G4-22*/G4-EN31

B. VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador disminuyeron en US$ 13.7 millones con respecto al año 2015, equivalente a un 4.5%.

Su principal componente fueron las ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones e ingresos por otros servicios), valores que representaron el 89.37 % del total de ingresos percibidos.

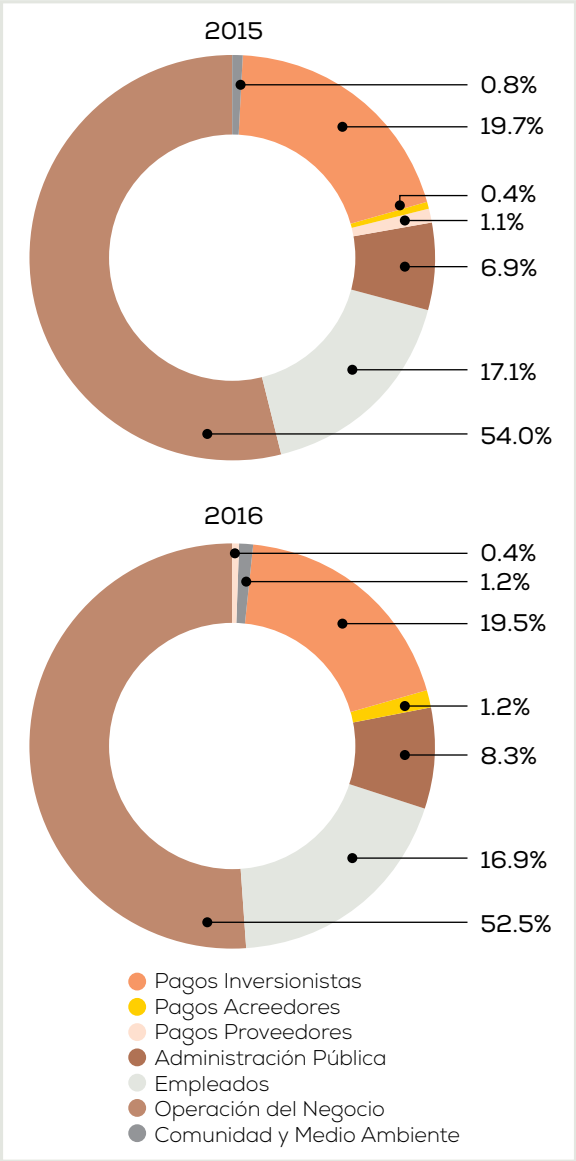
Valor Económico Generado

	2015	% Participación	2016	% Participación	Var. Anual		Var. en Participación
					$	%	
Valor económico generado	**305,158,533**	**100.00%**	**291,499,748**	**100.00%**	**(13,663,785) ↓**	**-4.48%**	**0.00%**
Clientes	260,106,516	85.24%	260,521,774	89.37%	415,258 →	0.16%	4.14%
Inversiones permanentes	40,744,238	13.35%	28,247,802	9.69%	(12,496,436) ↓	-30.67%	-3.66%
Inversiones temporales	4,307,778	1.41%	2,725,171	0.93%	(1,582,607) ↓	-36.74%	-0.48%

Valor Económico Distribuido

	2015	% Participación	2016	% Participación	Var. Anual		Var. en Participación
					$	%	
Valor económico distribuido	**264,477,595**	**100.00%**	**256,216,820**	**100.00%**	**(8,260,775) ↓**	**-3.12%**	**0.00%**
Pago inversionistas	52,080,912	19.69%	49,998,373	19.51%	(2,082,540) ↓	-4.00%	-0.18%
Pago acreedores	927,181	0.35%	3,070,995	1.20%	2,143,815 ↑	231.22%	0.85%
Pago proveedores	2,792,274	1.06%	917,542	0.36%	(1,874,731) ↓	-67.14%	-0.70%
Administración pública	18,351,799	6.94%	21,393,941	8.35%	3,042,143 ↑	16.58%	1.41%
Empleados	45,836,530	17.11%	43,301,502	16.90%	(1,962,858) ↓	-4.34%	-0.21%
Operación del negocio	142,836,530	54.01%	134,532,182	52.51%	(8,304,348) ↓	-5.81%	-1.50%
Comunidad y medio ambiente	2,224,540	0.84%	3,002,285	1.17%	777,745 ↑	34.96%	0.33%

* Las cifras entre estos dos años no son comparables debido a que se implementó una nueva metodología de cálculo.



Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho, son los egresos de mayor importancia de Diners Club del Ecuador. Al 2016 representan el 52.51% del monto total de gastos. Tiene un decremento de 5.81% con respecto al año 2015.

Pagos a Inversionistas

Los pagos a inversionistas corresponden a los rendimientos de los fondos del público y de los valores en circulación que se requirieron para financiar el crecimiento de la cartera de créditos y en general de los activos.

Pagos a Acreedores

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

Pagos a proveedores

Los pagos a proveedores son por adquisición de suministros y pasaron del 1.06 % al 0.36 %.

Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 8,35% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del estado, lo cual implica un incremento de 1.41 puntos porcentuales comparados con la participación de este rubro en el 2015.

Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. Tiene una participación del 16.90% con un decrecimiento del 4.34% en relación al 2015.

Comunidad y Medio Ambiente

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

C. VALOR ECONÓMICO RETENIDO

Valor económico retenido	2015	2016	Var. Anual	
			$	%
Utlidad neta	40,680,939	35,277,928	(5,403,011)	-13,28%
Reserva legal	4,068,094	3,527,793	(540,301)	-13,28%
Disponible accionistas	36,612,845	31,750,135	(4,862,710)	-13,28%

La Utilidad Neta registró un decrecimiento anual del 13.28%

D. RESUMEN DE BALANCE GENERAL

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

En dólares	Dic-15	Dic-16	Var. 2015 / 2016	
			$	%
Activo	1,491,988,280	1,531,856,390	39,868,110	2.67%
Pasivo	1,213,587,889	1,238,639,125	25,051,236	2.06%
Patrimonio	278,400,391	293,217,265	14,816,874	5.32%
Utilidad neta	40,680,939	35,277,928	(5,403,011)	-13.28%

El activo registra un crecimiento anual del 2.67% entre los años 2015 y 2016. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 75.7% de su total en el año 2016.

Ángeles Ortiz,
Bodegón de una comparsa,
impresión fotográfica.

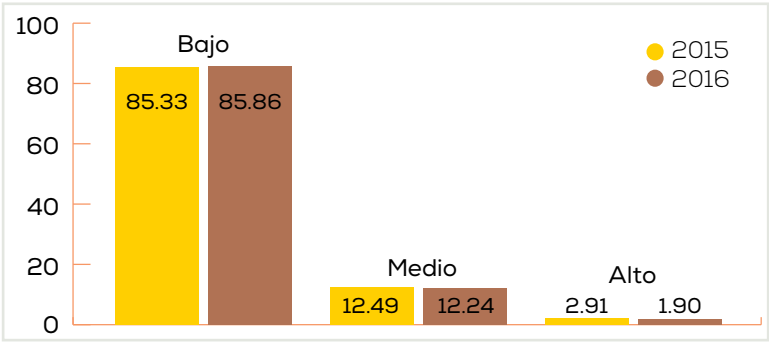
D.1. MANEJO DEL RIESGO EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

Manejo crediticio de los Clientes

La institución está centrada en generar valor y construir relaciones personales y de confianza a largo plazo con los Clientes, tanto personales como corporativos. La Organización busca de manera constante satisfacer las necesidades crediticias de los Clientes, dentro de los límites saludables de endeudamiento para cada uno de los mismos, logrando contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

El Área de Crédito tiene implementados modelos a través de los cuales optimiza la toma de decisiones, teniendo como fundamental la actualización permanente de los datos financieros de nuestros Clientes, lo que permite de manera proactiva identificar oportunidades de expansión y/o requerimientos de control de la capacidad de consumos de los Clientes, de tal manera de lograr ir consolidando un portafolio sano de cartera, lo cual permite a nuestros Socios manejarse dentro de su capacidad de pago y honrar los montos exigibles y a la Organización un portafolio crediticio en las condiciones más saludables posibles.

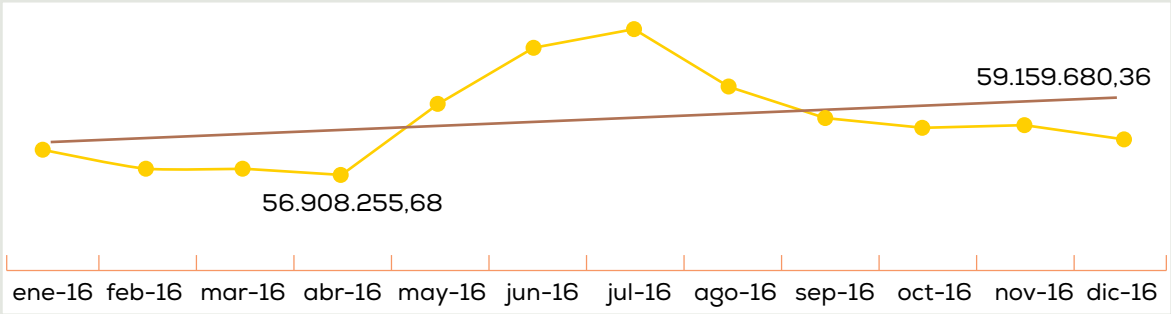
Diners Club del Ecuador mantiene un portafolio de Clientes que está concentrado en perfil de riesgo bajo y una alta calidad de sus activos. Cerrado el año 2016, el 85,86% del riesgo está otorgado a Clientes con calificación de riesgo baja.

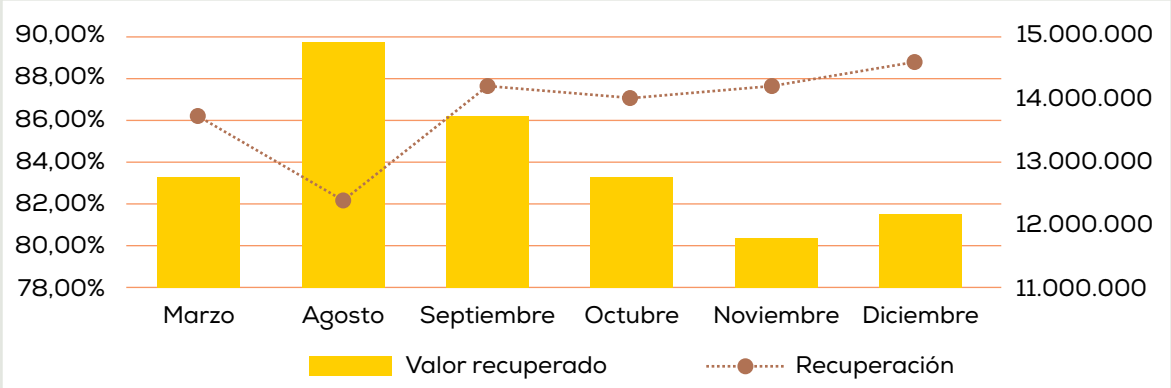


La Organización en este año 2016, ante los hechos que desencadenó el terremoto ocurrido el 16 de abril de 2016, implementó diferentes estrategias en materia de crédito y cobranzas, tanto para las personas residentes en la zona afectada, como para los Clientes corporativos de esta misma zona, lo que nos ayudó a dar la facilidad y el tiempo que ellos requerían en tales circunstancias, manteniendo las líneas de crédito abiertas y dándoles todas las facilidades de pago, a fin de que logren cumplir y honrar sus obligaciones.

En el gráfico que se presenta a continuación, se puede ver un incremento en la concesión de crédito en el portafolio de las zonas afectadas en Manabí y Esmeraldas, así como la evolución de su recuperación efectiva, una vez se concluyó el período de 90 días de gracia establecido para estos Clientes.

Portafolio zona Manabí





Así mismo, se puede resaltar el impulso que ha ofrecido la Institución a programas de financiamiento universitario, a través de la colocación de tarjetas de crédito para financiación de la colegiatura en universidades del país, determinando parámetros diferenciados y creando perfiles crediticios *ad hoc*; lo cual permite mejorar el nivel de educación de nuestros Clientes y empezar una relación financiera desde temprana edad a largo plazo.

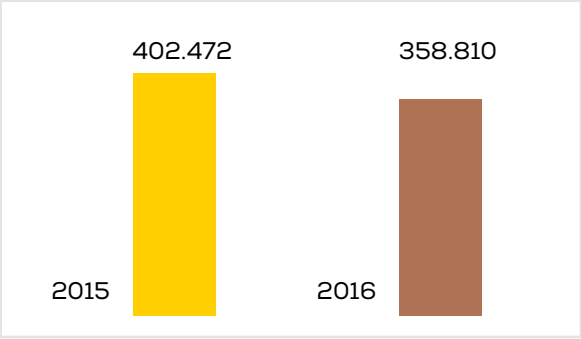
D.2. CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

Recuperación de cartera

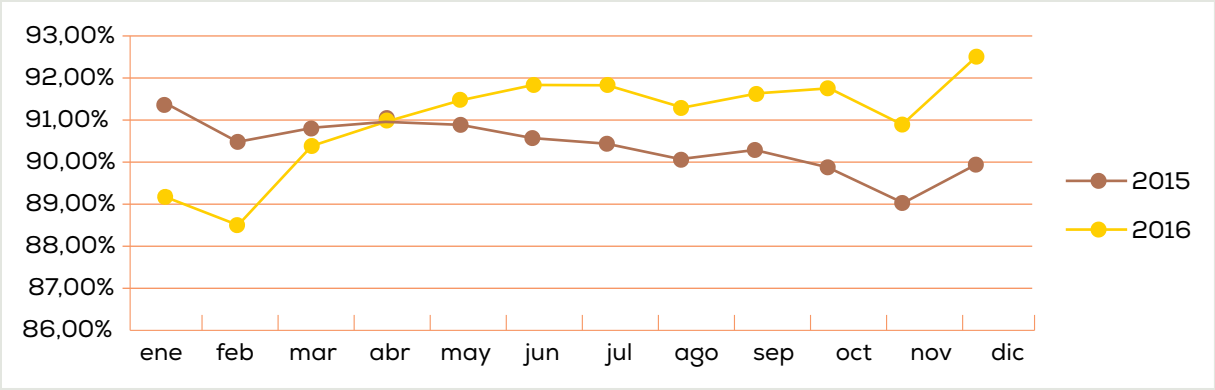
Producto de la gestión adecuada en la concesión de crédito y con el objetivo de mantener una cartera sana, Diners Club ofrece alternativas financieras basadas en el conocimiento de nuestros Socios que permiten mantener una relación comercial a largo plazo siempre enmarcada en normas legales y éticas.

En 2016, se lograron indicadores de recuperación de cartera favorables, lo cual se puede observar en los siguientes gráficos que presentan la evolución de la cartera pendiente y la recuperada en comparación con el año 2015:

Cartera pendiente



Evolución cartera recuperada



Acuerdos de Pago

El conocimiento del flujo y la capacidad de pago, a través de la interacción con nuestros Socios, nos permiten identificar necesidades financieras con la finalidad de generar propuestas de financiamiento a sus obligaciones, precautelando la relación comercial con nuestros Socios.

Los acuerdos de pago verbal o documentado están enmarcados en la capacidad de pago a través de negociaciones a corto o largo plazo que puedan efectuarse en nuestras oficinas o telefónicamente, a nivel nacional, entregando al cliente oportunidades de financiamiento ajustadas a su realidad y manteniendo la calidad en el servicio y la posibilidad de conservar su tarjeta activa para continuar con el financiamiento.

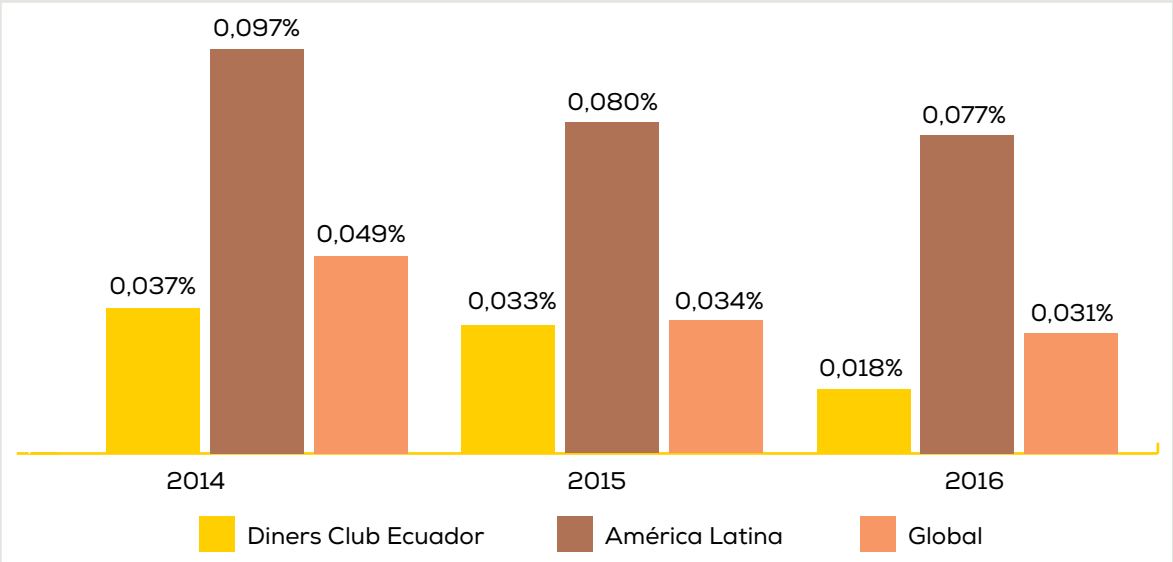
Monitoreo de Fraude

El fraude en tarjetas de crédito constituye un riesgo inherente en el proceso diario de transacciones de esta industria; en este contexto, la institución permanentemente evoluciona a fin de proteger la información y evitar este tipo de eventos. En el 2016, Diners Club cuenta con el 100% de las tarjetas operando con chip, las cuales son más seguras en relación a las tarjetas tradicionales con banda.

En cuanto al monitoreo transaccional, la institución implementó un modelo evolucionado de detección preventiva de transacciones con alta probabilidad de ser fraudulentas, basado en comportamiento transaccional de nuestros clientes. Este proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude sigue consolidando a Diners Club Ecuador como una empresa que mantiene niveles bajos de índices de fraude en comparación a los niveles internacionales.

Para el 2016, el Índice de Fraude versus Ventas de Diners Club del Ecuador se mantiene menor al índice de la región y al global.

Cuadro comparativo del índice de fraudes a ventas Diners Club Ecuador - Región - El Mundo



En términos de gestión interna de control y mitigación del riesgo de fraude, se dio continuidad a las capacitaciones en seguridad de ventas a los establecimientos afiliados, logrando un total de 59 establecimientos capacitados en el 2016, con 1.378 participantes.

Elliott Burford, *VOLCA-NO!*, rotulador sobre papel.

TRABAJANDO EN DINERS CLUB UNA GRAN FAMILIA

Sílvia Matias, *Equador*, serigrafía sobre tela.

LOGROS 2016

- Logramos mantener los empleos elevados en relación al mercado y protegiendo la estabilidad de nuestros Colaboradores.
- El indicador de Engagement mejoró en 8 puntos, ubicándonos en el desempeño superior de gestión de personas a nivel de Latinoamérica en nuestro sector.
- El desarrollo de carrera con el programa de oportunidades Internas POI, generó el crecimiento de 61 Colaboradores, 4.57% de la plantilla.
- El nivel de rotación registra una baja con relación al año anterior.
- Se consolidó un plan de flexibilidad para la temporada de vacaciones de Costa y Sierra, permitiendo a los Colaboradores un tiempo para la familia y temas personales.
- Los niveles salariales así como el paquete de beneficios de la Organización son competitivos con el mercado, con un adecuado nivel de equidad interna.
- Se aplicaron los programas del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional planificados. Se invirtieron 58,515 horas de capacitación para los Colaboradores, con un nivel de cobertura del 97%.
- Se inició con un proceso de entrenamiento y de gestión del cambio en temas relacionados a la migración hacia un modelo de empresa de banca digital mucho más innovadora.

DESAFÍOS 2017

- Entrenar en conocimientos relacionados al mundo digital a los Colaborares para continuar con la preparación de nuestra conversión.
- Desarrollar competencias que nos habiliten el proyecto de Banco Digital y habiliten el proceso de Gestión del Cambio.
- Continuar con la gestión del cambio en todos los niveles de la Organización.
- Continuar en la mejora del indicador de "Engagement" buscando optimizar el Hablar, Permanecer y Contribuir de nuestro equipo.
- Profundizar en el Modelo de Gestión de Desempeño alineado a la Estrategia de la Organización.
- Gestionar los modelos de compensación variable con enfoque en la rentabilidad del negocio.
- Mejorar el nivel de atracción de Talento Humano acorde con el perfil esperado del profesional de Diners Club.
- Profundizar en el modelo de comunicación hacia el interior de la Organización.
- Continuar con el proceso de Desarrollo de Competencias de Gestión de Equipos a través de Mentoría y del desarrollo de las líneas medias.
- Implantar el modelo de Desarrollo de Carrera en todas las áreas.
- Mantener y mejorar el proceso de capacitación con escuelas propias de las áreas y el plan definido.

A. ¿QUIÉN ES LA FAMILIA DINERS CLUB-INTERDIN?

SBS E.1.1

A.1. CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

SBS D.1.1

Colaboradores por género / Nivel 2014 al 2016

	2014				2015				2016			
	Masculino		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino		Femenino	
Gerencia	30	4%	20	3%	25	4%	19	3%	27	4%	18	3%
Línea media	93	13%	88	13%	81	12%	79	11%	102	16%	92	13%
Colaboradores	587	83%	581	84%	574	84%	630	87%	511	80%	582	84%
Total por género	710	100%	689	100%	680	100%	728	100%	640	100%	692	100%
Total General	1.399				1.408				1.332			

En el año 2016 se generó una reducción del 5% en Head Count con relación al año 2.015. Adicionalmente, con respecto a la distribución por género, se mantiene en un valor porcentual menor al 1,5% que ratifica que la Organización mantiene un alto grado de equidad de género.

SBS D 1.2/G4-LA12

Nivel educativo

Año	Básica	Secundaria	Tecnólogo	Universidad incompleta	Universidad completa	Maestría
2013	1%	5%	7%	30%	43%	14%
2014	1%	5%	6%	27%	46%	15%
2015	1%	4%	3%	25%	46%	20%
2016	0%	4%	0%	15%	61%	20%

Observamos que para el año 2016 el porcentaje de educación básica es cero, mientras que el porcentaje de Colaborares con universidad completa es el más alto, lo cual es congruente con la política de fomento y mejora del perfil profesional de nuestra gente.

SBS E.1.4

Colaboradores por tiempo de permanencia

	No. Colaboradores		
Tiempo de permanencia	2014	2015	2016
<1	288	215	74
1 - 3	284	359	341
3 - 5	197	164	216
> 5	620	670	701

En el año 2016 se mantiene un porcentaje alto de Colaboradores, 52%, que tienen un tiempo de permanencia mayor a 5 años en la Organización, además existe un incremento de 31.7% en relación al año 2015 de Colaboradores cuyo tiempo de permanencia se encuentra entre 3 a 5 años.

SBS E.1.3

Número de Colaboradores relacionados con captación y crédito

Año	No. Colaboradores
2014	539
2015	544
2016	528

El número de Colaboradores relacionados con los procesos de captación y crédito para el año 2016 es de 528.

G4-EC6/G4-LA12

El Directorio, que es el órgano de gobierno, está constituido por 9 personas; 1 persona de entre 40 y 50 años mientras que 8 son mayores a 50 años, todos de nacionalidad ecuatoriana.

Anne-Claire Hostequin, *Reversa*, collage.

G4-LA1/G4-10

Composición de los Colaboradores

	Nacional		Sierra		Costa	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Cantidad de Colaboradores	1332	1408	1115	1162	217	246
% Hombres	48%	48%	49%	48%	46%	49%
% Mujeres	52%	52%	51%	52%	54%	51%
Colaboradores menores de 30 años	28%	34%	30%	35%	18%	26%
Colaboradores entre 30 y 50 años	66%	59%	64%	58%	75%	66%
Colaboradores mayores a 50 años	6%	7%	6%	7%	8%	9%
Contratos fijos	1324	1398	1110	1155	214	243
Contratos temporales	8	10	5	7	3	3
Pasantías	3	0	3	0	0	0
Índice de Rotación	14%	16%	10%	14%	4%	26%
Índice de Rotación Masculino						
Colaboradores menores de 30 años	3.1%	5%	0.62%	4%	1.18%	12%
Colaboradores entre 30 y 50 años	3.1%	3%	0.83%	3%	3.36%	5%
Colaboradores mayores a 50 años	0.8%	0%	0.21%	0%	0.79%	0
Total IR masculino	6,98%	8%	5,33%	6%	1,65%	16%
índice de Rotación femenino						
Colaboradores menores de 30 años	4.00%	5%	1.28%	5%	0.03%	6%
Colaboradores entre 30 y 50 años	2.25%	3%	0.60%	3%	0.02%	3%
Colaboradores mayores a 50 años	0,58%	0%	0.16%	0%	0.00%	0%
Total IR femenino	6,83%	8%	0,05%	8%	2,03%	10%

Como se observa, el índice de rotación a nivel nacional para el año 2016 ha tenido una reducción del 2% en relación al año 2015. Así mismo es importante mencionar que los índices de rotación por género son similares para el año 2016. Si bien existen acciones de la Organización, también el entorno económico limita el nivel de empleo en el país y por ende la movilidad de los profesionales.

SBS.E.1.5/G4-LA1/GC 6

Desvinculaciones

Durante el 2016, 192 personas se desvincularon de la Compañía, a diferencia del 2015, en el que se separaron 226. El principal motivo de desvinculación fue una mejor propuesta de posición y salario.

Desvinculaciones 2014-2016

Año	No. Colaboradores
2014	297
2015	226
2016	192

Desvinculaciones por región y género 2016

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20 – 24	17	9	1	0	45
25 – 29	32	28	5	6	95
30 – 34	18	21	6	9	51
35 – 39	5	6	2	8	20
40 - en adelante	6	7	4	2	15
Total	78	71	18	25	192

Rotación

El porcentaje de rotación voluntaria del año 2016 fue del 9.68%, 6 puntos porcentuales menos en comparación al año 2.015, que alcanzó el 16%. Se mantiene dentro de los niveles del mercado internacional.

Las principales posiciones en las cuales se generó la rotación fueron: Oficiales de Canales Junior, Ejecutivos de Ventas, Analistas de Operaciones y Auxiliares de Mantenimiento.

Selección e inducción

En el 2016 se realizaron 109 procesos de selección concluidos. El tiempo promedio de respuesta hacia los clientes fue de 19 días. Se mantiene el tiempo de respuesta dentro los indicadores definidos para dicho proceso.

G4-DMA7

B. EL DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO EN DINERS CLUB

B.1. FOMENTANDO EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

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

¿Cómo se gestiona el talento en nuestra Organización?

Atraer

Estrategia y Modelo de Negocio

- **Identificación de Perfiles de Conocimientos y Experiencia**
- **Identificación de Perfiles de Competencia**

→ **Sistema de selección por competencias**

Retener, desarrollar y motivar

- ← **Modelo Organizativo:**
- ← **Capacidades Mandos:**
- ← **Sistemas de RRHH**

- Responsabilidades y Relaciones
- Liderazgo
- Inducción, capacitación y desarrollo
- Gestión de desempeño
- Sistema retributivo
- Planes de rutas profesionales

← **Cultura**

← Administración de personal

← Servicios y beneficios

B.2. DESARROLLO DE CARRERA

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento personal, profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como se brinda la primera opción en los procesos de selección al personal interno de la Organización y, si no contamos con el mismo, atraemos al talento calificado del mercado profesional.

Por medio del Programa de Oportunidades Internas POI, el proceso de desarrollo de carrera cubrió a 61 Colaboradores en el 2016, lo que equivale al 4.57% de la plantilla de personas con crecimiento vertical u horizontal, quienes lograron promociones o movimientos verticales en el desarrollo de su ruta de carrera profesional. Según los estudios de Engagement, este aspecto es muy valorado por parte de los Colaboradores.

G4-LA9/G4-LA10

B.3. CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

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

Durante el 2016, un total de 1.291 Colaboradores (el 97 % de la plantilla) participaron en eventos de capacitación y desarrollo, programas técnicos de acuerdo

Andrés Flores

Ya son siete años que, con mucha alegría y satisfacción, trabajo en esta gran Empresa, donde he podido apreciar el apoyo a nosotros sus Colaboradores a través de beneficios diferenciadores, tales como capacitaciones, oportunidades de crecimiento profesional y de superación personal.

Este período me ha permitido conocer gente muy talentosa, con ideas innovadoras. Eso fusionado con la experiencia ha sido una fuente valiosa de aprendizaje.

Trabajar en Diners Club conlleva un sentimiento de orgullo, un sincero agradecimiento de formar parte de esta Institución sólida en valores, líder en el sistema financiero y responsable con la sociedad y el medio ambiente. Esto me compromete aún más para alcanzar los objetivos organizacionales.

con su línea, servicio al cliente, ventas, actualización en temas legales y tributarios, seguridad de la información, prevención y lavado de activos, escuelas internas de formación, actualización en productos, desarrollo de habilidades gerenciales, innovación, mentoría y otros temas de profundización de conocimiento en las áreas de gestión de los Colaboradores, basados en el plan anual aprobado para el efecto.

Continuando con el proceso de Desarrollo de Competencias de Gestión de Equipos (liderazgo, dirección y desarrollo de personas, trabajo en equipo), enfocado en el nivel de Gerencias y Líneas Medias, se continuó con los programas de desarrollo con soporte de firmas locales e internacionales en temas de:

- Programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales
- Coaching ejecutivo y coaching de equipo
- Programa de mentoría
- Programa de Ventas con instructores propios e incorporación de tópicos con el lenguaje corporal.
- Programas técnicos de temas analíticos
- Programas técnicos relacionados a nuestros productos y procesos a nivel internacional.
- Metodologías Ágiles

Inversión en capacitación

El año 2016 se realizó la inversión en capacitación con enfoque en las prioridades de formación y desarrollo de cada una de las áreas, con la finalidad de apoyar la consecución de sus resultados. La mayor inversión se realizó en los niveles de Colaboradores. Es muy importante mencionar que el tiempo de capacitación y desarrollo es superior a la inversión. Esto es debido a que en el 2016 se dictaron capacitaciones por parte de Colaboradores que fueron entrenados para tal efecto en años anteriores.

SBS D.2.1/ SBS D.2.2/ SBS E.2.1 / SBS E.2.2

Año	Inversión en capacitación	Número de eventos realizados	Número de Colaboradores capacitados
2014	$578.017,00	200	1.280
2015	$740.558,08	455	1.351
2016	$642.800,80	422	1.291

Es importante mencionar que en el 2016 se realizaron varios talleres de Comunicación no Verbal en los que participaron 248 Colaboradores y cuya inversión llegó a 90.000 USD, la cual no se ve reflejada en el año 2016 ya que el costo se asumió en el año 2015.

Horas hombre de Capacitación 2015 - 2016

Horas hombre en Capacitación	Mujeres		Hombres	
Niveles	2016	2015	2016	2015
Gerencia	1.768,00	1.252	2.933,00	2.101
Línea media	10.065,00	5.828	11.280,00	6.044
Colaborador	16.082,00	20.083	16.387,00	16.660
Total por género	27.915,00	27.163	30.600,00	24.805

Inversión, eventos de capacitación y personas capacitadas Diners Club-Interdin 2015-2016

Niveles	Inversión		Distribución	
	2015	2016	2015	2016
Gerencia	$114.301,90	$122.514.69	15%	16%
Línea media	$170.186,94	$240.294.26	23%	32%
Colaborador	$456.069,24	$379.991.85	62%	51%
Total general	$740.558,08	$742.800,80		

Durante el 2016 se incrementó el porcentaje de la inversión en las líneas medias ya que se dio un mayor enfoque en la formación de las líneas de supervisión, con el fin de contribuir al cumplimiento de resultados a través de la gestión de los equipos, desarrollando en ellos las competencias de gestión de personas.

G4-HR2/G4-FS16

B.4. CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO PERSONAL/SOCIAL DE LOS COLABORADORES:

Enfocados en ofrecer no solamente oportunidades de formación y desarrollo profesional sino incluso de formación humana, Diners Club brinda una serie de eventos a sus Colaboradores para este fin, dentro de su estrategia de Responsabilidad Social.

Educación Financiera

Como uno de los aspectos importantes para el mejoramiento de la calidad de vida se realizó el programa de Educación Financiera para Colaboradores y proveedores de servicios como el personal de limpieza y seguridad, los detalles de este programa los puede encontrar en el capítulo V de este reporte.

Talleres de inducción y fomento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Estos talleres tienen la finalidad de compartir información importante de la Organización para familiarizar a los nuevos Colaboradores sobre la filosofía y el modelo de gestión. Este espacio es útil para sensibilizarlos sobre los proyectos que se ejecutan en términos de RSE, como el de Fortalecimiento del Sistema Educativo Unidocente, Erradicación de Trabajo Infantil, Lineamientos del Pacto Global, etc, llegando a la totalidad de los Colaboradores.

G4-LA3

Es importante señalar que el 100% de las mujeres y hombres que se han ausentado por período de maternidad o paternidad respectivamente continúan trabajando de la misma forma. El 100% de ellos han mantenido sus puestos en los siguientes 12 meses.

G4-SO5

Declaración de compromiso ético

Durante el 2016 todo el personal que ingresó a la Compañía firmó su declaración de compromiso de comportamiento ético. Adicionalmente conoce y firma los siguientes documentos que buscan alinear y normar su comportamiento institucional:

- Código de Ética
- Declaración de Conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo
- Declaración de Nepotismo
- Declaración de conocimiento de Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional

Donación voluntaria de sangre.

- Compromiso de Uso de Información
- Declaración de Conocimiento de Seguridad de Estación de Trabajo y Responsabilidad de la Información
- Declaración de Recepción del Manual de Prevención de Lavado de Activos
- Declaración de Partes Relacionadas
- Declaración de Aceptación de Grabación de Llamadas (en los casos que corresponde por sus funciones)
- Declaración de Ingresos Adicionales
- Declaración de Conocimiento de Examen Post-Ocupacional

Cabe señalar que no se han presentado casos fuera de conducta ética en la Organización.

SBS. A.2.5/G4-EC3/G4-LA2/G4-LA11/G4-LA13/G4-52/G4-53

C. ADMINISTRACIÓN SALARIAL

Diners Club-Interdin cuenta con el Comité de Retribuciones, el cual está estructurado acorde con lo solicitado por la norma respectiva, y que se mantiene vigente en el 2016.

El área de Recursos Humanos, basada en los lineamientos del Comité de Retribuciones, gestiona la administración salarial bajo dos premisas:

C.1. EQUIDAD INTERNA

Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de cargo. Dado esto la relación salarial entre hombres y mujeres es 1:1.

C.2. COMPETITIVIDAD EXTERNA

Salarios competitivos en relación al mercado específico y estadígrafos que se toman como muestra de encuestas salariales provistas por firmas internacionales.

Pau Casals, *7.8*,
serigrafía sobre papel.

Adicionalmente se consideran las variables como inflación, capacidad de la organización, acciones del mercado y evaluación de desempeño. Los estudios sobre estas cuestiones se realizan dos veces al año al 100% del personal, tomando en cuenta los Colaboradores con calificaciones mayores a C. Son estos los insumos para que el Comité de Retribuciones considere las medidas necesarias en administración salarial.

El año 2016, para precautelar la estabilidad de nuestros Colaboradores y sus familias, el Comité decidió no realizar un proceso de ajuste salarial.

Durante este año, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a US$ 49'555.966, mientras que para el 2.015, esta cifra fue de US$ 47'674.371. El 100% de los colaboradores se benefician de las prestaciones sociales estipuladas por la ley en base a su tipo de contrato e indistintamente de su ubicación geográfica.

SBS.D.1.6 /SBS E.1.6/ G4-EC5

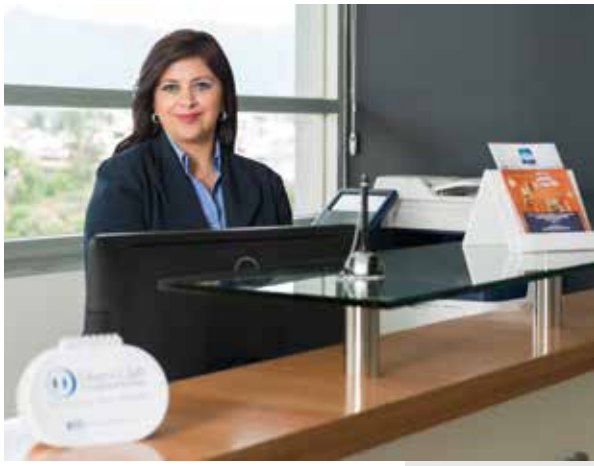
Clasificación de personal por rango salarial

No. de personas		
Rango salarial	2015	2016
500 - 750	383	346
750 - 1000	290	273
1000 - 2000	379	412
2000 - 3000	159	155
> 3000	153	146

La relación entre el salario mínimo vital vigente del año 2016 y el salario mínimo pagado por la Compañía es de 1 a 1.41.

A Diciembre de 2016, 308 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir, salario fijo y variable, mientras que para la misma fecha del año 2015, esta cifra fue de 329.

Es importante mencionar que la Organización viene cumpliendo los esquemas de control de la Remuneración Máxima de los Ejecutivos, dispuesta por el ente de control y el Comité de Retribuciones. Esto da la pauta de los pasos a seguir para la administración Salarial de la Organización.

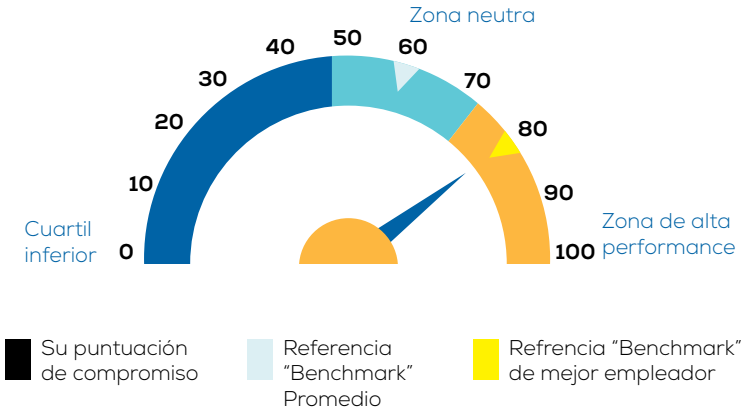


C.3. EL CUIDADO POR EL CLIMA LABORAL (ENGAGEMENT)

Encuesta, medición y monitoreo del Clima Laboral

Para el año 2016 la medición de Engagement, que tiene como fin principal medir el nivel de compromiso de nuestra gente, tuvo una puntuación del 80% que corresponde a desempeño alto, ingresando a la zona de Alto desempeño de Instituciones Financieras de América Latina.

Puntuación de compromiso: 80%



Nos encontramos diseñando planes de acción orientados a mejorar los factores que impactan directamente en el nivel de Engagement y que tienen una correlación positiva con el desempeño del negocio. Hemos identificado factores de fortaleza como son la marca interna, la colaboración, el reconocimiento y la diversidad e inclusión.

D. DESARROLLO DE SOLIDARIDAD Y EL VOLUNTARIADO

G4-SO1

Durante este año se desarrollaron algunas actividades de voluntariado en las cuales participaron los Colaboradores de las distintas agencias llegando a una cobertura total de las ciudades en las que tenemos presencia.

D.1. EDUCACIÓN FINANCIERA: EMPRENDIMIENTO

Dentro del Programa que ejecuta YPD en el Ciclo Básico Acelerado, el grupo de voluntarios apoyó a los estudiantes del Colegio Cotocollao como mentores en sus planes de emprendimiento.

D.2. EDUCACIÓN FINANCIERA: MIS METAS MIS SUEÑOS

En alianza con Children International se capacitó a 215 niños y niñas de su programa ejecutado en algunos barrios de la ciudad de Quito. El objetivo de esta capacitación fue motivarlos para que a partir del planteamiento de una visión de futuro, puedan plantearse un plan de vida.

D.3. NAVIDAD SOLIDARIA

En las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala se desarrolló esta actividad. Los voluntarios compartieron un momento de solidaridad con

distintas instituciones entregándoles kits educativos o de artículos personales en una jornada de intercambio de experiencias.

Navidad mágica, voluntariado. Oficina Ambato, diciembre 2016.

D.4. DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

Esta es una campaña que se ha institucionalizado y se la hace anualmente, con la finalidad de apoyar el trabajo de la cruz roja.

Actividades de voluntariado de Colaboradores 2016

Actividad/Lugar	Número de Voluntarios	Resultados
Educación financiera Colegio Cotocollao - YPD	10	Mentoría sobre emprendimientos para estudiantes del Ciclo Básico Acelerado
Educación financiera Mis metas Mis sueños - Children International	5	Desarrollo del módulo Mis metas Mis sueños a 215 niños del programa de Children International
Jornada de donación voluntaria de Sangre	63	Recaudación de 63 pintas de sangre
Navidad Solidaria Voluntarios de todas las agencias realizan actos navideños solidarios: Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala	52	Entrega de kits escolares y de aseo personal en jornadas navideñas solidarias con niños y adultos en situación vulnerable, 490 beneficiarios
Total	130	

Durante el 2016, se realizaron 372 horas de voluntariado, 222 de ellas en horario laboral, mientras que en el 2015 fueron 159 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 154 en el 2015, versus las 150 horas aportadas en el 2016. En general se contó con la participación de 130 voluntarios en 2016 frente a los 124 del 2015.

E. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Karen Oetling, *Quinde*, lápiz sobre papel.

Durante el período 2016 se continuó con la implementación del Sistema de Gestión para Prevención de Riesgos Laborales, se realizaron exámenes médicos ocupacionales para los riesgos propios del puesto de trabajo, además de inspecciones de los equipos contra incendios, inspecciones al catering para prevenir los riesgos biológicos propios, campañas preventivas para la prevención de problemas respiratorios, campaña de vacunación para la prevención del cáncer de cuello uterino, para la influenza y el sarampión, campañas ecográficas de prevención de hígado graso, charlas y asesoría nutricional.

Se realizó la implementación del sistema de actuación para emergencias contra incendios, desastres naturales, emergencias médicas y evacuaciones mediante la actualización de los planes de emergencias exigidos por los bomberos para los diferentes edificios que utilizamos, además de señalética y capacitación a las brigadas que se mantienen en la Organización. Cerramos el año realizando una auto-auditoria SART para ratificar la gestión de prevención y con los respectivos procesos de simulacros controlados por los entes reguladores.

G4-LA5/G4-LA11

Al 2016, 206 Colaboradores forman parte de las brigadas de seguridad y salud ocupacional, esto equivale al 14,75% de la nómina. Estas brigadas están compuestas por el COE, Líderes de piso, Brigadas contra Incendio, Brigada de Primeros Auxilios y Brigada de Comunicación y Evacuación que están capacitados a nivel país.

La empresa facilita un seguro de salud privado, producto de un convenio corporativo con una empresa especializada en el tema que es acogido de forma voluntaria por el 40% de los Colaboradores.

G4 – LA6

La siguiente tabla presenta el número de accidentes laborales registrados en el 2016

Índice de accidentes y daños laborales	Año 2015	Año 2016
Número de Colaboradores	1408	1337
Número de accidentes	0	0
Enfermedades ocupacionales	0	0
Días perdidos por accidente laboral	0	0
Días perdidos por accidente laboral / hombre	0	0

Para realizar este cálculo se consideró la Norma Técnica de Prevención (NTP) del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

G4–LA7

Dada la naturaleza de las funciones realizadas en la Organización, el riesgo de enfermedad laboral es mínimo.

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

E.1. AUSENTISMO

El ausentismo en el 2016 fue de 4.525 días laborables que no incluyen períodos de maternidad y paternidad, disminuyendo un 28% con respecto al 2015. Lo cual corresponde al 81% de casos en la sierra y el 70% a hombres. La principal causa obedece a enfermedades de tipo respiratorio, por lo que se tomaron acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. En el 2016 no existieron enfermedades laborales. En el caso de accidentes de trabajo, existieron 6 originados en *ithinere*, accidentes de tránsito o en trayecto sin Responsabilidad Patronal.

JUNTO A NUESTROS SOCIOS PARA TODA LA VIDA

Daniel Rous, *Balsa Manteña*, técnica mixta.

LOGROS 2016

- Incrementamos en un 1.89% el número de transacciones de nuestros Socios a pesar de habernos encontrado en un año en el que se contrajo el mercado de tarjetas de crédito.
- Crecimos en un 3% el número de tarjetas personales adicionales.
- Se logró que más del 91% de nuestros Socios realicen todos los meses por lo menos una transacción con nuestros medios de pago.
- Creció en un 10.8% el número de clientes de inversiones, lo que denota la confianza en nuestra Organización. Igualmente seguimos creciendo de manera importante en la captación de clientes para nuestros planes de acumulación Diners.
- Consolidación de un modelo de canales digitales por medio de los productos Pay Club y MPOS para ofrecer mayor agilidad y comodidad transaccional.
- Se consolidaron alianzas estratégicas con Universidades para ofrecer nuevas propuestas de valor, de manera especial para el segmento joven.

DESAFÍOS 2017

- Fortalecer y consolidar un modelo de transición hacia una servicio financiero digital.
- Continuar creciendo en la adquisición de nuevos clientes y fortalecer el modelo de retención y fidelización basados en un excelente nivel de servicio.
- Incrementar el número de clientes que adopten nuevas soluciones de pago como Pay Club en sus transacciones cotidianas.
- Afianzar el modelo de negocio enfocado en el segmento joven potencializando las experiencias previas y nuestras relaciones con aliados estratégicos en el mercado de universidades y centros educativos.
- Continuar creciendo en nuestra oferta de productos y servicios de inversiones y planes de acumulación con una oferta personalizada de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes.
- Implementar y ofrecer nuevos productos y herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de negocio de los Socios corporativos.

A. ENFOCADOS EN EL SOCIO

Para quienes formamos parte de Diners Club, nuestro objetivo fundamental es acompañar a cada uno de nuestros Socios en los diferentes momentos de su vida, queremos ser siempre su medio preferido de pago, y es por eso que nos esforzamos día a día por incorporar a nuestro portafolio nuevos e innovadores productos que tengan un conjunto de características y beneficios con base en un entendimiento profundo y serio de aquellas cosas que tienen valor y relevancia para nuestros Socios.

Buscamos que nuestros productos tengan diseños simples de usar, eficientes, de alta calidad y que además sean únicos e innovadores. Es por ello que en el 2016 seguimos comprometidos con establecer nuevos productos y servicios que faciliten la vida de nuestros Socios.

G4-PR1/ G4-FS4/G4-FS15

A.1. PROPUESTAS DE VALOR ADAPTADAS A LA REALIDAD DE CADA SOCIO

En Diners Club del Ecuador estamos conscientes de que cada Socio tiene su propio estilo de vida, sus hábitos, comportamientos y necesidades, determinados por su edad y ubicación en el ciclo vital. En función de ello, la Compañía diseña propuestas de valor, creando productos y servicios que se adaptan a dicho estilo y cada ciclo de vida.

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

Todos los productos se someten a un sistema de evaluación con la finalidad de encontrar mejoras en cuanto al servicio y la seguridad de información.

G4-DMA 3

A.2. POLÍTICAS EN RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y SU SEGURIDAD

La transparencia y confidencialidad guían nuestras relaciones. Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Asimismo, en beneficio de la transparencia de mercado y de los consumidores, es obligación difundir un tarifario, folleto o información de pizarra que contenga las tasas a ser cobradas a los consumidores actuales y potenciales. Estas tasas son aprobadas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador de acuerdo con una tabla diferenciada por tipo de producto y servicio.

Adicionalmente este año estamos realizando campañas de Educación Financiera con los Socios que brindan elementos para que ellos puedan manejar sus finanzas adecuadamente para su mayor bienestar.

Políticas de confidencialidad, seguridad y transparencia para el Socio

Política de Seguridad	Diners Club ha desarrollado una cultura de seguridad de información orientada a proteger los datos de los Socios; dentro de la Organización se cumplen los más altos estándares internacionales de seguridad, teniendo para el efecto, normas aprobadas de uso de información; lo que garantiza su integridad, confidencialidad y disponibilidad. Por otra parte y con el objetivo principal de garantizar el conocimiento y aplicación de las normas en todos los niveles, se realizan capacitaciones periódicas al personal, las que coadyuvan a la consolidación de la cultura de seguridad en un esquema de permanente evaluación.
Política de Confidencialidad	El Código de Ética establece que toda la información, ya sea de carácter contable, administrativo, comercial o de índole reservada sobre los Socios se debe mantener de manera confidencial. Es por ello que nunca se entregan datos del Socio a terceros.
Políticas de Sigilo Bancario	El concepto de Sigilo Bancario impone la obligación de confidencialidad de las instituciones financieras sobre la información financiera de sus Socios. El Código de Ética de la Compañía contempla un estricto cumplimiento de esta norma.
Políticas de Transparencia	Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley, son publicadas en todas las sucursales, en la web de la empresa, en la página web de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, entre otros. Diners Club del Ecuador utiliza el Estado de Cuenta como medio de información a sus Socios, siendo este uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado. Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas vigentes en el portal web para conocimiento y claridad de los Socios.

G4-PR8/SBSC.3.3

B. LOS SOCIOS DINERS CLUB DEL ECUADOR:

B.1. CATEGORIZACIÓN:

Socios Personales:
representan un 97% del stock total.

Socios Corporativos:
representan el 2%.

Clientes Inversionistas:
representan el 1% restante.

Socios Personales

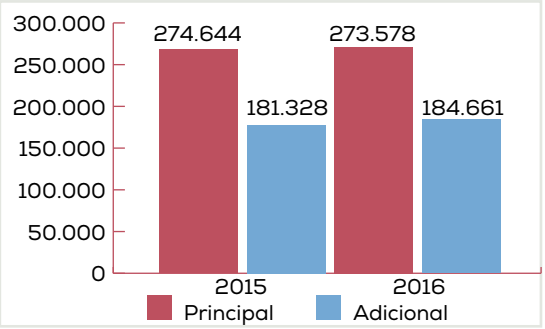
Diners Club implementa estrategias de segmentación para los Socios de acuerdo con sus ingresos, edad, gustos y preferencias, con el objetivo de brindarles propuestas de valor alineadas a sus características y necesidades.

Evolución en la cantidad de Socios Principales y Adicionales

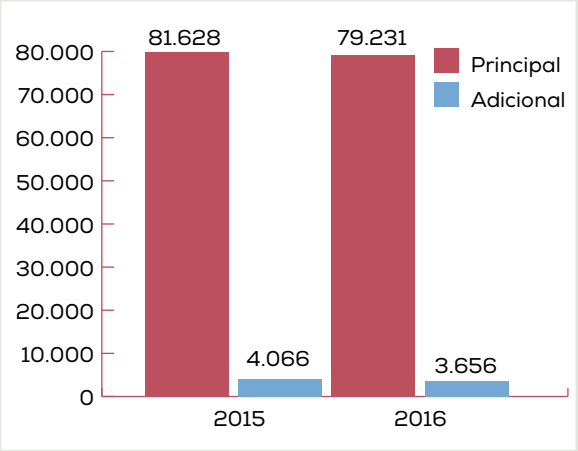
Año	Principal	Adicional	Total
2015	356.272	185.394	541.666
2016	352.809	188.317	541.126
% Crec	-1,0%	1,06%	-0,1%

Estos valores incluyen los Socios personales y corporativos.

Evolución Diners



Evolución Discover



Diners Club del Ecuador implementa constantemente iniciativas orientadas a la adquisición de Socios principales y adicionales, así como al desarrollo, movilización y retención de Clientes, lo que se refleja en su evolución creciente.

Al finalizar el año 2016, la totalidad de Socios principales fue de 352.808, y de adicionales 175.724, equivalente a un decrecimiento promedio total del 0,9% de la base de Socios. Esto se debe a un proceso natural, en el que hemos podido retener a los mejores Socios, y adquirido menos de ellos con mejores perfiles crediticios.

Socios Corporativos

Son aquellas personas jurídicas que adquieren la tarjeta Diners Club Corporativa y la otorgan para uso de funcionarios y ejecutivos de la empresa.

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

Diners Club del Ecuador obtuvo un stock de 5.695 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) durante el 2015, mientras que en el 2016 llegaron a ser 6.568 Socios, lo cual representa un incremento del 15%. En cuanto a Socios adicionales corporativos, a diciembre del 2016, la cifra alcanzó 13.368, un incremento del 12% versus el 2015.

Clientes Inversionistas

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

El crecimiento de clientes con depósitos a plazo fue de 760 inversionistas, y 5.630 nuevos Socios adquirieron un PAD llegando a tener 7.803 y 20.742 respectivamente.

Fernando Barciona
Socio Diners Club Sphaera

He sido Socio de Diners Club desde el año 2002. Uno de los beneficios más importantes que tiene la tarjeta es que da la comodidad de comprar sin preocupaciones, ya que es siempre aceptada en todos los establecimientos. Así mismo, el beneficio de poder entrar a las salas VIP del aeropuerto la hace una tarjeta muy útil.

En mi experiencia, no he tenido inconvenientes. Siempre han estado prestos a servirme en cualquier duda o necesidad que tengo.

Cuando un servicio se mantiene constantemente en un nivel alto, como lo he percibido al ser Socio Diners Club, es fácil calificarlo de excelente. Siento seguridad de que cuando necesito algo de mi tarjeta, puedo contar con ello de manera casi inmediata.

C. PRODUCTOS DINERS CLUB

C.1.TARJETAS DE CRÉDITO

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

Diners Club Internacional

Diners Club Internacional Miles

Diners Club Internacional AAdvantage

Diners Club Internacional Sphaera

Diners Club Nacional / Internacional Corporativa

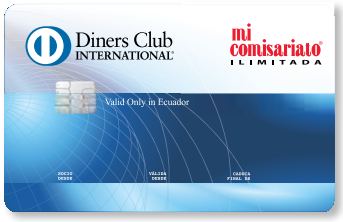
Diners Club Internacional Corporativa Club Miles

Diners Club Internacional Corporativa AAdvantage

Diners Kids

Diners Club One (Prepago y Pospago)

Supermaxi Diners Club



Diners Club Mi Comisariato

Gas Club Assist 365

GIFT Card

Prepaid Corporativa

Convenio Cerradas

Tarjeta Discover
by Diners Club

Discover More

Discover Supermaxi

Discover Universidades

Para mayor información de productos y servicios ingresar a www.dinersclub.com.ec

Tipos de crédito

Crédito Corriente
Consumos que el Socio paga en una sola cuota
Crédito diferido con o sin intereses
Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 36 meses plazo
Crédito Diferido Plus DDPlus
Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo, combinando cuotas sin interés más cuotas con interés
Crédito Diferido con Gracia
Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia

Discover Supermaxi

Con la tarjeta adicional Convenio Discover Supermaxi, nuestro Cliente accede a todos los beneficios que la tarjeta Discover le ofrece. Aceptada en más de 31.000 establecimientos afiliados a Diners Club a nivel nacional y con acceso a la cadena de beneficios Supermaxi, Megamaxi y Juguetón.

Beneficios:

- Cupo ilimitado para compras a precio de afiliado en la cadena Supermaxi.
- 3 pagos sin intereses en Supermaxi, Megamaxi y Juguetón.
- Acceso a la cadena de beneficios Supermaxi en más de 1.300 establecimientos a nivel nacional.
- Para activar la tarjeta debe realizar su primer consumo en los establecimientos de Supermaxi, Megamaxi o Juguetón a nivel nacional.
- Sus consumos se ven reflejados en el estado de cuenta Discover, como un consumo de una tarjeta adicional.
- Sus consumos generan Cashback de acuerdo con su programa de recompensa.
- No tiene acceso a retiros en los cajeros automáticos.
- Las tarjetas cuentan con el innovador chip inteligente con tecnología EMV que brinda mayor agilidad y rapidez el momento de comprar, generando transacciones más seguras y confiables.

Características del producto:

- Esta tarjeta no reemplaza a la tarjeta Discover.
- Producto abierto a la red Discover y Diners a nivel Nacional.
- Tiene costo de chip por emisión/renovación de acuerdo con normativas legales.
- La tarjeta dispone del mismo cupo que mantiene la cuenta principal.
- Dirigida a tarjetahabientes principales y/o adicionales.

Discover Universidades

Convenio Universidades es una tarjeta principal cerrada para consumo únicamente en el campus de la Universidad. Facilita a los estudiantes el pago de matrículas, consumos en cafeterías, parqueaderos y librerías. No tiene acceso a ATM's.

El cupo de estas tarjetas lo define la Universidad con base en el valor de la matrícula que deba pagar cada estudiante más un adicional para consumos dentro del campus.

Beneficios:

- Facilita a los estudiantes el pago de la matrícula y consumos en establecimientos del campus sin necesidad de llevar dinero en efectivo.
- Apoya en la bancarización a los estudiantes para facilitar su Inclusión Financiera futura.
- Descuento en la tarifa de Parqueadero.

Restricciones:

- Producto cerrado para uso exclusivo dentro de la Universidad de las Américas.
- No tiene costo por emisión, únicamente por reposición de plásticos.
- No tiene acceso a ATM's.

Al momento la Universidad con la que tenemos convenio es UDLA, se adjunta el logo de la tarjeta:

C.2. ASISTENCIAS Y SEGUROS DINERS CLUB

G4-PR1

El compromiso de Diners Club con sus Socios hace que día a día se trabaje en incorporar servicios y beneficios a sus productos, que generen bienestar y tranquilidad en todo momento. Es así como las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador cuentan con servicios de asistencia personal o seguros por medio de establecimientos especializados en transporte, medicina nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar.

Los seguros y asistencias son manejados por AIG Metropolitana de Seguros y Coris del Ecuador, empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional.

Tipos de asistencias para Socios

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

Para tener acceso a estas asistencias, así como también a un programa de recompensas que le permita acumular millas, el Socio debe solicitar y aceptar el costo anual. Así lo establece la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las asistencias siguen siendo importantes beneficios altamente valorados por nuestros Socios Diners Club en el Ecuador, quienes gracias a un esfuerzo fuerte y sostenido de comunicación, conocen cómo utilizar este servicio. Durante el 2016 se atendieron 3.663 asistencias nacionales e internacionales.

C.3. SEGURO DE DESGRAVAMEN

Siendo consistentes con nuestro interés genuino de velar porque las necesidades de nuestros Socios sean cubiertas, en el año 2012 Diners Club dio un paso importante en la protección de los Socios y sus familias, al incorporar un seguro de desgravamen que otorga respaldo financiero para los consumos realizados con las tarjetas en caso de ausencia de su titular.

El producto Seguro Desgravamen garantiza el pago de las obligaciones de nuestros Socios con Diners Club o Clientes Discover en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta, contribuyendo a que las familias de nuestros Socios puedan contar con tranquilidad económica frente a un evento tan difícil como es el fallecimiento de un ser querido.

El seguro de desgravamen propuesto por Diners Club cubre el saldo de la deuda en la tarjeta hasta US$ 20.000 para los socios Diners Club y hasta US$ 10.000 para clientes Discover. Actualmente Diners Club mantiene alianzas con AIG Metropolitana de Seguros y Seguros del Pichincha para la oferta del producto, brindando a nuestro Socio o Cliente Discover la posibilidad de seleccionar la Compañía de su preferencia.

El producto es altamente competitivo en relación al mercado y fue diseñado con características y atributos que se ajustan al estilo de vida de nuestros Socios.

- Fácil de contratar, sin exámenes médicos ni declaración de salud.
- Cobertura garantizada: no aplican preexistencias, ni período de carencia.
- El valor de prima mensual no varía con la edad del Socio.
- Se paga en adición a otros seguros que el Socio tenga contratados.
- Única exclusión: suicidio durante el primer año.

Los seguros siguen siendo importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador.

Seguro de Vuelo

Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes de trasporte terrestre, marítimo y aéreo en vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes y accidentes aéreos.

Seguro Estudiantil

Al cancelar los estudios, matrícula y útiles escolares con la tarjeta Diners Club del Ecuador, se incluye un seguro sin ningún recargo, el cual garantiza a los hijos menores de 23 años la continuidad de sus estudios en caso de falta del progenitor responsable.

Travel Protection

Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de USD 400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y sus efectos personales durante el viaje, por pérdidas de equipaje o documentos y responsabilidad civil.

Seguro de Vehículos Rentados en el exterior CDW

Al rentar vehículos en el exterior y pagar por el servicio con la tarjeta Diners Club, el Socio está cubierto contra pérdida total o parcial, robo o colisión.

La cobertura de estos seguros se realiza en función de las condiciones establecidas en las respectivas pólizas.

A continuación se mencionan los seguros diseñados pensando en los Socios Diners Club. Para obtener información detallada se puede acudir los puntos de atención de Diners Club a nivel nacional:

- Estilo de Vida
- Educación Segura
- Plan Dental Equident
- Ahorro Protegido
- Bienestar Servicios Básicos
- Adulto Mayor Seguro
- Apoyo Vital

G4-FS7

C.4. SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y WEB

Estos servicios, al ser electrónicos, generan beneficios medio ambientales. Las inversiones de los mismos fueron realizadas en años anteriores.

PAY CLUB MOVIL
Aplicación que le permite realizar pagos a través de su smartphone sin necesidad de presentar su tarjeta de crédito.
FAST CLUB
Posibilita ahorrar tiempo en cada transacción, al no requerir la firma del voucher cuando el valor de este sea igual o menor a USD 20 dólares, agilitando de esta manera el proceso de compra para Socios Diners Club y establecimientos afiliados.
SPEND ANALYZER
Es una herramienta que permite visualizar sus gastos por especialidad, por establecimiento y en diferentes períodos de tiempo. Usted podrá realizar consultas de sus consumos y movimientos agrupados por categorías, y visualizarlos de manera gráfica y acumulada hasta por 24 meses.

C.5.OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

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

Cargos Recurrentes	De consumos nacionales

C.6. PRODUCTOS PARA CLIENTES INVERSIONISTAS

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

Planes de acumulación Diners (PAD)
Certificados de Inversión
Saldos a Favor

G4-DMA 4/G4-8

D. RELACIÓN CON LOS SOCIOS BASADA EN TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD TRANSACCIONAL

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

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir las necesidades de los Socios y, con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir a Diners Club del Ecuador como medio de pago de sus transacciones. En estos canales trabajan actualmente 263 Colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.

Nuevas oficinas Diners Club en Ambato.

Canal de atención	Características de la atención	Resultados del servicio
Canales Físicos de Atención (8 Oficinas y 12 puntos de servicio a nivel nacional)	Atención en oficinas, con horarios extendidos en algunas sucursales. En Centros Comerciales se atiende los fines de semana.	Los turnos atendidos en las distintas oficinas durante el año 2016 fueron de 437.036
Call Center y Contact Center	Atención las 24 horas del día durante todo el año, con una capacidad entre 20 a 25 llamadas por hora y agente.	• 2.610.241 llamadas recibidas en Call Center. • 72.909 requerimientos recibidos por correo electrónico a través del Contact Center
Canales Alternativos (Portal de Servicios Web, Servicio SMS, Diners Móvil y Botón de Pagos)	Durante el año 2016 se continúa con la ejecución del proyecto de Multicanalidad que considera el rediseño de todos los canales alternativos bajo estándares internacionales de usabilidad y herramientas de clase mundial para facilitar el acceso y utilización de los canales. • Los Portales de Servicio Web ofrecen información sobre productos, estados de cuenta, movimientos, compras por Internet, entre otros. • El Servicio SMS permite informar a los Socios sobre los saldos, pagos, promociones y recargas de tiempo aire celular. • El Botón de Pagos permite realizar compras y pagos seguros en línea, desde los sitios web de establecimientos afiliados a nuestro portal transaccional.	• En el proyecto Multicanalidad se han documentado y definido más de 90 funcionalidades. • Incorporación de mejores prácticas de usabilidad. • En el actual canal web se atendieron: - Socios Diners: 216.917 - VISA Titanium: 90.194 - Discover: 44.829 - Establecimientos: 13.534 • En el canal SMS se atendieron: - Socios Diners: 346.460 - VISA Titanium: 114.520 - Discover: 101.910 El botón de pagos PayClub procesó 909.286 transacciones por un monto de US$ 294.188.403.
PayClub Móvil	Son plataformas de pago basadas en dispositivos móviles. En el 2015 se implementaron 2 modelos: Cobros con Dispositivo Móvil: Tecnología que permite convertir un teléfono celular o tablet en un POS, facilitando que nuevos comercios puedan aceptar tarjetas de crédito como forma de pago. Código de Compras: En el 2016 se desarrolló una App que permite desmaterializar la tarjeta y utilizar el celular como medio de pago. Ambas plataformas de pagos móviles están alineadas con las tendencias mundiales y estándares de seguridad que viabilizan realizar transacciones de forma ágil y confiable.	La facturación del 2016 con PayClub Móvil – Código de Compras fue de US$ 1.123.210, con un total de 23.370 usuarios y más de 30.000 puntos de venta habilitados para procesar transacciones. Facturación total de MPOS: US$ 15.719.657 en 5.448 dispositivos habilitados.

En Canales alternativos, los Socios personales y corporativos pueden realizar múltiples transacciones:

- Información detallada de productos, transacciones y beneficios.
- Compra de productos y tarjetas Diners Club, Visa y Discover: Adicionales, Freedom, Diners Kids.
- Contratación de cargos recurrentes y débitos automáticos.
- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos.

D.1. CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN A RECLAMOS

SBS.C.3.1

Indicadores de eficiencia:

Este indicador en el Call Center mide el total de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas en cada grupo de atención.

En el Call Center durante el 2016 se atendieron las siguientes llamadas:

Llamadas atendidas y efectividad

	2015		2016	
Grupo de atención	No. de llamadas atendidas	Efectividad	No. de llamadas atendidas	Efectividad
Emisión	1.468.381	94,91%	1.529.169	93,82%
Adquirencia	85.281	99,45%		
Autorizaciones	915.381	99,04%	710.047	97,63%
Discover	313.932	88,88%	371.025	93,79%

Indicadores de gestión y servicio

			Resultado		
Indicadores	Canal de atención	Meta de atención	Agencias	2015	2016
Eficacia	Call Center	95% de llamadas atendidas antes de 45 segundos de espera		95.57%	93,06%
	Oficinas	90% Socios deben esperar máximo 20 minutos	Matriz	88%	91,13%
			CCI	83%	92,31%
			Orellana	78%	84,59%
			Policentro	73%	85,91%
			Cuenca	95%	90,14%
			Ambato	85%	89,90%
			Machala	95%	96,15%
			Ibarra	96%	96,74%
			Manta	79%	89,17%
Calidad	Call Center	99,20%		99.15%	99,02%
	Oficinas	Cantidad de reclamos vs. Total de requerimientos		99,02	98,71%

Durante el año 2016 se inauguró la nueva oficina en la ciudad de Ambato, ubicada en el sector Ficoa. Cuenta con un modelo de atención especializado para el servicio de nuestros clientes y oferta de servicios y productos financieros.

En la infraestructura se incluye un hall virtual para interacciones en esquema de autoservicio y un counter para atención de transacciones rápidas. Adicionalmente se ha estandarizado incluyendo estaciones de bebidas Soft, servicio de Wifi gratuito y aromatización personalizada.

G4-PR5

Indicadores de gestión de atención al cliente

Objetivo

Verificación del cumplimiento de los parámetros de atención y servicio para detectar oportunidades de mejora que se ejecutan de forma inmediata.

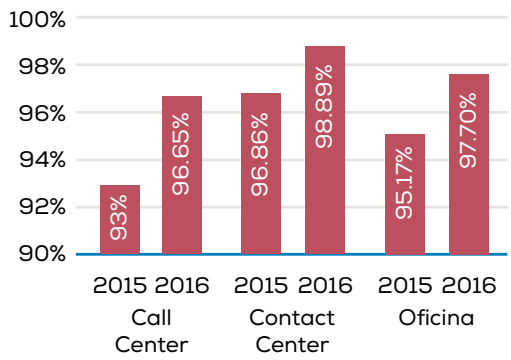
Indicadores de calidad

- Monitoreo de Calidad
- Encuesta de satisfacción
- Indicadores de gestión de reclamos
- Índice de servicio a tiempo y con reclamos

Resultado

Se incrementa el 5% en el volumen de monitoreo realizado. Resultado de calidad de los canales de Atención: 97,15%

Monitoreo de Calidad de Servicio



Resultado para todos los canales 99.37%.
Resolución de reclamos 94.3%.
Resultado en atención a estableciimientos 93.27%.

		Porcentaje de incidencias			Promedio mensual de contactos		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016
Call Center	Socios	0,63%	0,86%	0,99%	176.120	129.472	172.770
	Establecimientos	1,63%	1,51%	0,87%			
Canal físico	Socios	0,75%	0,91%	1,28%	49.525	34.679	51.515
	Establecimientos	4,44%	4,00%	1,64%			

	Resolución de servicios		
Efectividad	2014	2015	2016
A Tiempo	2.627.536	2.927.393	2.620.406
	97,04%	97.58%	97,36%
Con Retraso	80.204	70.573	71.023
	2,96%	2.42%	2,64%
Total	2.707.740	2.997.966	2.691.434

* Nivel de satisfacción de servicio.

G4-DMA 8/G4 FS 14

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

De forma continua la Organización brinda atención preferencial a personas con necesidades especiales, de la tercera edad y madres gestantes, en las oficinas de Quito y Guayaquil, con rampas de acceso y circulación, baños especiales y señalización, así como la entrega de turnos preferenciales de atención.

Imagen de marca Diners Club

A mediados del año 2016, Diners Club lanza una campaña integral institucional con enfoque promocional que busca afianzar el atributo de la marca "Beneficios exclusivos en establecimientos aliados", con un tono un poco más atrevido y una gráfica más moderna.

Detrás de esta estrategia se encuentra la idea de gestionar para nuestros Socios, a cambio de comunicación masiva para generar afluencia en los establecimientos, ofertas y promociones únicas en las especialidades con más alta penetración y facturación.

El nombre de la campaña es Modo Diners y es una invitación al Socio, a través de una conceptualización actitudinal, a aprovechar los beneficios exclusivos gestionados al consumir con su Diners Club.

Los resultados que genera cada implementación de la campaña son muy bien percibidos por Socios y Establecimientos. Se genera un importante incremento en ventas y en vales, además de aportar favorablemente al Top of Mind de la marca y a su vitalidad.

Publicidad y Marketing

G4-PR6/ G4-PR7

Diners Club del Ecuador basa su normativa de comunicación en el ***Código de Ética y Autorregulación Publicitaria***, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP). Adicionalmente, cumple las regulaciones y políticas establecidas por las leyes y reglamentos nacionales publicados al respecto.

Desde el año 2009 todas las acciones del área de Mercadeo, Relaciones Públicas y Agencia de Publicidad se basan en el Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables, mismo que concentra los principios para el correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos, todo bajo principios de Responsabilidad Social. En el año reportado no han existido incumplimientos al respecto.

G4-PR2/ G4-PR8/G4-PR9

Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 49 años de trayectoria, ya que su objetivo al presentar contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente, pensando siempre en el cliente al que va dirigida la pieza publicitaria, y sobre la base de códigos de ética y leyes de la República vigentes. De igual forma, no se ha tenido incidentes sobre fuga de información de nuestros Socios. Por lo antes dicho, la Organización no ha tenido multas o litigios en ninguno de estos ámbitos.

CONTRIBUYENDO A UN MERCADO FORMADO MEDIANTE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Paolo Palma, *Ecuador vive más*, serigrafía sobre papel.

LOGROS 2016

- En el 2016 se logró alcanzar a un total de 53.715 personas en educación de finanzas personales mediante capacitaciones o sensibilizaciones, distribuidas en los siguientes grupos:
  - 34.319 Socios e inversionistas
  - 573 Colaboradores
  - 18.823 personas de la comunidad
- En 2016, se lanzó el segundo componente de la plataforma Financial Education orientado a pequeños negocios y emprendimientos www.financialeducation.ec/minegocio
- Se realizaron varios convenios interinstitucionales entre los que destacan: FEGAPI, Universidad Técnica de Ambato, Universidad de Cuenca, Plan Internacional, Children International, Young Potencial Development, Municipio de Biblián.
- Se implementó el programa para jóvenes y adultos del sistema Ciclo Básico Abreviado en Quito con la organización Young Potential Development (YPD).
- Se realizaron capacitaciones a jóvenes y adultos del programa Bachillerato virtual del Municipio de Quito.
- Se realizaron capacitaciones para clientes en Quito, Ambato, Guayaquil y Cuenca.
- Dentro del programa de rescate gastronómico Sabor a Ecuador se desarrolló un módulo específico en educación financiera para locales gastronómicos.
- Se realizaron alianzas con la Fundación Zoológico de Quito, Municipio de Quito y Children International y se donaron 3.500 kits Ahorra por la Fauna para capacitar a niños en conceptos básicos de finanzas personales y en el cuidado a las especies en vías de extinción.

DESAFÍOS 2017

- Llegar a más de 54.000 personas beneficiarias del programa de educación financiera:
  - 34.000 Socios e inversionistas
  - 660 Colaboradores
  - 19.000 personas de la comunidad
- Difundir más extensamente el componente de Financial Education Mi Negocio, destinado a Pymes.
- Facilitar charlas temáticas en torno a la educación financiera personal y de negocios para nuestros clientes
- Continuar con las alianzas interinstitucionales con Plan Internacional e YPD para la implementación de los programas con jóvenes y adultos de la Comunidad.
- Se desarrollará una trivia on line para sensibilizar a jóvenes en el buen manejo de finanzas personales.
- Continuar fortaleciendo las alianzas establecidas con Universidades a nivel nacional.
- Implementar el programa de educación financiera en alianza con otras empresas.
- Difundir la Educación Financiera con nuestra cadena de establecimientos afiliados Pymes.

G4-DMA 9

A. NUESTRO ENFOQUE EN EDUCACIÓN FINANCIERA:

Diners Club del Ecuador-Interdin, consiente de la importancia que tiene el entablar una relación con nuestros socios a largo plazo y, por otra parte, de la oportunidad de aportar a la sociedad en cuanto a contribuir a crear una mayor y mejor cultura financiera de nuestro país, inició un programa de educación financiera desde el año 2011. En septiembre de 2015 se dicta la Regulación 665 por parte de la Superintendencia de Bancos del Ecuador en la cual se establecen los parámetros, coberturas, temáticas y modalidades que deberá tener la educación financiera brindada por las entidades reguladas a partir de 2016. De esta forma, las metas y estrategias establecidas para el año 2016 se enmarcaron en la nueva normativa.

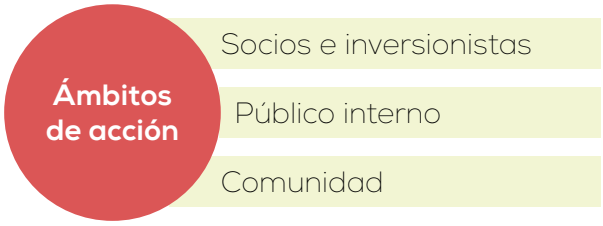
Diners Club del Ecuador ha ejecutado una estrategia específica de educación financiera que abarca 3 grupos objetivos: Colaboradores, Socios o Clientes y personas de la comunidad. Esta estrategia se encuentra apalancada en metodologías diseñadas para cada grupo objetivo, con un enfoque basado en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias. Buscamos basarnos en la andrología y en metodologías lúdicas que nos permitan llegar con mayor efectividad a que se incorporen los conocimientos adquiridos en un cambio de actitudes y comportamientos en el manejo de las finanzas personales.

A continuación se pueden mirar de manera resumida los resultados de este programa:

	Año	Clientes	Colaboradores	Comunidad	Total
Planificado	2.015	32.340	750	25.475	58.565
Real		32.896	609	26.329	59.834
Planificado	2.016	33.062	555	17.841	51.458
Real		34.319	573	18.823	53.715

Nuestro enfoque incluye que cada grupo objetivo deberá contar con material educativo específico que se adecúe a las necesidades de cada uno de ellos y que permita la mejor transmisión de información, conocimientos y habilidades. Consideramos que la Educación Financiera tiene que aportar a los distintos grupos de interés con los cuales nos relacionamos brindando conocimientos prácticos que les ayuden a manejar mejor sus finanzas personales o de sus negocios. En este sentido, se trata de un enfoque netamente antropocéntrico, es decir, enfocado en la persona y en su desarrollo. Estamos convencidos que clientes y mercados con una mayor y mejor cultura financiera benefician tanto a las personas individuales como a colectivos. A su vez esto evita el sobreendeudamiento, aspecto que siempre ha sido minuciosamente cuidado por nuestro enfoque responsable en los negocios y de adecuado manejo de riesgos.

La estrategia de educación fiananciera



Cobertura de los programas de Educación Financiera 2016

Tipo de capacitación	Clientes	Comunidad	Público interno	Total
Capacitación	570	2.123	473	3.166
Presencial	400	1.883	473	2.756
Virtual	170	240	-	410
Sensibilización	33.749	16.700	100	50.549
Presencial	17.749	4.000		21.749
Virtual	16.000	12.700	100	28.800
Total	34.319	18.823	573	53.715

G4-HR2/G4-FS16

A.1. EDUCACIÓN FINANCIERA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el año 2016 se realizaron varios eventos de capacitación con nuestro personal, enfocados principalmente en el análisis de las finanzas familiares y el desarrollo de hábitos, como el consumo responsable, la elaboración de presupuesto, consejos de ahorro y disminución de gastos.

Financial Education-Mi negocio

Con el personal que tiene relación con los clientes corporativos se desarrolló la capacitación de esta plataforma con la finalidad de que la puedan difundir entre los clientes considerados como Pymes y, de esta forma, aportar a su fortalecimiento.

Voluntariado

G4-FS16

La manera de aportar a la comunidad también es posible a través de la inversión de recursos no solamente económicos, alineados con el concepto de valor compartido. Mediante actividades de voluntariado, los Colaboradores comparten con distintos grupos comunitarios sus conocimientos en temas financieros y de emprendimiento. Con este contexto se establecieron alianzas con YPD y con Children International.

Mis sueños, mis metas

Capacitación dirigida a un total de 215 niños participantes del programa que ejecuta la Organización sin fines de lucro Children International. El objetivo de esta capacitación fue desarrollar en los niños asistentes la visión sobre la factibilidad de conseguir sus sueños a través de la definición de metas. A ello se añadieron los conceptos básicos de ahorro y crédito.

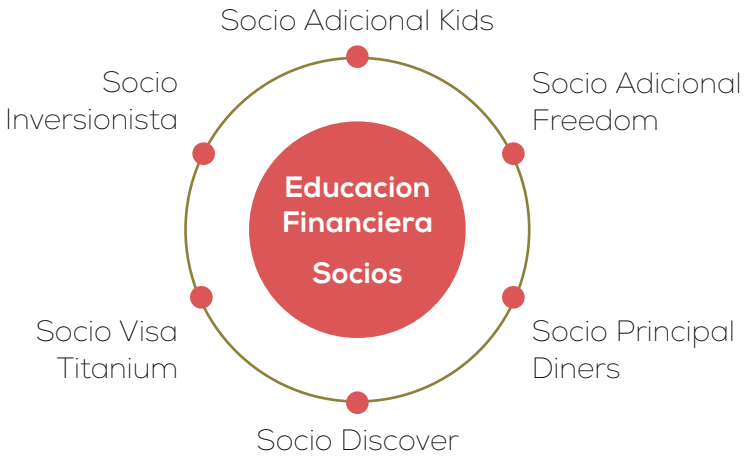
Emprendimiento: dentro del programa Ciclo Básico Acelerado, en el cual participa la organización YPD, los voluntarios tuvieron la posibilidad de aportar sus conocimientos, y de esta forma fortalecer los proyectos de emprendimiento desarrollados por los estudiantes.

Voluntarios de Diners Club en charlas de educación financiera.

Quentin Vuong,
Vista a través del Quilotoa,
impresión fotográfica.

A.2. EDUCACIÓN FINANCIERA CON NUESTROS SOCIOS E INVERSIONISTAS

Dentro de la estrategia de Educación Financiera con nuestros Socios e Inversionistas utilizamos diferentes estrategias y materiales educativos para alcanzarlos, que se centraron básicamente en los siguientes grupos objetivo:



Para cada uno de ellos se establecieron canales y materiales educativos o informativos específicos, que se detallan en el siguiente cuadro con los respectivos alcances:

Actividades desarrolladas con clientes 2016

Actividad	Beneficiarios
Conferencia Finanzas en contexto actual para Pymes	382
Tips educativos radiales	16.000
Uso de Plataforma Financial Education	95
Videos educativos en agencias (Seguros y Phising)	7.000
Difusión Kits Ahorra por la Fauna	649
Difusión de billetera financiera Freedom	1000
Entrega de folletos educación financiera Socios	8.100
Entrega de folletos educación financiera Inversionistas	1.000
Microempresarios gastronomía	18
Uso de Plataforma Financial Education Mi Negocio	75
Total	34.319

Financial Education-Mi negocio: La plataforma Financial Education (www.financialeducation.ec/minegocio) que inicialmente fue concebida para facilitar las finanzas personales, tuvo en el 2016 un nuevo desarrollo para enfocarse en pequeños negocios y emprendimientos. Esta contiene dos componentes; uno de ellos destinado para empresas en funcionamiento y el segundo para emprendimientos nuevos.

Los dos componentes contienen instrumentos que permiten realizar modelos económicos sobre el funcionamiento de la empresa o emprendimiento. Conforme el usuario va interactuando con los diferentes instrumentos (nómina laboral, definición de canales, propuesta de valor, modelo Canvas, etc.) se va estructurando el presupuesto y posteriormente se pueden obtener reportes, análisis de indicadores e información valiosa para la toma de decisiones en el funcionamiento del negocio. La herramienta cuenta también con una batería de simuladores para nomina, TIR, VAN o punto de equilibrio que son de gran utilidad para proyectar los negocios a futuro.

Charlas para Pymes

Este año se desarrollaron charlas magistrales con la finalidad de compartir información para la toma de decisiones en el contexto actual en Pymes. Esta convocatoria se extendió a los clientes empresarios, para facilitar información y criterios económicos para la toma de decisiones en el contexto actual. Las conferencias charlas se desarrollaron en Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato para lo cual se contó con la participación de un conferencista de prestigio y con gran experiencia en el país.

Charla de educación financiera para Socios.

Folletos para clientes

Se realizó una reimpresión de los folletos de educación financiera para Socios e Inversionistas, los cuales fueron entregados de manera masiva para concientizar a aquellos sobre la importancia del manejo adecuado de sus finanzas personales.

Billetera financiera para jóvenes

En el 2016 se continuó entregando al segmento más joven la billetera financiera, que les permite organizar y planificar sus finanzas. En el interior de cada billetera se incluye una agenda con consejos financieros sobre la importancia del ahorro, el buen manejo del dinero y la organización del gasto. Todo esto acompañado de una plantilla para que realicen su presupuesto y un flujo para que registren sus transacciones. Este material también tiene un objetivo complementario, ya que las billeteras son elaboradas con material reciclado de nuestras vallas publicitarias; de su producción se encarga un grupo de madres de escasos recursos de la parroquia Caritas Iñaquito.

A.3. EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA COMUNIDAD

Con respecto al desarrollo del programa de Educación Financiera en vinculación con la comunidad, se han establecido algunas alianzas con varias instituciones. La finalidad es establecer posibilidades de sostenibilidad en los programas y la inversión de recursos y capacidades institucionales diversas. Esto ha asegurado la posibilidad de generar un mayor alcance en la cobertura de este programa.

Financial Education: esta herramienta, que se encuentra en la web www.financialeducation.ec es un aporte a la comunidad en general y su finalidad es la de facilitar instrumentos para fortalecer la planificación y organización de las finanzas familiares. Ha sido difundida por medio de algunas instituciones:

YPD-CBA: Por medio de la organización YPD en el programa Ciclo Básico Acelerado ejecutado por el Municipio de Quito y destinado a 429 jóvenes y adul-

tos que no pudieron terminar sus estudios secundarios, se complementa el desarrollo de sus capacidades con la educación en finanzas personales.

Conquito: se estableció una alianza y se capacitó a su grupo de facilitadores para que de esta forma puedan replicar la metodología entre las personas que acceden a sus servicios.

Municipio de Biblián en Cañar: se estableció una estrategia con las juntas parroquiales de este cantón y, a través de los infocentros que fueron equipados por Diners Club, se pudo capacitar en esta herramienta a pobladores de zonas rurales.

Difusión por medio de redes sociales: esta fue una de las estrategias que rindió frutos y generó un impacto importante. A través de ella se pudo difundir la plataforma de manera masiva a la comunidad en general.

Financial Education-Mi negocio: se desarrolló este complemento para la primera fase en finanzas personales. Su objetivo es apoyar a las personas que tienen una Pyme o desean desarrollar su emprendimiento. Por medio de alianzas, se pudo contar con una mayor difusión.

FEGAPI: La Federación General de Artesanos de Pichincha es una institución que presentó un interés muy importante. Esto facilitó el trabajo con sus agre-

Programa de educación financiera FEGAPI.

miados, en general personas que han sido calificadas como artesanos y que están próximos a iniciar su negocio. Esta herramienta se puso a su disposición y ayudó a estructurar sus planes en este campo a más de 350 personas.

Difusión en la cadena de valor: Dado que esta es una plataforma desarrollada para Pymes, se capacitó a los Colaboradores que tienen relación directa con los establecimientos afiliados a la red de Diners Club, así como a los que se relacionan con clientes corporativos para que promocionen el uso de la misma. Adicionalmente en cada una de las charlas dirigidas a Pymes se expuso sobre los beneficios y características de esta plataforma indicando que es una herramienta a la que pueden acceder sin costo alguno.

Voluntariado corporativo de educación financiera Colegio Cotocollao.

Finanzas personales: en el desarrollo de este programa fue necesario generar algunas metodologías que se acoplan a la realidad del contexto comunitario. La primera de ellas fue con material impreso. Esto permitió llegar a algunas personas:

Universidades: las alianzas con la Universidad Técnica de Ambato, Universidad de Cuenca y Universidad Estatal de Guayaquil permitieron llegar a capacitaciones masivas con estudiantes, así como a la formación de facilitadores para que posteriormente realicen sus proyectos de vinculación con la comunidad.

Bachillerato virtual: Este programa ejecutado por el Municipio de Quito para personas que no pudieron terminar sus estudios secundarios, presentó la intención de complementar sus capacidades a través de la formación en finanzas personales y familiares.

Children International: mediante esta alianza se pudo llegar a niños/as con el tema Mis sueños, mis metas

Ahorra por la Fauna: Es un producto que a partir de un juego de mesa busca concientizar a los niños sobre la importancia del cuidado de especies en peligro de extinción y, al mismo tiempo, en dos conceptos básicos: el ahorro y el crédito. Para su difusión se han establecido alianzas con la fundación Zoológico de Quito y el Municipio de Quito a través de la Secretaría de Educación, Plan International y Children International.

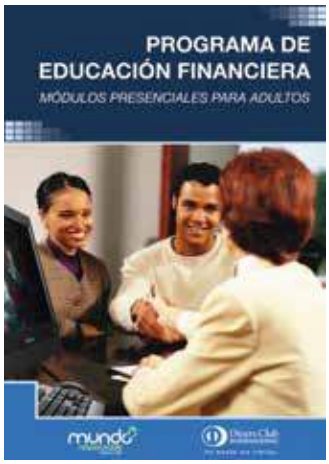
Resultados programas con la Comunidad 2016

Actividad	Beneficiarios
Alianza con Children International	215
Alianza con la Federación General de Artesanos de Pichincha FEGAPI para Pymes	360
Alianza con Plan Internacional	145
Alianza Conquito	7
Alianza Municipio de Biblián, Cañar	90
Bachillerato virtual - Municipio de Quito	65
Chongón-Unidad de Desarrollo Comunitario	29
Educación financiera para Ciclo básico Acelerado. YPD- Municipio de Quito	459
Entrega Kits Ahorra por la fauna	4.000
Finacial Education - finanzas personales	240
Financial Education Mi Negocio	39
Tips educativos radiales	12.700
Universidad de Cuenca	34
Universidad de Guayaquil	43
Universidad Técnica de Ambato	252
Orígenes	145
Total general	18.823

Grupo	Metodología
Universidades	Financial Education www.financialeducation.ec
Ciclo Básico Acelerado	

Grupo	Metodología
Pymes	Financial Education Mi Negocio www.financialeducation.ec/minegocio

Grupo	Metodología
Bachillerato virtual	Módulos para talleres presenciales



Grupo	Metodología
Microempresarios	Módulos para Pymes

Cada una de las metodologías expuestas se ha desarrollado con la finalidad de atender las necesidades de aprendizaje específicas de cada grupo. De tal forma que existe la posibilidad de que el programa de Educación Financiera se acople a una dinámica presencial o virtual; a niños, jóvenes o adultos y con material impreso o multimedia.

Edgar Guarderas
Children International

La metodología impartida en las herramientas de Diners Club motiva a los niños y jóvenes a un ahorro monetario y no monetario, ya que siempre se involucran en actividades lúdicas que les permiten interiorizar de manera más llamativa el conocimiento. Lo interesante es que son herramientas de uso contemporáneo.

Los talleres han constituido una base importante en la educación de los participantes. Ellos aprenden a diferenciar en forma clara los parámetros de deseo y necesidad, para así poder construir un plan de vida futuro.

La colaboración de organizaciones financieras en el crecimiento de los niños y jóvenes siempre producirá un impacto de trascendencia, ya que mediante el trabajo altruista podemos construir proyectos que aporten a la educación de cada participante.

EXTENDIENDO LA **EXCELENCIA** A LA CADENA DE **VALOR**

Tomás Pichardo,
Ecos, técnica mixta.

LOGROS 2016

- Las ventas en la totalidad de establecimientos afiliados de la tres marcas Diners Club, Visa y Discover fueron de $3´927.411.563 millones en el año 2016.
- La afiliación de nuevos establecimientos a la red Diners Club creció en un 6% respecto al año anterior. Las zonas de mayor crecimiento en la afiliación de establecimientos fueron Ambato, Quito e Ibarra respectivamente.
- Se afiliaron 122 condominios en el 2016, tenemos afiliados un total de 700, lo que representó US$ 8 millones en facturación.
- Diners Club apoyó a los establecimientos mediante campañas promocionales bajo el concepto de Modos: Modo Avión, Modo Conect, Modo Beauty, Modo Chic, Modo Deco, Modo Tasty, Modo Tech, Modo Sport. Campañas cíclicas como Día de la Madre, Navidad, Vacaciones, Regreso a Clases, entre otras, con la finalidad de que los establecimientos pudieran incrementar sus ventas y tráfico, y así generar mayores ingresos.
- Activación del Servicio Botón de Pagos para incrementar consumos en los establecimientos a través de la compra on line. 142 establecimientos afiliados que facturaron alrededor de $ 239 millones de dólares, siendo las especialidades con mayor afluencia Academias y Servicios Públicos.
- Activación de servicios como PayClub Express para incrementar consumos en especialidades como Repuestos y Talleres, impulsando el pago de facturas en línea que ahorren tiempo a los socios y establecimientos. Actualmente existen más de 80 establecimientos que cuentan con este servicio, generando US$ 555.309 de dólares con 1.876 transacciones.
- PayClub Móvil, MPOS, en el 2016 se colocó 3.563 dispositivos en el mercado, 4.166 establecimientos utilizan este dispositivo dejando ventas por aproximadamente $15 millones de dólares.
- El Cumplimiento en el Presupuesto de adquirencia en MasterCard en este año fue del 97% y representó un crecimiento del 16% sobre el 2015. Visa cumplió el 99% del plan del año 2016.

DESAFÍOS 2017

- Crecer en nuevos giros de negocio. Para esto se seguirá trabajando en el Plan Integral de Condominios con la nueva herramienta de afiliación.
- En un año de situación económica compleja, la Organización se enfocará en fidelizar a los dependientes de establecimientos afiliados al grupo. Para esto se potenciará la plataforma de Club aliados.
- Buscando ser más eficientes en el uso de los recursos, se impulsará a través de estrategias puntuales el Canal Web para afiliación de cargos recurrentes. Se dará un enfoque en la afiliación de nuevos establecimientos: Servicios básicos, telefonía, tv satelital.
- Innovación en medios de pago fortaleciendo el proyecto de PayClub con sus productos: MPOS (POS móvil), código de Compras y PayClub Express. Esto permitirá a la Organización capturar mercado, expandir cobertura y ofrecer una nueva experiencia de pagos a los Socios y Establecimientos. El reto es llegar a la colocación de 4.000 nuevos MPOS y tener 18.000 socios con la App en sus celulares.
- Activar un Ciclo de Vida para Establecimientos. En el año 2017 se activará un plan para reactivación de establecimientos declinantes.
- Para fortalecer la relación con los establecimientos afiliados, se impulsará la creación de productos que agreguen valor a la gestión diaria de estos establecimientos.

A. LA RED DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DINERS CLUB

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

La red de Diners Club del Ecuador se conforma por más de 50.000 Establecimientos. Estos se agrupan en diferentes tipologías de negocios (restaurantes, hoteles, supermercados, academias, líneas aéreas, librerías, entre otros), segmentadas en función del sector económico y del tamaño.

En cuanto a la interacción con los Establecimientos, esta se lleva a cabo a través de los asesores comerciales, el Call Center de Servicios y de Autorizaciones, y el portal de Servicios Web para Establecimientos.

A.1. AFILIACIÓN Y CANCELACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

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

En este mismo procedimiento se establecen los pasos a seguir para el bloqueo y cancelación de Establecimientos. Los motivos para ser cancelado incluyen: recargas injustificadas en el precio de venta, rechazo del pago con la tarjeta, fraude, o que se compruebe que hayan prestado un mal servicio a los Socios.

Relacionamiento con los negocios

Tipos de Crédito

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

G4-EC8

B. APOYO COMERCIAL POR SECTORES Y CRÉDITO A ESTABLECIMIENTOS

B.1. APOYO A ESTABLECIMIENTOS POR SECTORES

Diners Club ha diseñado una estrategia de apoyo a nuestros principales Socios comerciales, de manera tal que se pueda desarrollar su potencial con el respaldo adecuado a sus necesidades particulares.

En 2016 se realizaron campañas para impulsar la facturación en diferentes establecimientos como: Repuestos y Talleres, Líneas Aéreas, Miércoles Diners en restaurantes, academias, servicios públicos, electrodomésticos y centros comerciales aliados, donde se obtuvo una fac-

turación incremental de más de US$ 29 millones de dólares. Todas tendientes a incrementar la afluencia de clientes a sus establecimientos, convirtiendo a Diners Club en un aliado estratégico para sus ventas.

Otro sector que fue impulsado por Diners Club durante este año fue el de los Centros Comerciales, que agrupan a diferentes tipos de negocios con campañas como la de Regreso a Clases, Día de la Madre, Noches Diners y Navidad.

Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2016 fiestas locales como las de Guayaquil, Cuenca y Ambato mediante la difusión de beneficios que incentivaron al Socio a conocer y visitar diversos destinos nacionales.

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

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

Con el Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos en municipios, por ejemplo a través del pago por internet, matriculación vehicular y pagos de servicios básicos (luz, agua y teléfono), contribuyendo a la facilidad y agilidad de recaudación.

B.2. CRÉDITO A LOS ESTABLECIMIENTOS

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

G4-EC8

B.3. INCENTIVOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS

Diners Club tiene un programa de incentivos permanentes llamado Club Aliados, dirigido a los dependientes de los Establecimientos participantes que consiste en lo siguiente: por cada dólar de venta acumulan 1 punto durante todo el año. En campañas estacionales y no estacionales como Regreso a Clases, Día de la Madre, Navidad, Modo Tech, Modo Beauty, Modo Conect, Modo Avión, se realizan doble o triple punto, buscando incrementar la facturación del establecimiento y la fidelidad por parte del dependiente. Durante el año 2016 se premió a dependientes de Establecimientos y como reconocimiento a su compromiso con la marca y con nuestros socios canjearon un valor de US$ 97.198 dólares en premios de tecnologia, hogar, descanso, entre otros.

C. SEGURIDAD EN EL SERVICIO

C.1. SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE DONACIONES PARA FUNDACIONES

A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas que realizan los socios. En el 2016 tuvimos 55 fundaciones nuevas afiliadas.

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

Jo-chieh Huang,
La casa del bienestar,
tinta sobre papel de arroz.

D. LA FORMACIÓN, EL PRINCIPAL APORTE A LOS ESTABLECIMIENTOS

G4-FS16

D.1. CENTRO DE CAPACITACIÓN DINERS CLUB (CCD)

Diners Club ofrece como beneficio a los Establecimientos por su preferencia y fidelidad el acceso al Centro de Capacitación Diners Club (CCD), el mismo que busca re-

Tania Delgado
Presidenta Ejecutiva Samari Spa

Con Diners Club trabajamos desde el inicio de nuestras actividades comerciales, en el 2007. Por lo tanto, estamos cumpliendo 10 años. Seguiremos trabajando por la seriedad mutua con la que nos manejamos, pues la mayoría de nuestros clientes prefieren esta tarjeta como un medio de pago.

La publicidad, y el servicio personalizado han estado presentes en el tiempo que llevamos operando.

Diners Club tiene promociones constantes y exclusivas para sus Socios las mismas que hemos podido difundir a través de nuestro servicio y la ayuda publicitaria de la empresa.

conocer al recurso humano y fomentar su continua capacitación, la cual enriquece la efectividad y eficacia de quienes son los protagonistas de la interacción comercial, la más importante con nuestros clientes.

Durante el año 2016, se capacitó a 1.600 dependientes en temas enfocados a incrementar la efectividad en la venta y el servicio a los clientes. La capacitación se la hizo a través de nuestro Centro de Capacitación Diners (CCD) y se enfocó en reforzar la preferencia de la marca en importantes giros de negocios y campañas a nivel nacional:

Campaña	Especialidad	Asistentes 2016
Campaña Día de la Madre y el Padre	Centros Comerciales	900
Meseros: Curso Introductorio de Sommelier	Restaurantes	100
Taller de Motivación. Dale la Vuelta	Centros Comerciales	600
	Total	1.600

Para el año 2017 se proyecta incrementar el número de dependientes capacitados buscando optimizar y brindar nuevas herramientas de desarrollo que nos generen fidelización para cada uno de los dependientes participantes, generando recordación y posicionamiento de marca a mediano y largo plazo. Todo esto siempre ligado a la estacionalidad de cada una de las campañas. De esta forma se busca el crecimiento en ventas de cada una de las especialidades a las que se quiere potencializar.

LOGROS 2016

- Se integró y evaluó a los proveedores a fin de mantener una política de responsabilidad social en la no contratación de menores de edad, no trabajos forzosos y disponer de un adecuado sistema de seguridad y salud ocupacional.
- La especialización de los oficiales de compra permitió obtener ahorros en la adquisición de bienes y servicios.
- Digitalización de documentación de respaldo de pagos, así como de sus registros contables aprovechando la plataforma tecnológica de la Organización como la de los proveedores.
- Aprovechamiento de la herramienta de digitalización documental de la Organización en la reducción y exposición de información física.

DESAFÍOS 2017

- Trabajar conjuntamente con los proveedores a fin de establecer planes de continuidad que se alineen con los objetivos institucionales.
- Converger los procesos de las áreas de un mecanismo documental a uno digitalizado, a fin de proveer a la Organización de procesos eficientes que permitan dar respuestas óptimas a clientes.

GC9

A. GESTIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Diners Club identifica sus necesidades y en función de ellas selecciona a proveedores que se alinean a sus objetivos estratégicos enfocados a la responsabilidad y ética, que se rigen a las normas y principios establecidos en las normativas internas.

Los proveedores y contratistas cumplen con los objetivos:

- Trabajar en tiempos óptimos de entrega de productos y servicios.
- Calidad en los productos y servicios ofertados.
- Precios competitivos.
- Cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos determinada por los organismos de control.
- Crear relaciones a largo plazo, con beneficios mutuos para ambas partes.

G4-EC9/ G4-12

B. PROVEEDORES DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

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

Contamos con una base de 252 proveedores de los cuales el 95% son locales. Estos son calificados a través de la Compañía Lógica de acuerdo con un procedimiento establecido que evalúa los siguientes parámetros:

- Perfil Empresarial
- Capacidad Operativa
- Perfil Comercial
- Análisis Financiero

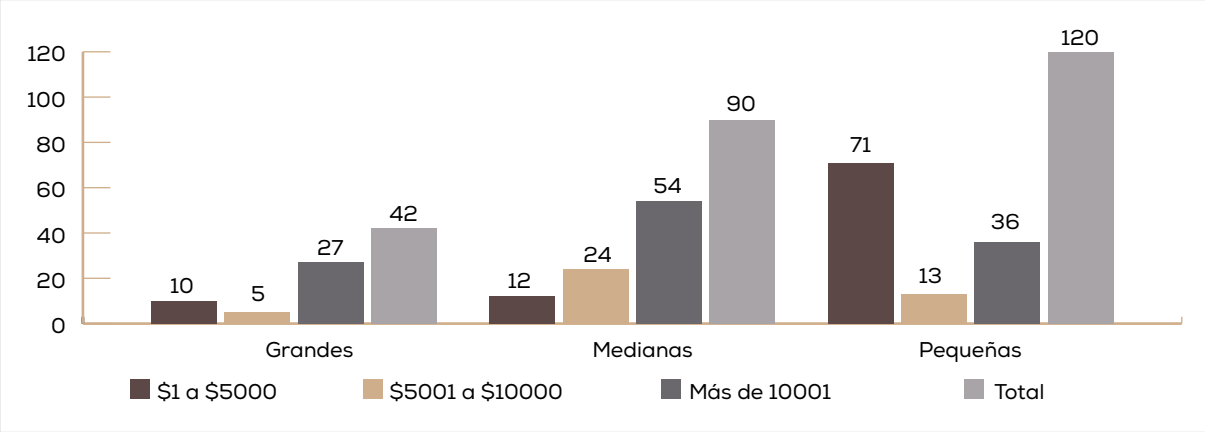
Studio Dessuant Bone, *Esperanza en el horizonte*, serigrafía sobre papel.

Se puede observar que existe una concentración del 84% en los proveedores de pequeñas y medianas empresas.

Clasificación de proveedores por tamaño

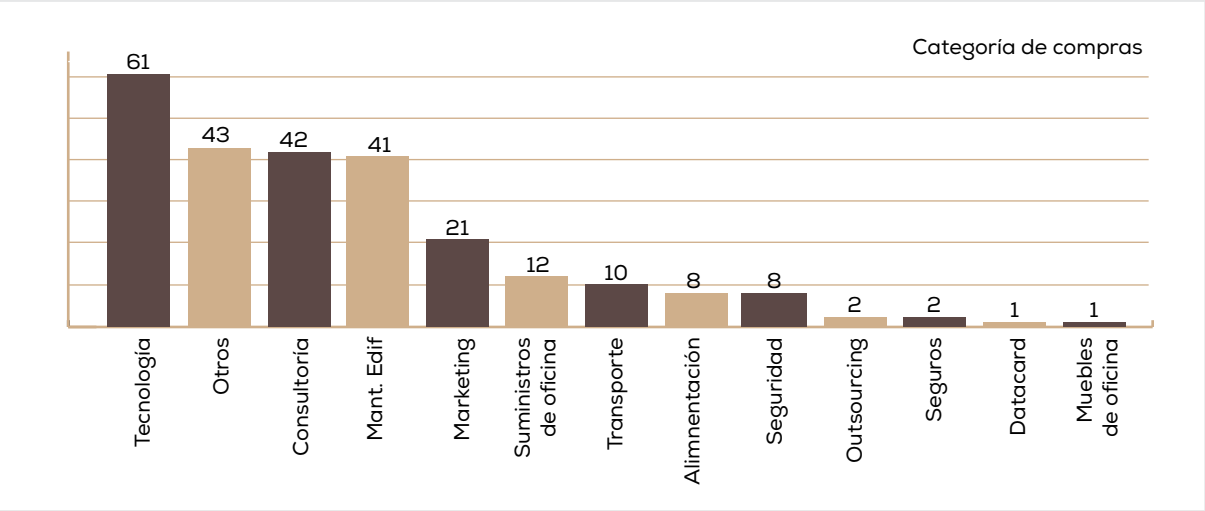
Tipo	2015	2016	%
Grandes	30	42	17
Medianos	71	90	36
Pequeños	108	120	47
Total	209	252	100

El crecimiento en nuestras bases de proveedores en los últimos 3 años ha sido considerable. Se observa que el mayor impacto de estos son empresas pequeñas y medianas.



A continuación, se puede observar la concentración de proveedores por el tipo de bienes/servicios que brinda cada uno de ellos. Existen 27 categorías de las que se visualizan las más representativas.

Distribución de proveedores por tipo de servicio año 2016



C. ESTRUCTURA Y POLÍTICA DE ADQUISICIONES

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

Diners Club busca, a través de su política de adquisiciones, garantizar la transparencia, buena fe, trato igualitario y ético, razonabilidad económica, calidad, honestidad y responsabilidad en la adquisición de bienes y servicios. Además selecciona a sus proveedores en forma objetiva y justa, generando oportunidad, pertinencia y administración adecuada del riesgo.

Todos los procesos están asegurados mediante las aprobaciones definidas en los límites de funcionarios delegados para el efecto, siempre transparentando las acciones mediante procesos de cotización y licitación con la participación de varios proveedores, informes que son puestos a consideración en el Comité de Compras.

C.1. LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO: UN REFERENTE DE CALIDAD ENTRE EL PROVEEDOR Y NUESTRA ORGANIZACIÓN

Un nivel de servicio es un acuerdo entre nuestra Organización y un proveedor sobre las características que un bien o servicio tendrá, y que se plasma en una orden de

servicio o en un contrato. El nivel de servicio o ANS es el indicador que determina el nivel mínimo esperado de desempeño de un bien o servicio. Este nivel servirá de guía para la conducción del servicio dentro de los parámetros de contratación.

Los acuerdos de niveles de servicios con nuestros proveedores están encaminados a definir:

- El tipo de bien o servicio a adquirir, el soporte a clientes y la asistencia.
- Garantías y tiempos de respuesta.
- Disponibilidad de los recursos ofertados.
- Planificación en entregas y servicio.

Estos acuerdos ayudan tanto al proveedor como a la Organización a cumplir con los compromisos y proyectos en forma oportuna y confiable.

G4-DMA 10/G4-LA15/G4-SO9/G4-EN32/G4-LA14/ G4-HR10

C.2. LAS ADQUISICIONES CON ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

En el año se evaluó al 100% los nuevos proveedores en función de criterios ambientales, sociales, laborales y de derechos humanos. Este porcentaje representa aproximadamente el 18% de nuestra base total de proveedores previamente evaluados con estos mismos criterios.

Este enfoque desarrolla los siguientes aspectos:

G4-HR1/G4-HR6/G4-HR11/G4-LA15/G4-SO10

Adicionalmente todos los contratos que se firman con los proveedores contienen cláusulas de responsabilidad social, de no contratación de niños, no trabajo forzoso y de seguridad y salud ocupacional. En base a las auditorías efectuadas, no se han identificado impactos negativos.

G4-HR5/G4-EN33

Nuestros proveedores son permanentemente auditados por una empresa externa contratada para tal efecto. En estas evaluaciones se realizan inspecciones con respecto al cumplimiento de principios firmados en los contratos, como no presencia de trabajo infantil y no trabajo forzoso. En las inspecciones realizadas hasta el momento no se ha evidenciado este tipo de novedades. Adicionalmente al momento de calificar a un proveedor se realiza una evaluación con la finalidad de evidenciar su realidad con respecto a los aspectos ambientales, sociales, derechos humanos y prácticas laborales.

El sistema de calificación de proveedores también ha incluido el impacto social que estos generan y se encuentra enfocado hacia la prevención del trabajo infantil, manejo de desechos, etc. Se realizaron certificaciones de proveedores en erradicación del trabajo infantil dentro del contexto de nuestra participación de la red empresarial por su erradicación.

La evaluación es permanente para los proveedores que mantienen su servicio como crítico o de contingencia para la Organización, asegurando que las expectativas iniciales se cumplan a través del tiempo.

G4-EC7/G4-EC8

D. CONTRATISTAS

En el 2016 finalizaron los proyectos de remodelación del área de Negociación y Cobranza ubicada en el Edificio Centro Financiero, así como la remodelación del Edificio Matriz. Esto ha permitido que los clientes cuenten con la comodidad y tecnología aplicada a sus necesidades y con sistemas inteligentes. También ha facilitado ampliar la comodidad de los Colaboradores en nuevos puestos de trabajo dinámicos. De esta forma apoyamos el crecimiento económico de este grupo.

G4-HR7

Con el 100% del personal de seguridad se trabajó en el fortalecimiento de los procedimientos de seguridad enfocados a Colaboradores, Clientes y proveedores a través de la preparación continua del personal.

Víctor Hugo Ramírez
Socio Gerente Great
People Consulting

Llevamos aproximadamente siete años brindando nuestros servicios en: Liderazgo & Cultura y Talent Search.

Hemos acompañado los procesos de cambio organizacional en sus etapas más críticas e importantes con resultados exitosos, que han contribuido al mejoramiento del clima laboral y la consolidación de una cultura organizacional orientada hacia el servicio.

Indiscutiblemente, la relación con Diners Club ha sido importante para promover un modelo de consultoría y asesoramiento basado en la innovación y los mejores niveles de servicio.

CONSTRUYENDO **FUTURO** CON LA **COMUNIDAD**

Giorgia Zanellato, *Postal de Ecuador*, impresión fotográfica.

LOGROS 2016

- 102.368 niños, niñas, jóvenes y adultos beneficiados con la Alianza Diners Club-Unicef y otros programas sociales que mantenemos con la Comunidad.
- La Alianza Diners Club-Unicef tuvo los siguientes resultados en el 2016:
  - 67.950 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
  - 818 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
- Este año el trabajo de Unicef se centró en el apoyo a las zonas afectadas por el terremoto, en términos de garantizar el cumplimiento de los derechos de niños/as y adolescentes.
- En el programa Capacidades Ciudadanas se llegó trabajar con 33.000 niños/as y adolescentes.
- Se potenció el programa de Arte y Cultura a través de la Artisteca desarrollando 433 talleres y eventos en beneficio de 15.250 personas.
- El programa Orígenes se ejecutó en el cantón Jama (Manabí) con la finalidad de apoyar a los damnificados por el terremoto con emprendimientos gastronómicos.
- Se lanzó el libro ***Orígenes***, el mismo que recopila el trabajo de 3 años de rescate gastronómico y cultural.
- La orquesta de Sinfonía por la Vida benefició a 100 niños/as y jóvenes en Esmeraldas.
- Se auspició la obra ***Sueños*** de la Fundación El Triángulo.

DESAFÍOS 2017

- Continuar aportando a la educación y protección de la niñez y adolescencia en las zonas afectadas por el terremoto mediante el programa de la Alianza Diners-Unicef.
- Implementar la quinta fase del proyecto Orígenes beneficiando a pobladores de la zona afectada por el terremoto.
- Sistematizar el modelo del programa de erradicación de trabajo infantil en el Centro de Quito y ampliar su ejecución en otros sectores, por medio de alianzas interinstitucionales.
- Fortalecer el programa Sinfonía por la Vida, con la finalidad de incrementar su ámbito de acción.
- Con el programa de la Artisteca se llegará a 18.000 beneficiarios a través de la oferta de una variedad más amplia de talleres de arte y creatividad. Para el 2017 se proyecta consolidar los concursos de música Reto Rec y literatura Atapalabras, además de lanzar la Primera Edición del Concurso de Plástica.

G4-SO2/G4-FS10

A. NUESTRO ENFOQUE PARA APORTAR A LA COMUNIDAD

Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la Comunidad en la creación y difusión del arte y la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento hace 49 años. En el 2001, se añadió a la línea de acción cultural un aporte al mejoramiento de la Educación en Ecuador y de manera especial en el sector rural. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club-Unicef, que ha buscado contribuir al mejoramiento de la educación rural garantizando los fondos y diseñando estrategias para conseguir mejoras educativas y, al mismo tiempo, aportando con acciones de protección hacia la niñez de los sectores más vulnerables. Adicionalmente, se ha venido apoyando distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos, no enmarcados dentro de la Alianza Diners-Unicef, ampliando así nuestro radio de acción, como son el programa de Turismo Inclusivo con rescate gastronómico "Orígenes", el programa de Educación Financiera, el programa Sinfonía por la Vida para la creación de Orquestas Sinfónicas en Esmeraldas y el de Arte y Discapacidad de Fundación El Triángulo. Nuestro enfoque se ha centrado en temas prioritarios para el mejoramiento de la calidad de vida de los niños y las comunidades consideradas con menos oportunidades de desarrollo.

En el año 2016 se trabajó intensamente en cinco ámbitos:

- **Turismo inclusivo,** Donde se implementó la cuarta etapa del programa Orígenes, proyecto que tiene la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades locales a través del rescate y fortalecimiento de la riqueza gastronómica. Se realiza un rescate cultural y se fortalecen las capacidades en poblaciones de menos de 25.000 habitantes. Este año se concentró el trabajo en el cantón Jama, provincia de Manabí,

con la finalidad de apoyar a las personas que fueron perjudicadas por el terremoto de abril.

- **Alianza Diners-Unicef.** Enfocados principalmente en la niñez y juventud más vulnerable y en programas como Educación Intercultural Rural, Capacidades Ciudadanas, Nación de Paz, Erradicación del Trabajo Infantil, entre otras. En 2016 se enfocó el trabajo en la respuesta frente a la emergencia a causa del terremoto, concentrando los esfuerzos en una respuesta oportuna para que los derechos de los niños/as y adolescentes no sean vulnerados. Se realizaron importantes campañas de recaudación de fondos en pro de los damnificados, a lo que se añadió la subasta de las obras de arte donadas por Fabrica de Italia, quienes aportaron con las obras de 30 artistas para apoyar a los afectados.
- **Erradicación del Trabajo Infantil.** Se potenció el trabajo en el Centro de Quito en tres componentes clave: servicios de atención por medio del arte, apoyo al cumplimiento de la política pública (ordenanza municipal 212 de la ciudad de Quito) y difusión de información y sensibilización sobre el trabajo infantil.

G4-FS16

- **Arte e Inclusión Social,** en el cual contamos con tres programas: **Artiteca**, Semillero de Arte que aporta a la formación integral de la población que vive en un contexto de vulnerabilidad, fomentando la apreciación, creación y comercialización del arte y la cultura; **Sinfonía por la Vida**, que consiste en una Orquesta Sinfónica para niños y jóvenes de Esmeraldas; y el programa de **Arte y Discapacidad** que lo ejecuta Fundación El Triángulo.
- **Educación Financiera**, enfocado a ofrecer formación en finanzas personales, familiares y para los negocios de grupos vulnerables de sectores urbano-marginales y rurales. Este programa busca contribuir a la sociedad mediante la extensión de los conocimientos y mejores prácticas de la Organización hacia la comunidad. En el capítulo V de este Reporte se detallan los resultados, recursos y las actividades de este programa.

G4-SO1

A.1. ENFOQUE DE TRABAJO CON LA COMUNIDAD Y ALIANZAS

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

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

A.2. RENDICIÓN DE CUENTAS Y DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

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

Programa	Proyecto	Lugares	Cobertura/personas
Alianza Diners-Unicef	Programa de asistencia en emergencia para damnificados por el terremoto de abril en las zonas de Esmeraldas y Manabí. • Fortalecimiento del sistema educativo unidocente • Nación de paz • Capacidades ciudadanas • Erradicación de trabajo infantil • Recaudación de fondos en pro de los damnificados	• Quito • Manabí • Esmeraldas • Sucumbíos	67.950
Educación Financiera	Educación financiera con la comunidad	A nivel nacional	18.823
Sinfonía por la Vida	Orquesta Sinfónica Esmeraldas	Esmeraldas	100
Turismo Inclusivo	Orígenes	• Jama • Don Juan • Bellavista • Campamento • El Matal	145
Cultura y Discapacidad	Desarrollo de habilidades complementarias a personas con discapacidad	Quito	100
Artisteca	• Talleres de creación artística • Visitas de apreciación artística • Proyectos musicales • Talleres de enseñanza artística • Concursos de música y literatura	Quito	15.250
		Total general	102.368

A.3. EVALUACIÓN A PROGRAMAS

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONG´S y la Cooperación Internacional, Gobiernos Locales y comunidades de probado presti-

gio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia.

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

- Unicef. Sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz. Se realizan reportes semestrales con base en la información de campo recolectada y comparando con lo programado.
- Todos los programas cuentan con un sistema de seguimiento que se plasma en un informe final anual de sistematización.

Apoyo a damnificados del terremo en Jama, Manabí.

B. LOS PROGRAMAS DE APORTE A LA COMUNIDAD

Contribución a la sociedad

Apoyo al mejoramiento de la Educación

- **Alianza Diners Club Unicef**
  Apoyo al mejoramiento del sistema escolar rural.
  - Programa de Inclusión y Permanencia.
  - Capacidades Ciudadana.
  - Ciclo básico Acelerado.
  - Nación de Paz.
  - Medidas Socio Educativas CDMI.
- **Erradicación del Trabajo Infanitl**
  Inclusión de niños/as en alto riesgo de mendicidad.

Arte e Inclusión

- **Artisteca, Semillero de Arte**
  Uso de los diversos lenguajes del arte para incentivar el desarrollo de la creatividad y como instrumento pedagógico
  - Talleres de Creación artística
  - Visitas de apreciación artística
  - Proyectos musicales
  - Talleres de enseñanza artística (acompañamiento en aula)
- **Sinfonía por la Vida**
  Inclusión Social a través de música clásica.
- **Arte y Discapacidad**

Turismo Inclusivo

- **Sabor a Ecuador**
  Rescate de la Gastronomía.

Educación Financiera Comunidad

- **Programa de Educación**
  Financial Education

C. APOYO AL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN

C.1. LA ALIANZA DINERS-UNICEF

Diners Club busca aportar al logro de los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por Naciones Unidas que fueron lanzados este año, aunque nuestro aporte se centran básicamente en los objetivos 1, 4, 10, 16 y 17 como prioritarios. Lograr educación de calidad, fomentar la paz y una asociación mundial para el desarrollo son aspectos muy importantes en nuestro enfoque social. A nivel nacional, buscamos aportar dentro de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo en el ámbito educativo.

Diners Club del Ecuador realiza un aporte constante a un fondo, que ha permitido darle continuidad a los programas de mejoramiento educativos. A esto se suman contribuciones o campañas de comunicación. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios comprometidos socialmente que también alimentan este fondo, mediante la campaña de tele-mercadeo que en 2016 recaudó US$ 216.000.

Cobertura y resultados de alianza Diners-Unicef 2016

	Beneficiarios 2016	
Cobertura	Niños/as y jóvenes	Maestros
Carchi, Sucumbíos, Napo, Pichincha, Imbabura	33.000	818
Esmeraldas	2.400	
Eloy Alfaro	1.050	
Muisne	4.500	
Quito	27.000	
Total	67.950	818

Evolución de la Cobertura de los programas Unicef (comparativo 2015 – 2016)

Año	Niños/as y jóvenes	Maestros
2015	59.608	448
2016	67.950	818

Debido a las circunstancias del terremoto de abril, el trabajo de Unicef se concentró en la generación de respuesta por la emergencia. En este sentido, la primera tarea es cuidar el cumplimiento y respeto a los derechos de la niñez. Mediante la instalación de escuelas provisionales se implementó todo el plan de intervención. Dotación de kits, ayuda psicológica, desarrollo de actividades lúdicas y organización comunitaria fueron las principales actividades ejecutadas.

El programa regular de Unicef comprende las siguientes estrategias:

- Movilización para promoción de la inclusión y reducción del rezago educativo de adolescentes mediante alianzas estratégicas intersectoriales.
- Modelo de búsqueda activa para la erradicación del trabajo infantil, en tres ramas de trabajo peligroso. Se aplica sectorialmente.
- Modelo de formación integral para la implementación del Ciclo Básico Acelerado para adolescentes con rezago educativo severo (superior a 3 años).
- Movilización para promoción de la inclusión y reducción del rezago educativo de adolescentes mediante alianzas estratégicas intersectoriales.

La cobertura del 2016 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Esmeraldas
- Manabí
- Río Santiago y Cayapas
- Quito
- Carchi
- Sucumbíos
- Napo
- Imbabura

Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que se mantienen con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias como: el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, dirección de educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Red de Consejos Estudiantiles, FUNDIC, Desarrollo y Autogestión (DyA), Ecuarunari, la dirección de educación bilingüe de Sucumbios y el Ministerio de Educación.

Los subprogramas más relevantes dentro de esta alianza son Nación de Paz, que se realiza en Esmeraldas, programa de Medidas Socio Educativas para jóvenes infractores en los CAMI y el Ciclo Básico Acelerado en Alianza con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Diners Club del Ecuador aporta un valor anual de US$ 200.000 para la implementación de los proyectos establecidos en el marco de la Alianza. De manera paralela se promueve anualmente la campaña de concientización y recaudación de donaciones voluntarias. En 2016, con la finalidad de generar un apoyo para los damnificados del terremoto de abril, se realizaron algunas actividades:

- Campaña de Telemercadeo, mediante llamadas directas a Socios Diners Club, se pudo recaudar más de US$ 216.000.
- Desde abril a mayo se realizó una campaña específica. El compromiso de Diners Club fue que por cada dólar recaudado, la Organización donaba otro dólar. De esta forma, al cerrar este período Diners Club contribuyó con US$ 70.000 adicionales.
- Subasta con Fabrica. La organización Fabrica, que es el centro de investigación de comunicación del grupo Benetton, donó a la alianza Diners Club-Unicef 30 obras de arte para que sean subastadas y estos fondos sean direccionados en favor de los damnificados. Producto de esta subasta se obtuvo US$ 13.000.

Ángeles Ortiz
Artista Fabrica

Diners Club del Ecuador patrocina proyectos internacionales que permiten acercar a la sociedad ecuatoriana a nuevas formas de apreciación del arte y la cultura.

De este modo, hizo posible la exhibición y subasta de 32 obras de arte donadas por Fabrica, el centro de investigación para la comunicación que acoge a los mejores talentos creativos internacionales, en respaldo a las víctimas del terremoto ocurrido el 16 de abril en Manabí y Esmeraldas.

Esta iniciativa permitió conectar a 32 artistas de diferentes países hacia el centro del planeta, a favor del bienestar de los niños y las niñas de Manabí y Esmeraldas. Esta es la primera vez en el Ecuador que existe una alianza con Fabrica.

La colección Inspired by Ecuador fue reconocida por Interni, Elle Décor Italia, Sight Unseen y Arts Thread. El proyecto generó un compromiso de solidaridad global que no hubiese sido posible cerrar sin el apoyo de Diners Club Ecuador.

- Regreso a Clases, campaña que se ejecuta anualmente, destinó un aporte de U$$ 5.000.
- Alumnos Universidad de Yale. Un grupo de estudiantes de esta universidad se organizó y contribuyó con la cantidad de US$ 7.700

Capacidades Ciudadanas

Este programa tiene la finalidad de desarrollar capacidades y competencias en valores en los niños/as y jóvenes, para el ejercicio de una adecuada ciudadanía entendida desde el respeto a los derechos y la asunción de responsabilidades. Se imparte como un extracurricular y es conocido como la Opción 4.

En 2016 el programa incrementó los niveles de participación en cuanto al número de estudiantes (33.000). Esto da cuenta de que el programa se ha posicionado debido a su calidad y pertinencia. La metodología desarrollada permite la participación dinámica fomentando el análisis crítico de cartillas y material pedagógico para posteriormente concluir con la aceptación de actitudes positivas y aplicación de valores en su comportamiento en la familia, la escuela, el barrio, la ciudad, en términos de una adecuada convivencia y prevención de riesgos.

C.2. ERRADICACIÓN DE TRABAJO INFANTIL

Este programa es ejecutado por la organización DyA en alianza con el municipio de Quito y el proyecto Salesiano. Se enfoca en tres componentes:

- **Servicios de atención.** Se ha logrado establecer tres centros para prestar

servicios de acogimiento, espacios temporales para que los niños realicen sus tareas, salud, recreación e inclusión económica.

- **Apoyo al cumplimiento de política pública.** Se apoyó al COMPINA[1] para la elaboración de la propuesta a la reforma de la ordenanza municipal vigente en la ciudad de Quito.
- **Información y sensibilización sobre trabajo infantil.** Se ha trabajado con padres de familia y la ciudadanía en general sobre los riesgos del trabajo infantil y los mecanismos o acciones para su atención.

D. ARTE E INCLUSIÓN SOCIAL

D.1. ARTISTECA

Artisteca forma parte del Programa de Arte y Cultura del Área de Responsabilidad Social de Diners Club del Ecuador. Está localizado en el Centro Histórico de la ciudad de Quito y ofrece talleres de creación artística en las ramas de danza, teatro, pintura, escultura, canto, música, artes aplicadas, escritura creativa, entre otras; visitas de apreciación artística a diferentes eventos y espacios culturales; proyectos musicales en grabación, mezcla, masterización y asesoramiento musical para todo tipo de canción; talleres de enseñanza artística para docentes (acompañamiento en aula) de escuelas y colegios, aportando a la sensibilización y la enseñanza de las distintas maneras de integrar el arte en los procesos pedagógicos.

En 2016 se han realizado concursos anuales de música y literatura. Entre ellos Reto Rec, concurso musical que busca promover y reconocer la constancia, la originalidad y el desarrollo creativo de agrupaciones y/o solistas conformados con por lo menos un estudiante de instituciones educativas públicas y privadas; y AtaPalabras, concurso juvenil de cuentos que busca promover y reconocer la constancia, la originalidad y el desarrollo literario de los estudiantes de centros educativos públicos y privados de la ciudad de Quito y sus alrededores.

1/ Consejo Metropolitano de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia

Así, Artisteca facilita la apreciación, experimentación, producción y perfeccionamiento de las diferentes manifestaciones artísticas de la población en general, usando los diversos lenguajes del arte para incentivar el desarrollo de la creatividad, el autoestima, el pensamiento crítico y la capacidad de expresión de las y los participantes de los talleres, eventos y actividades que oferta. Además promueve el uso del arte y la creatividad como instrumento pedagógico en las instituciones educativas fiscales, municipales y fiscomisionales del Centro y Sur de Quito y fomenta la profesionalización y comercialización del trabajo de artistas emergentes.

La Artisteca tiene como población objetivo a los moradores que viven, trabajaban y estudian en el sector del Centro Histórico, a la colectividad de organizaciones sociales, estudiantes y docentes de instituciones educativas aliadas, ya que estas permiten crear sinergias e impactos más duraderos en la población.

Tipo	Desglose	Observaciones
Beneficiarios Directos	• Trabajadores, habitantes y estudiantes de escasos recursos que viven en un contexto de vulnerabilidad. • Artistas emergentes o amateur. • Personas con discapacidad. • Beneficiarios o usuarios de instituciones aliadas que participan en las actividades del proyecto.	La población mencionada incluye a: • Docentes, madres solteras, preescolares, personas de la tercera edad personas con empleo informal y subempleo. • Músicos y creadores de artesanías artísticas o artes decorativas. Las instituciones aliadas incluyen centros educativos, asociaciones de artesanos y beneficiarios de fundaciones sociales como casas de acogida y aquellas que atienden a mujeres y personas con discapacidad.
Beneficiarios Indirectos	• Familiares de los beneficiarios directos. • Beneficiarios de organizaciones sociales y educativas cuyos trabajadores participan y son capacitados en el proyecto.	Los familiares se consideran en una relación de 3 a 1 con respecto a los beneficiarios directos. Los familiares asisten a los eventos de presentación de resultados realizados por los beneficiarios directos y se benefician del crecimiento social, económico y/o educativo que tengan los mismos.

Se espera que los participantes de talleres y espectadores de eventos de todas las edades logren una mayor valoración de su cultura e identidad, una mayor participación y alcancen un mayor bienestar y habilidades personales por medio del arte.

Además, se busca que los docentes de las instituciones educativas fiscales, municipales y fiscomisionales logren un mayor conocimiento de las diferentes técnicas artísticas así como un incremento de sus capacidades para impartir estas materias a sus alumnos.

La oferta de formación y actividades que presta la Artisteca es la siguiente:

- **Talleres de creación artística** en las ramas de danza, teatro, pintura, escultura, canto, música, artes aplicadas, escritura creativa, entre otras.
- **Visitas de apreciación artística** a diferentes eventos y espacios culturales.
- **Proyectos musicales en grabación**, mezcla, masterización y asesoramiento musical para todo tipo de canción.
- **Talleres de enseñanza artística** para docentes de escuelas y colegios que les enseñan a usar las distintas maneras de integrar el arte en sus procesos pedagógicos.
- **Concursos anuales de música y literatura**.

D.2. SINFONÍA POR LA VIDA

Este programa se realiza desde el 2008. Durante los últimos cinco años se focalizó el apoyo en la ciudad de Esmeraldas, con la fundación Edunova. Sinfonía por la Vida tiene como objeto promover el desarrollo humano de grupos más vulnerables a través de la enseñanza de música clásica para niños y jóvenes, incentivando de este modo el estudio, la creatividad, la disciplina, la solidaridad y la responsabilidad. En 2016, 100 niños y jóvenes participaron en este programa.

Se puede destacar que se fortaleció este programa aportando con la donación de los instrumentos de viento para la orquestas, y se conformó el grupo de coro, lo que ha posibilitado complementar la orquesta incluyendo a más niños y jóvenes.

Al igual que los años anteriores, se realizó el concierto en el Teatro Nacional Sucre y se contó con un lleno completo.

I. Programa de desarrollo de habilidades a través del arte para personas con discapacidad

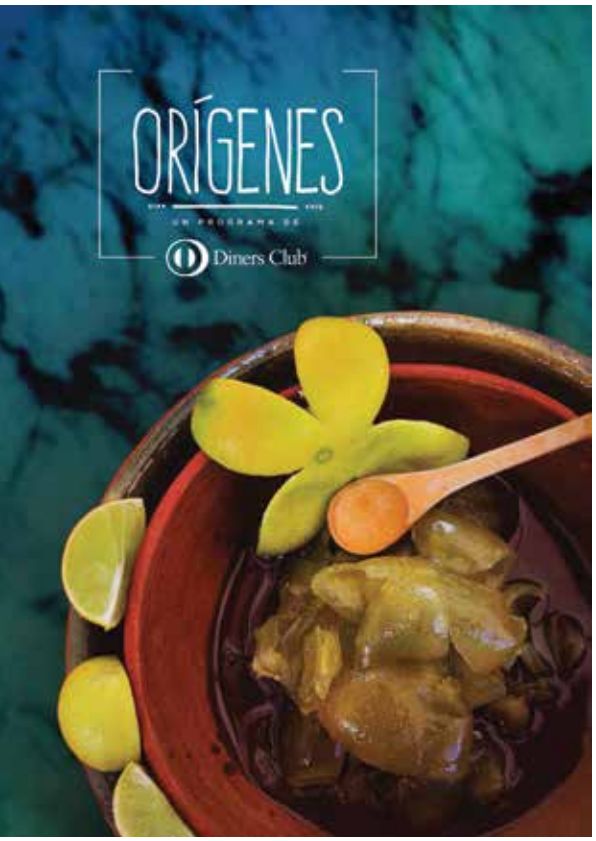
D.3. ARTE Y DISCAPACIDAD

En coordinación con la Fundación El Triángulo se llevó a cabo este proyecto, que busca desarrollar sus capacidades a través del arte. Un grupo de 36 niños/as y adolescentes participaron en actividades como danza, pintura, teatro. Los resultados fueron muy alentadores, ya que al terminar este ciclo los participantes realizaron una exposición de sus aprendizajes y se pudo evidenciar el desarrollo de su motricidad e interés por el arte.

Adicionalmente, se apoyó la realización de la obra de teatro *Sueños*, la misma que pone a 100 beneficiarios de la fundación El Triángulo en escena.

G4-FS14

E. EL TURISMO COMO FUENTE DE DESARROLLO COMUNITARIO Y EL RESCATE CULTURAL: ORÍGENES



Desde el 2010, Diners Club desarrolló un programa en el área del turismo inclusivo con la finalidad de fomentar la creación de productos turísticos para que sus comunidades tengan la oportunidad de mejorar su calidad de vida a través de su oferta. Esto se extiende en nuestra cadena de valor y se correlacionan los programas de responsabilidad social con la creación de un valor compartido con las comunidades. En la actualidad, Orígenes busca al mismo tiempo rescatar la cultura gastronómica ecuatoriana y generar oportunidades de crecimiento de pequeños locales que en el futuro consoliden su excelencia y calidad.

Orígenes es una propuesta que ha creado alianzas público-privadas y trabaja en comunidades de menos de 25.000 habitantes rescatando sus tradiciones gastronómicas. En 2016, debido a la coyuntura, este programa se enfocó en una de las zonas afectadas por el terremoto, el Cantón Jama, donde de sus comunidades fueron beneficiarias: Don Juan, Bellavista, El Matal y Campamento.

En esta edición el programa desarrolló los siguientes componentes:

- Formación a emprendedores
- Fortalecimiento de emprendimientos en Jama
- Identificación de productos locales para comercialización fuera de Jama
- Acompañamiento para comercialización de productos

En esta fase participaron 145 personas, las cuales estuvieron presentes en los eventos de capacitación. Posteriormente, de acuerdo con ciertas características de factibilidad que presenten en su emprendimiento, po-

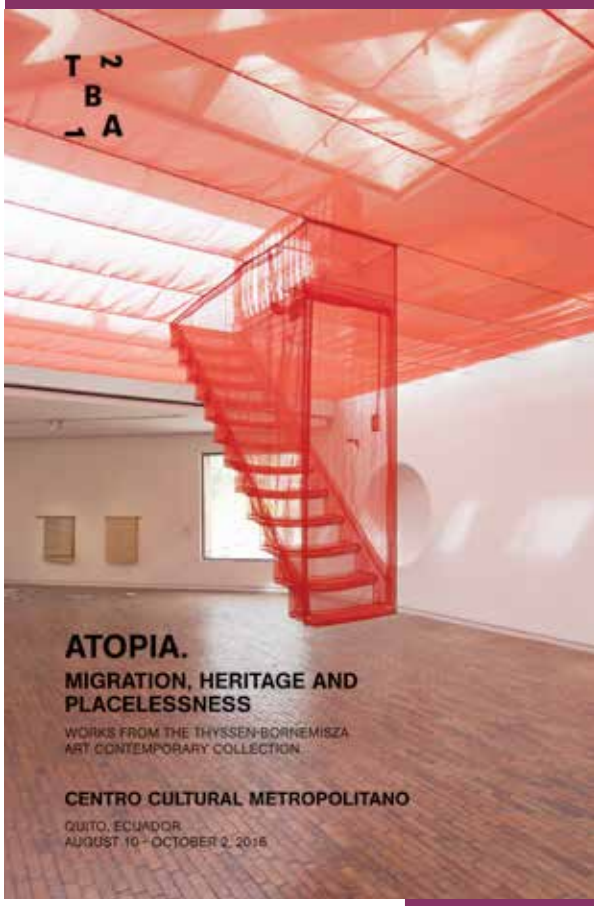
drán ser parte del grupo de productores locales que comercialicen su producto hacia fuera de Jama o también dentro del cantón. Esto último destinados a turistas que visitan la localidad.

Libro *Orígenes*

Producto de los tres años de ejecución de este proyecto. Se sistematizó la información que se obtuvo en todas las localidades participantes. El libro recoge más de 100 recetas de estos sitios y 10 recetas adicionales que rescatan la tradición nacional.

Concurso El plato de los ecuatorianos

Con la finalidad de rescatar la información difundida en el libro *Orígenes*, se realizó un concurso abierto a todo público para escoger el plato más representativo del país. Mediante un proceso de votación a través de la web www.origenesecuador.com el público en general tuvo la oportunidad de escoger el plato de los ecuatorianos. El favorito fue la cazuela de mariscos.



F. INVERSIÓN SOCIAL Y DE APOYO A LA CULTURA

G4-EC1

F.1. INVERSIÓN SOCIAL 2016

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en el 2016 tuvo un incremento del 63% con relación al 2015. Esto debido al nuevo componente de arte y cultura ejecutado por la Artisteca y a la inversión realizada en el programa de educación financiera.

Rubro	2015	2016
Alianza Diners Club-Unicef	$ 200.004,00	$ 200.004,00
Inversión social comunitaria interna y externa	$ 751.214,06	$ 1.278.634,85
Donaciones sociales		$ 70.231,26
TOTAL	$ 951.218,06	$ 1.548.870,11

F.2. APOYO A LA CULTURA

Como parte de las acciones que se emprenden en favor de la comunidad, nuestra Compañía participa en apoyo y auspicios a eventos artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, apoyo a festividades locales, auspicios a centros de arte, desarrollo de proyectos integrales que incentiven el liderazgo de las poblaciones y contribuyan al fortalecimiento de las raíces culturales de las regiones. Siempre hemos promovido y financiado eventos de índole académica, artística y cultural, con el único fin de rescatar la riqueza escondida que poseen las comunidades y difundirla a todo nivel.

Apoyo a la Bienal de Arte de Cuenca

Uno de nuestros mayores intereses está en La Bienal de Cuenca, por ejemplo, el cual consideramos un verdadero caso de éxito. La hemos apoyado y con el tiempo hemos sido testigos de su evolución y cambio, adaptándose a las necesidades que este tipo de eventos tiene, cada día más exigente en su logística y en la calidad de los trabajos de los artistas. La Bienal nació hace más de dos décadas con el objetivo de desarrollar el arte local por medio de una visión latinoamericana dentro del arte contemporáneo. En principio, La Bienal fue exclusivamente de pintura, pero con los años ha llegado a ser el evento de arte más grande y representativo del país, concentrando a los artistas más prominentes e importantes del Ecuador y ahora es considerada como una vitrina de exposición para el mundo del arte ecuatoriano.

El alto nivel alcanzado y el desarrollo de las artes hicieron que La Bienal de Cuenca se vaya ajustando a las nuevas tendencias del arte mundial. Actualmente, es una Bienal de Arte Contemporáneo y ha logrado –gracias a este formato– consagrar además a la ciudad de Cuenca como "Ciudad de las Ciencias y de las Artes".

Apoyo al Teatro Nacional Sucre

Este es una edificación patrimonial regida por la Fundación Teatro Nacional Sucre. Se trata de un ícono de las bellas artes en Quito y tiene un gran significado para los quiteños, especialmente por ser testigo de 130 años de historia nacional. Representa la tradición artística de los quiteños, además de ser el escenario de los eventos más relevantes del arte y la cultura.

Por las tablas del Teatro Sucre han pasado artistas ecuatorianos y extranjeros que nos han brindado espectáculos dignos de una ciudad como Quito, Patrimonio Cultural de la Humanidad. Hemos disfrutado de presentaciones de solistas, orquestas sinfónicas, óperas, obras de teatro clásicas y contemporáneas, que han cumplido las expectativas culturales y han captado la atención de los quiteños. El Teatro Sucre es parte de la evolución cultural y de la historia de Quito y Ecuador.

Una programación de la más alta calidad ha sido su sello desde el momento de su

reapertura. Por ello sus representantes buscan articular eventos que sean considerados entre los mejores del país y de la región.

Nuestro apoyo a la Fundación Teatro Nacional Sucre, objetivo primordial en cuanto a apoyo cultural en el país se refiere, nos ha permitido, colaborar con la presentación de magníficas agendas culturales en diferentes escenarios de la ciudad. Diners Club del Ecuador está complacido de colaborar con escenarios como los del Teatro Variedades Ernesto Albán Gómez, el Teatro México y todas las actividades que se realizan en escenarios a cielo abierto como la Plaza del Teatro y en la Mama Cuchara.

Algunos de los eventos más importantes presentados por la Fundación Teatro Nacional Sucre durante el 2016 fueron:

Bailaora María Pagés

Una de las grandes exponentes del baile flamenco, llegó por primera vez a Ecuador junto a su Compañía de danza para presentar *Yo, Carmen*, obra que explora el alma femenina.

Después de recorrer los escenarios más importantes del mundo, la reconocida bailaora y coreógrafa de flamenco María Pagés, brindó una espectacular presentación en el Teatro Nacional Sucre, donde sus majestuosos movimientos de belleza poco habitual fluyeron junto a la potencia de la música, generando un ambiente mágico.

Los Miserables

A pedido del público, regresó el Musical *Los Miserables* al Teatro Nacional Sucre. Esta producción contó con la fuerza interpretativa de un talentoso elenco nacional e internacional que, bajo la dirección musical de Ray Fellman y la dirección escénica de Chía Patiño, nos invitaron a confrontar y cuestionar la permanencia de la miseria humana en nuestra sociedad.

Esta nueva interpretación del musical *Los Miserables* resalta la vigencia de la obra clásica de Víctor Hugo. Como si la historia se hubiera congelado en el tiempo, se rescata la validez de un mensaje que prevalece en el tiempo: cuestionar el poder. Una potente obra que busca sensibilizar y conmover en un momento donde la injusticia, la codicia, la avaricia, así como el perdón, siguen presentes en la sociedad.

Los Miserables desplegó en escena la pasión de un amplio equipo de personas comprometidas con la obra, donde toda la energía de meses de intenso trabajo a nivel coral, musical y escénico sorprendió al público ecuatoriano. Una invitación para la reflexión, una incursión honesta al mundo de los miserables.

Potencializar la cultura es uno de los mayores objetivos sociales de Diners Club. Ha emprendido proyectos que acercan el arte y las manifestaciones culturales a la sociedad, para democratizarlas. Por ello, ha sido importante la alianza público- privada, pues ha motivado programas como "El Sucre Viajero" que consiste en movilizar piezas artísticas de gran calidad a localidades lejanas del país.

Diners Club del Ecuador, además, patrocina otros eventos culturales durante todo el año, tales como seminarios, conferencias y literatura, a través de ediciones de libros de importantes historiadores, pintores y demás artistas ecuatorianos. Tam-

bién incentiva la danza, el turismo, las fiestas locales, las presentaciones artísticas nacionales y extranjeras, la educación cultural y, en general, patrocina cursos, talleres y otras actividades. Diners Club del Ecuador siempre está buscando acercar a sus Socios y a la comunidad al mundo cultural, en todas sus manifestaciones.

Exhibición ATOPÍA

La exhibición *Atopía. Migración, Legado y Ausencia* de Lugar reunió 28 obras de la Colección Thyssen-Bornemisza Art Contemporary, Viena (TBA21), en el Centro Cultural Metropolitano.

El TBA21 es una institución situada en Viena, Austria, y fundada en 2002 por Francesca von Habsburg, dedicada a la producción, comisión y diseminación de obras de arte contemporáneo en todo el mundo. La muestra consistió en una selección de esta colección, con un fuerte enfoque en artistas latinoamericanos e incluyó obras de artistas ecuatorianos. Se la presentó por primera vez en Ecuador, con el apoyo de Diners Club, que ha estado al servicio del arte y la cultura desde el inicio de su gestión en el Ecuador.

"Atopía" es una palabra utilizada principalmente en el campo de la medicina y la filosofía que significa "sin lugar" (fuera de lugar, disperso, migratorio) y, también, de "alta originalidad y excentricidad". Esta doble connotación sirve para pensar sobre cómo los artistas han abordado las ideas de lugar, geografía, migración, legado, traducción, el cruce de fronteras nacionales, sociales y culturales. Lo atópico se encuentra en una posición que niega la ubicación. Es una palabra que define perfectamente a la exposición, que estuvo al alcance de los quiteños y visitantes de la ciudad.

Atopía muestra cómo las cambiantes realidades políticas y económicas han creado nuevos relatos sobre los lugares, y cómo sus historias han desatado el impulso de documentar el rápido proceso de transformación puesto en marcha por nuevos desplazamientos continentales.

Tenor Juan Diego Flórez

Gracias a las gestiones y al apoyo de Diners Club, el peruano Juan Diego Flórez, considerado como el mejor tenor ligero de referencia en los principales teatros del mundo, ofreció un concierto impresionante en Quito y Guayaquil, deleitando a los asistentes con su virtuosa voz. El artista se mostró contento por el entusiasmo que los públicos quiteño y guayaquileño le entregaron en el escenario. Los asistentes se deleitaron con la propuesta del tenor y se mostraron satisfechos por un espectáculo de música de tan alto nivel.

Juan Diego Flórez es considerado el tenor *belcantista* de referencia en los principales teatros del mundo. Su canto fluido y expresivo y su asombrosa virtuosidad lo convierten en un intérprete ideal de las óperas de Rossini, Donizetti y Bellini. Sus apariciones en los escenarios más importantes del mundo, tanto en óperas como en conciertos, son siempre recibidas con entusiasmo por el público y la crítica.

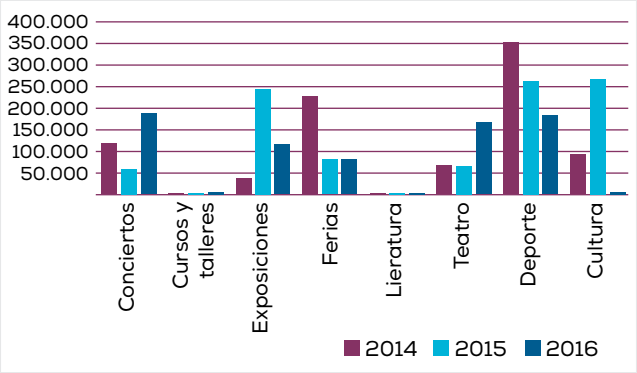
Ha recibido numeroso premios, como el Rossini d'Oro, el premio Abbiati de la crítica italiana, el Tiberini d'Oro, el ISO de Oro, L'Opera Award, el Aureliano Pertile, el premio Bellini, el Francesco Tamagno y el Plácido Domingo Award, además de numerosas condecoraciones.

G. INVERSIÓN EN AUSPICIOS, APOYO A LA CULTURA Y EL DEPORTE

Los estudios de mercado que se efectúan permanentemente a nivel nacional, nos dicen que la marca Diners Club es valorada por su contribución a la cultura, al deporte y por el apoyo a la infancia en el Ecuador. La Compañía invierte un importante monto de sus recursos en estos Auspicios. La inversión en el 2016 fue de US$ 741,552.11

Concepto	2015	2016
Conciertos	58.015	187.857
Cursos y talleres	2.240	3.380
Exposiciones pictóricas	245.592	115.636
Ferias	81.615	81.473
Literatura	829	2.565
Teatro	64.604	165.281
Deporte	264.463	181.599
Cultura	267.708	3.762
Total	$985.065,25	$741.552,11

Inversión 2014-2016

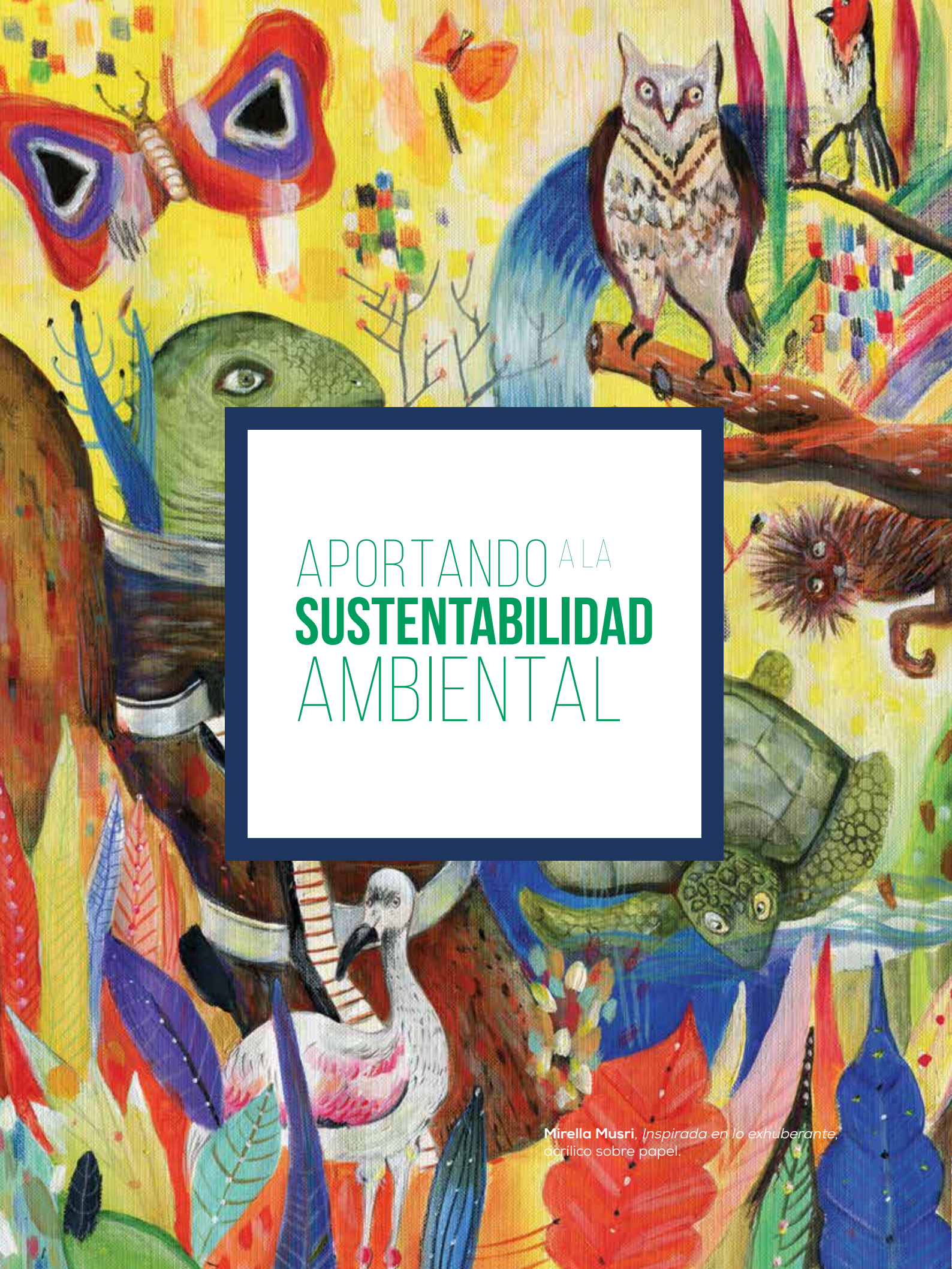


G4-15

H. PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES POR LA EDUCACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2016, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena educación en el Ecuador.

- Miembro del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).
- Iniciativa Líderes para Gobernar: Miembros del Jurado.



APORTANDO A LA **SUSTENTABILIDAD** AMBIENTAL

Mirella Musri, *Inspirada en lo exhuberante*, acrílico sobre papel.

LOGROS 2016

- Se mantuvo el sistema de medición de huella ecológica en coordinación con las distintas áreas.
- Producto de los procesos de digitalización de documentos, se ha llegado a disminuir 18 millones de impresiones en el año.
- Se continuó con la implementación del sistema de digitalización de documentos y disminución de impresiones, obteniendo una ahorro de 2´775.116 hojas, equivalente a 12.894 kg., resultado acumulado desde el inicio del programa.
- Se realizaron dos actividades de ciclopaseo familiar y patrimonial para fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo, con la participación de más de 150 Colaboradores y familiares.

DESAFÍOS 2017

- Mantener la certificación Punto Verde en el edificio CND.
- Continuar con la suscripción de Socios al sistema de estado de cuenta virtual.
- Desarrollar y ejecutar una nueva campaña de comunicación y de concientización interna para la reducción de impresiones.
- Implementar un sistema de gestión documental a través de distintas aplicaciones para disminuir los niveles de impresión. Innovar y optimizar procesos.
- Continuar con las actividades para la concientización de movilidad en medios alternativos.
- Capacitar al personal sobre las funcionalidades de los equipos multifunción, y los beneficios que brindan, como programar la impresión dúplex o libreta.

G4-DMA 6/G4-FS1/GC7/GC8/GC9

A. NUESTRO ENFOQUE CON EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un ***Plan de Manejo Integral de Disminución de Huella Ambiental*** fundamentado en la línea base determinada por el estudio de impacto ambiental realizado anteriormente.

El enfoque de mitigación de impacto ambiental se centra en cuatro pilares fundamentales:

Infraestructura	Procesos Administrativos	Relación con Socios	Concientización Interna
Construcción Ecológica	Sistema de Gestión Documental	Innovación en servicios	Campañas de Comunicación Campañas de 4R y ecoeficiencia

B. CONSTRUCCIÓN ECOLÓGICA Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL EN LAS OFICINAS

El año anterior se realizaron importantes inversiones en el sistema de Iluminación Lutron para el Edificio Centro de Servicios Diners, y en el nuevo sistema de climatización electrónico, que permite tener una importante eficiencia energética y menor impacto medioambiental.

Este edificio cuenta con una alta tecnología. Adicionalmente se han implementado varios procesos de reciclaje, entre los que destacan: reciclaje de papel, de material tecnológico, buena disposición de luminarias, de baterías, de PET, entre otros, que han permitido la obtención del Reconomiento Punto Verde.

B.1. RECONOCIMIENTO ECUATORIANO AMBIENTAL PUNTO VERDE

El edificio Centro de Negocios Diners Club fue remodelado con un enfoque de ecoeficiencia. Es así que se ha establecido un sistema de gestión adecuada de desperdicios, del cual se pueden destacar:

- Contenedores centralizados para colocar papel, botellas PET, celulares, pilas y desperdicios comunes.
- Implementación de un sistema inteligente de iluminación, el cual permite ahorrar energía eléctrica.
- Instalaciones con enfoque ergonómico.

En marzo de 2015, el Ministerio del Ambiente emitió el Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental Punto Verde al edificio Centro de Negocio Diners Club por demostrar buenas prácticas ambientales en su gestión.

C. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

C.1. CAMPAÑA DE LAS 4R

Este año se continuó con la campaña de concientización alrededor de la importancia del cuidado ambiental *Ser Responsable de Reducir, Reducir y Reusar*. Esta cuenta con un plan en el cual se han identificado actividades a partir de los estudios de impacto y medición de huella que se han realizado.

G4-EN1

Reducir

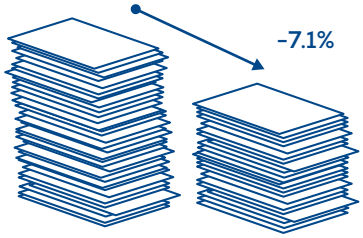
Si bien los procesos naturales de crecimiento de la Organización (considerando el incremento de personal y de Socios/Clientes y ventas) inducen a un incremento

en el consumo de papel, las medidas tomadas para mitigar el impacto ambiental nos han permitido mantener controlados los niveles de impresión como se puede ver a continuación:

Consumo	2015	2016	Variación
Impresiones/copias	9.425.625	8.759.657	-7,1%
Toneladas*	44,11	41	-7,1%
Colaboradores	1.408	1.332	-5,4%
Socios	541.666	541.126	-0,1%

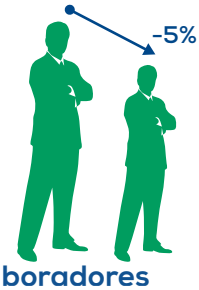
* Toneladas calculadas en base a una resma de 2,34 kg.

Es necesario mencionar que el papel usado tiene certificación FSC.



Socios

2015	2016
541.666	541.126



Colaboradores

2015	2016
1.408	1.332

Para el año 2016 disminuyó el nivel de consumo de papel, debido a un comportamiento parecido en el número de Socios y Colaboradores de la Organización. Adicionalmente se han implementado campañas de concientización y acciones que permiten controlar los consumos en este sentido.

Otro factor que contribuyó en la reducción de impresión de papel fue la creación de nuevos flujos documentales en el sistema de Gestión Documental File Net, a través del servicio de digitalización dentro de los procesos de pagos.

Adicionalmente, el área Administrativa implementó una serie de medidas tendientes a reducir el consumo de papel en los procesos administrativos:

- Asignación de cupos de impresión en varias áreas de la Organización, para regular el consumo.
- Implementación de equipos multifunción en todas las áreas de la para el uso de escaneo de documentos.
- Capacitación de equipos de impresión a todos los Colaboradores por la renovación de equipos, para evitar desperdicios y sobre todo para utilizar la funcionalidad de escaneo de documentos.

G4-EN27/GC9/ G4-FS3

Tecnología y medio ambiente

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

  Durante el año 2016 el programa de Reducción de Impresiones generó un ahorro de 2.755.116 hojas, lo que representa un incremento del 8% con respecto al ahorro del año 2015. El volumen de hojas ahorrado es equivalente a 12.894 kg. con un costo aproximado de US$ 219.198.

- **Virtualización de Documentos:** acceso a estados de cuenta y comprobantes de pago

A través de nuestro Portal Corporativo, la Organización brinda a los Socios, sean personas o establecimientos, la posibilidad de acceder a los documentos legales, como estados de cuenta y comprobantes de pago de una manera virtual evitando la impresión de ellos.

En el año 2016 se virtualizaron 3.742.501 estados de cuenta y 8.710.951 comprobantes de retención y pago, lo que equivale a 16.195.953 hojas que no se utilizaron para impresión de documentos.

Período	Estados de Cuenta		Comprobantes de retención y pago	
	No. de estados de cuenta	No. de hojas	Cantidad	No. de hojas
2015	3.299.387	6.598.774	8.151.350	8.151.350
2016	3.742.501	7.485.002	8.710.951	8.710.951

Reducción de impresiones en todos los procesos

Período	Reportes	Estados de cuenta	Comprobantes	Total
2015	2.558.676	6.598.774	8.151.350	17.308.800
2016	3.742.501	7.485.002	8.710.951	8.710.951

G4-EN4/G4-EN5/G4-EN6/G4-EN8

Consumo de agua* y energía eléctrica

Consumo	2015	2016	Variación
Agua (m3)	10.025	13.662	36%
Energía eléctrica (Kwh)	2.315.350	2.419.448	4%

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

G4-EN15/G4-EN16/G4-EN17/G4-EN18

Medición huella ambiental

	2015	2016	Unidad	Variación
Emisiones alcance 1	332,61	309,65	ton CO2e	-7%
Emisiones alcance 2	748,90	636,23	ton CO2e	-15%
Emisiones alcance 3	2.146,70	1.987,73	ton CO2e	-7%
Total	3.228,21	2.933,73	ton CO2e	-9%
Huella de carbono por colaborador	2,29	2,20	ton CO2e / colaborador	-4%
Huella de carbono por cliente	5,96	5,05	kg CO2e / cliente	-15%

En lo que respecta al consumo de agua con relación al año 2015, se presenta un incremento del 36%, debido a los trabajos de obra civil que fueron realizados en el Edificio Centro Financiero y la implementación de la nueva Agencia de Cobranzas.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2016 se presentó un incremento del 4% en relación al año 2015, debido a los trabajos de remodelación de los edificios Centro Financiero y Orellana que se realizaron en horario nocturno. Se ha calculado que la intensidad energética externa con respecto a los tarjetahabientes es de 4.16 Kwh.

G4-EN29/G4-EN34

Durante el 2016, la Compañía no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental. No se transportan residuos peligrosos y tampoco se han producido derrames de alguna sustancia.

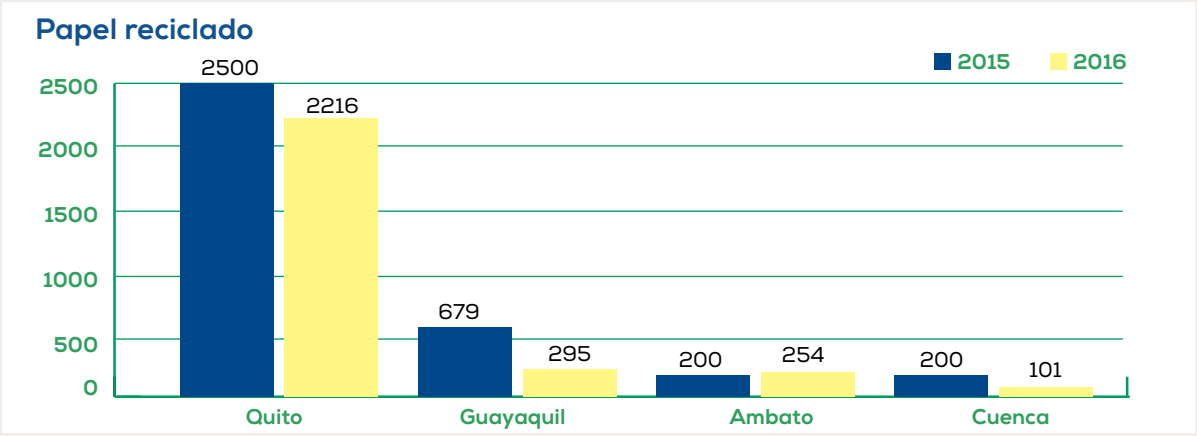
G4-EN27

Reciclar

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

Consumo y Reciclaje de Papel

Durante el 2016 se continuó con la campaña de reciclaje de papel. Se logró reciclar 3.293 kg., que representa un decrecimiento del 8% con respecto al año anterior y que representa el 8% del consumo total de impresiones. Se puede inferir que este resultado se presenta debido a que se está optimizando el uso del papel.



G4-EN23

Botellas PET

Los Colaboradores colocan sus botellas en los contenedores destinados para el efecto y posteriormente una gestora ambiental se encarga de retirarlos y llevarlos hasta una empresa para que sean reciclados.

Celulares

Se trabaja en coordinación con una empresa de telefonía celular, la misma que retira estos desperdicios y luego los envía a EEUU para que sus componentes puedan ser reusados.

Disposición adecuada de pilas desechadas

Se han colocado contenedores específicos para este fin. Al momento se colocan las pilas y baterías de consumo institucional o personal en los mismos.

Fluorescentes

Por su peligrosidad (dado que contienen mercurio) los fluorescentes que dejan de ser usados son colocados en una bodega dispuesta para el efecto, y de manera periódica se contrata a una empresa que se encarga de retirarlos y posteriormente darles un manejo adecuado.

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2015 son los siguientes:

Actividad	2015	2016
Manejo adecuado de desperdicios		
Disposición adecuada de fluorescentes (Unidades)	1.294	1.555
Reciclaje de botellas PET (Kg.)	371	350

Se puede ver un incremento en el reciclaje de fluorescentes. Esto se dio debido a que se cambió el sistema de iluminación a tecnología LED, principalmente en la agencia matriz.

Reusar

G4-EN2

Productos para Socios

Dentro del programa de educación financiera se estableció un enfoque paralelo de concientización con res-

pecto al cuidado del medio ambiente. Los productos desarrollados en este sentido son:

G4-FS/G4-EN2

- **FREEDOM**: para este grupo de Socios se elaboró la "billetera financiera", la misma que fue producida con material reciclado proveniente de las vallas publicitarias que usó la Organización.

Donación de activos:

En total en el año 2016 se donaron 780 activos que van a ser reusados y cuyo detalle se puede ver en el siguiente cuadro:

	Computadores		Muebles y equipos de oficina	
Consumo	2015	2016	2015	2016
Quito	0	0	0	543
Guayaquil	280	72	0	165
Total	280	72	0	708

D. CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN

D.1. PRODUCTOS EDUCATIVOS:

KIDS: Ahorra por la fauna

Dentro del programa de educación financiera, se estableció un enfoque paralelo de concientización con respecto al cuidado del medio ambiente. Para esto se desarrolló un juego de mesa educativo cuyo objetivo es generar un aprendizaje básico sobre el ahorro y crédito, y al mismo tiempo conocer las especies en vías de extinción para protegerlas. El objetivo del juego es acumular comida para alimentar a especies ecuatorianas en peligro de extinción, como son el tapir, el cóndor, el

oso de anteojos y el armadillo. El mensaje gira alrededor de la concientización para el cuidado de la fauna. Este año se elaboraron 2.500 juegos que fueron repartidos tanto entre Socios Kids como en la comunidad a estudiantes de escasos recursos.

G4-EN19/G4-EN30

D.2. FOMENTO DE LA MOVILIDAD ALTERNATIVA

En años anteriores se realizó la campaña Al trabajo en Bici, cuya finalidad es fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo para disminuir los problemas de contaminación y congestión de nuestra ciudad. Dentro de este marco promovemos dos actividades que además son recreativas para los Colaboradores y que generaron una reducción de 135 toneladas de CO^2:

Cicleada nocturna al Centro Histórico

Por octavo año consecutivo, se realizó por las festividades de Quito el Paseo Patrimonial en bici, actividad en la que participaron cerca de 100 Colaboradores y sus familiares. Debido a la acogida, se organizaron dos jornadas para que todas las personas interesadas participen.

Cicleada recreativa

Este año se la realizó en el del Parque Nacional Cotopaxi. Participaron más de 60 personas entre Colaboradores y sus familiares.

Diners Club INTERNATIONAL

Socialmente Responsable

Deloitte & Touche
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito - Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil - Ecuador

www.deloitte.com/ec

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA DE LA MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

A la Gerencia General de
Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera:

Introducción

Hemos realizado la verificación de la Memoria de Sustentabilidad 2016 de Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera, por el año terminado el 31 de diciembre del 2016. Nuestro trabajo consistió en verificar la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sustentabilidad 2016 de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del Global Reporting Initiative - GRI versión G4, en adelante GRI G4.

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sustentabilidad 2016

La Administración de Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera es responsable de la preparación de la Memoria de Sustentabilidad 2016, de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, y de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno determinados por la administración como necesarios para permitir la preparación de la Memoria de Sustentabilidad 2016 libre de errores materiales debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión independiente sobre la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sustentabilidad 2016 de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, basados en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.

Alcance

Nuestra verificación fue llevada a cabo en conformidad con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (ISAE 3000), emitida por la Junta Internacional de Principios de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas en inglés) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y efectuemos procedimientos para verificar la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sustentabilidad 2016 de acuerdo a la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/ec/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Proceso de verificación

Nuestro trabajo de verificación consistió en la formulación de preguntas a los funcionarios responsables de Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera que participaron en la elaboración de la Memoria de Sustentabilidad 2016, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación que se describen a continuación:

- Reuniones con los funcionarios de Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Seguimiento de los procesos, con el fin de recopilar y cotejar los datos presentados.
- Verificación de que el contenido de la Memoria de Sustentabilidad 2016 no contradiga ninguna información relevante suministrada por Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera y comparación de la información emitida en el año 2015.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sustentabilidad 2016 a los recomendados en la Guía G4, opción exhaustiva y, comprobación de que los indicadores correspondan a los lineamientos recomendados por la Guía G4 del GRI y que se revelan los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación mediante pruebas de verificación, en base a la selección de una muestra aleatoria, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI, incluida en la Memoria de Sustentabilidad 2016.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de verificación de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés).

Conclusión

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad: identificación, priorización y validación; realizado por Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera. Los indicadores verificados se señalan a continuación:

- **Contenidos básicos generales**

  [G4-1] [G4-2] [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-6] [G4-7] [G4-8] [G4-9] [G4-10] [G4-11] [G4-12] [G4-13] [G4-14] [G4-15] [G4-16] [G4-17] [G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-22] [G4-23] [G4-24] [G4-25] [G4-26] [G4-27] [G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-31] [G4-32] [G4-33] [G4-34] [G4-35] [G4-37] [G4-39] [G4-40] [G4-41] [G4-42] [G4-44] [G4-45] [G4-46] [G4-47] [G4-48] [G4-49] [G4-50] [G4-51] [G4-52] [G4-53] [G4-56] [G4-57] [G4-58].

- **Contenidos básicos específicos**

  [G4-EC1] [G4-EC3] [G4-EC5] [G4-EC6] [G4-EC7] [G4-EC8] [G4-EC9] [G4-EN1] [G4-EN2] [G4-EN4] [G4-EN5] [G4-EN6] [G4-EN8] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] [G4-EN18] [G4-EN19] [G4-EN23] [G4-EN27] [G4-EN29][G4-EN30] [G4-EN31] [G4-EN32] [G4-N33] [G4-EN34] [G4-LA4] [G4-LA5] [G4-LA7] [G4-LA9] [G4-LA10] [G4-LA11] [G4-LA12] [G4-LA13] [G4-LA14] [G4-LA15] [G4-LA16] [G4-HR1] [G4-HR2] [G4-HR3] [G4-HR4] [G4-HR5] [G4-HR6] [G4-HR7] [G4-HR9] [G4-HR10][G4-HR11] [G4-HR12] [G4-SO1] [G4-SO2] [G4-SO3] [G4-SO4] [G4-SO5] [G4-SO6] [G4-SO7] [G4-SO8] [G4-SO9] [G4-SO10] [G4-SO11] [G4-PR1] [G4-PR2][G4-PR5][G4-PR6] [G4-PR7] [G4-PR8]

[G4-PR9].

- **Suplemento Sectorial**

  [G4-FS1] [G4-FS2] [G4-FS3] [G4-FS4] [G4-FS5] [G4-FS7] [G4-FS8] [G4-FS10] [G4-FS14] [G4-FS15] [G4-FS16].

- **Parciales**

  [G4-36] [G4-38] [G4-43] [G4-LA1] [G4-LA2] [G4-LA3] [G4-LA6].

- **No aplicables**

  [G4-EN7] [G4-EN9] [G4-EN10] [G4-EN11] [G4-EN12] [G4-EN13] [G4-EN14] [G4-EN20] [G4-EN21] [G4-EN22] [G4-EN24] [G4-EN25] [G4-EN26] [G4-EN28] [G4-LA8] [G4-HR8] [G4-PR3] [G4-PR4].

- **No materiales**

  [G4-EC2] [G4-EC4] [G4-EN3].

- **Omisión**

  [G4-54] [G4-55].

Con base en los resultados de la aplicación de nuestros procedimientos de verificación, no ha llamado nuestra atención ningún aspecto que nos haga pensar que la Memoria de Sustentabilidad 2016 contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4.

Observaciones y recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y Sustentabilidad, cuyo informe se emite por separado.

Deloitte & Touche

Quito, 10 Mayo, 2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4 / PACTO MUNDIAL

Materiality Disclosures
Diners Club del Ecuador
May 2017 Service

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1: Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	10	✓	
G4-2: Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	28	✓	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3: Nombre de la organización.	5	✓	
G4-4: Principales marcas, productos y servicios.	68	✓	
G4-5: Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada	✓	
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	13, 14	✓	
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14	✓	
G4-8: Mercados servidos.	74	✓	
G4-9: Dimensiones de la organización.	1	✓	
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	48	✓	
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	24	✓	
G4-12: Descripción de la cadena de valor de la organización.	102	✓	
G4-13: Cambios significativos durante el período cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	14, 22	✓	
G4-14: Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o un principio de precaución.	26	✓	
G4-15: Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	114, 125	✓	
G4-16: Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	13	✓	
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	5	✓ Pg. 136	
G4-18: Proceso de definición del contenido y cobertura del reporte.	7	✓ Pg. 136	
G4-19: Listado de aspectos materiales.	7	✓ Pg. 136	
G4-20: Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	7	✓ Pg. 136	
G4-21: Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	7	✓ Pg. 136	
G4-22: Efecto de la expresión de información.	37	✓ Pg. 136	
G4-23: Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	5	✓ Pg. 136	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24: Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	31	✓ Pg. 136	
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	31	✓ Pg. 136	
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	31	✓ Pg. 136	
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	31	✓ Pg. 136	

PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28: Período cubierto por la información contenida en el reporte.	5	✓	
G4-29: Fecha del reporte anterior más reciente.	5	✓	
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	5	✓	
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	5	✓	
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del reporte.	5, 139, 146	✓	
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	5	✓	

CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
GOBIERNO				
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	16		✓	
G4-35: Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	20		✓	
G4-36: Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.	20		✓	
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	20		✓	
G4-38: Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	17		✓	
G4-39: Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	16		✓	
G4-40: Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	16		✓	
G4-41: Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	24		✓	

G4-42: Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos.	17		✓	
G4-43: Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	18		✓	
G4-44: Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	16		✓	
G4-45: Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades.	17, 26		✓	
G4-46: Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	17, 26		✓	
G4-47: Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades.	17		✓	
G4-48: Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.	22		✓	
G4-49: Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	20		✓	
G4-50: Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	24		✓	
G4-51: Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución.	19		✓	
G4-52: Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección.	55		✓	
G4-53: Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	55		✓	
G4-54: Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización vs. la retribución total anual media de toda la planilla.		No se puede difundir debido a factores de seguridad y confidencialidad de la información	✓	
G4-55: Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización vs. el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.			✓	

CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	13, 22		✓	
G4-57: Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	22, 23		✓	
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	24		✓	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁG.	RAZONES POR OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
Continuidad en las prácticas anticorrupción	**G4- DMA 1**	24		✓	GC10
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
	G4-SO3: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	24		✓	
	G4-SO4: Comunicación y formación en políticas y procedimientos de anticorrupción.	25		✓	
	G4-SO5: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	24, 54		✓	
	POLÍTICA PÚBLICA				
	G4-SO6: Valor de las contribuciones políticas	24		✓	
	PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
	G4-SO7: Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	25		✓	
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
	G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones por incumplimiento	33		✓	
	MECANISMOS DE REGULACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
	G4-SO11: Número de las reclamaciones sobre impactos sociales	33		✓	
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES				
	G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	24		✓	
	EVALUACIÓN				
	G4-HR9: Número de centros examinados por impactos a los derechos humanos	24		✓	
	MECANISMOS DE RACLAMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS				
	G4-HR12: Reclamaciones sobre derechos humanos	23		✓	
Financiamiento responsable, información transparente y asesoramiento justo al cliente	**G4- DMA 2**	64		✓	
	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	64, 71		✓	
	G4-PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	79		✓	
	COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
	G4-PR6: Venta de productos prohibidos o en litigio	79		✓	
	G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de normativas relativos a la comunicación	79		✓	

Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y Socios	**G4- DMA 3**	64		✓	
	PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
	G4-PR8: Número total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	79		✓	
Monitoreo permanente de la calidad y atención de reclamos	**G4- DMA 4**	75		✓	
	ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	78		✓	
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
	G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	79		✓	
	MECANISMOS DE REGULACIÓN AMBIENTAL				
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	132		✓	
Inversión en comunidad: aporte financiero y aporte a causas sociales de impacto Inclusión / accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	**G4- DMA 5**	36, 102		✓	GC6
	DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	37, 121		✓	
	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	107		✓	
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	97, 98		✓	
	COMUNIDADES LOCALES				
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	58, 111		✓	
	G4-SO2: Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	110		✓	
	GENERAL				
	G4-EN31: Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	37		✓	

Ecoeficiencia y disminución de impacto ambiental	**G4- DMA 6**	128		✓	GC 7 GC 8 GC 9
	MATERIALES				
	G4-EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	129		✓	
	G4-EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	133		✓	
	ENERGÍA				
	G4-EN4: Consumo de energía externa de la Organización.	131		✓	
	G4-EN5: Intensidad Energética.	131		✓	
	G4-EN6: Reducción del consumo de energía.	131		✓	
	AGUA				
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	131		✓	
	EMISIONES				
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	132		✓	
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	132		✓	
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	132		✓	
	G4-EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	132		✓	
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	135		✓	
	EFLUENTES Y RESIDUOS				
	G4-EN23: Peso total de residuos gestionados según tipo y método	133		✓	
	PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	G4-EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	131, 132		✓	
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
	G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones por incumplimiento ambiental	132		✓	
	TRANSPORTE				
	G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte	135		✓	
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales.	105		✓	
	G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos actuales y potenciales en la cadena de valor y medidas adoptadas.	106		✓	

Fortalecimiento de prácticas de concialiación de la vida laboral / familiar y de SSO para mitigar el estres laboral	**G4- DMA 7**	50		✓	GC 7 GC 8 GC 9
	EMPLEO				
	G4-LA1: Número total y tasa de nuevos empleados contratados y rotación de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	48, 49		✓	
	G4-LA2: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por lugares significativos de las operaciones.	55		✓	
	G4-LA3: Tasas de retorno al trabajo y de retención después de la licencia parental, por género.	54		✓	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones derivadas del plan de prestaciones	55		✓	
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
	G4-LA5: Porcentaje total de trabajadores que esta representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	60		✓	
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y victimas mortales	61		✓	
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado	61		✓	
	NO DISCRIMINACIÓN				
	G4-HR3: Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	24		✓	GC2
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
	G4-HR4: Actividades y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	24		✓	GC3
	RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
	G4-LA4: Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	24		✓	

Desarrollo profesional de Colaboradores	**CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**				
	G4-LA9: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	51		✓	
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y formación contínua.	51		✓	
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	55		✓	

Transparencia interna, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral.	**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**				
	G4-LA12: Órganos del gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por género, grupo de edad y pertenencia a minorías y otroz	16, 46, 47		✓	
	PRESENCIA EN EL MERCADO				
	G4-EC6:Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	47		✓	
	IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
	G4-LA13: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	55		✓	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	G4-EC3:Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestación social.	55		✓	
	PRESENCIA EN EL MERCADO				
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial por sexo	56		✓	
Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	**G4- DMA 8**	80		✓	
	GDMA-Former FS1: Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicas	114, 128		✓	
	GDMA-Former FS2:Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales	28		✓	
	GDMA-Former FS3: Procesos para monitoriar la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales	80		✓	
	GDMA-Former FS4: Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar políticas y procedimientos medioambientales y sociales	64		✓	
	GDMA-Former FS5: Interacciones con los clientes, inversionistas, socios de negocios en temas ambientales y riesgos sociales	80		✓	
	G4-FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico	73		✓	
	G4-FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental	28, 134		✓	
	G4-FS10: Porcentaje y número de companías pertenecientes al portafolio de la institución que reporta, con las cuales han interactuado en temas sociales y ambientales	110		✓	
	G4-FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para la gente desfavorecidas.	120		✓	
	G4-FS15: Políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros.	64		✓	

Educación/alfabetismo financiero/generación de capacidades	**G4- DMA 9**	84		✓	
	G4-FS16: iniciativas para realizar educación financiera por tipo de beneficiario.	53, 84, 99		✓	
Integración de los Derechos Humanos y de criterios medio ambientales en la estrategia y decisiones de inversión	**G4- DMA 10**	106		✓	
	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
	G4-EC9: Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	102		✓	
	EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES				GC 4 GC 5 GC 6
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de prácticas laborales.	105		✓	
	G4-LA15: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de valor y medidas adoptadas.	105		✓	
	TRABAJO INFANTIL				
	G4-HR5: Actividades y proveedores identificados como riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir su efectiva abolición.	24, 106		✓	GC 5
	TRABAJO FORZOSO				
	G4-HR6: Operadores y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	106		✓	GC 6
	MEDIDAS DE SEGURIDAD				
	G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	107		✓	
	EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				GC1
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	105		✓	GC2
	G4-HR11: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de valor, y medidas adoptadas.	106		✓	GC4
	EVALUACIÓN DE LA REPERCUCIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
	G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios sobre impacto en la sociedad.	105		✓	
	G4-SO10: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre la sociedad en la cadena de valor y medidas adoptadas.	106		✓	

Integración de los Derechos Humanos y de criterios medio ambientales en la estrategia y decisiones de inversión	**INVERSIÓN**				
	G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen claúsulas de derechos humanos.	106		✓	GC1
	G4-HR2: Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	53, 84		✓	

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

	ANEXO 1	PÁGINA
A		
A.1	**CONFORMACION DEL CAPITAL**	
SBS A.1.1 (A1)	Número de accionistas o socios según correspondan los últimos 3 años. Personas naturales y jurídicas.	14
SBS A.1.2 (A1)	Distribución porcentual del capital por rango: de 1000 a 5000, 5001 a 10000, 10001 a 50000, de 50001 a 100000,mas de 100000. Clasificación de los accionistas o de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 a 5 años; y, más de 5 años.	15
SBS A.1.3 (A1)	Clasificación de accionistas o de socios por tiempo de permanencia: Menos de un año; de mas de uno a 3 años; de mas de 3 a 5 años; más de 5 años.	15
A.2	**PARTICIPACION EN JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS O SOCIOS**	
SBS A.2.1 (A1)	Número total de los accionistas o socios asistentes / número total de accionistas o socios de la entidad.	16
SBS A.2.2(A1)	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta por cada accionista o socio asistente	16
SBS A.2.4 (A1)	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.	16
SBS A.2.6 (A1)	Conflicto de interes: Número total de los accionistas o socios que aprobaron tales politicas / número total de accionistas o socios de la entidad	16
B	**INFORMACION DEL DIRECTORIO**	
B.1	**CONFORMACION DEL DIRECTORIO**	
SBS B.1.1 (A1)	Tiempo promedio de permanencia como mienbros del directorio o del organismo que haga sus veces que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información	16
SBS B. 1. 3. (A1)	Nivel de rotación, corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos 5 años, que un directivo permanece como miembro del directorio.	16
SBS B. 1. 4 (A1)	Numero de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educacion relacionada con administracion, economia, finanzas o leyes	16
B.2	**PARTICIPACION DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO**	
SBS B. 2. 1 (A1)	Funcionamiento de los comités - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 2 (A1)	Comité de auditoría - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 3 (A1)	Comité de riesgos - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 4 (A1)	Comité de cumplimiento - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18

SBS B. 2. 5 (A1)	Comité de ética - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 6 (A1)	Comité de retribuciones - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
B.3	**FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL**	
SBS B.3.1 (A1)	Participacion de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitacion	18
SBS B.3.2 (A1)	Participacion de los accionistas o de los socios en procesos de capacitación promocionados por la entidad	18
C	**INFORMACION SOBRE EL DIRECTORIO**	
C.1	**FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO**	
SBS C.1.1 (A1)	Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.	19
SBS C.1.2 (A1)	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.	19
SBS C.1.3 (A1)	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	24
SBS C.1.4 (A1)	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	19
C.2	**NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO**	
SBS C.2.1 (A1)	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio o el organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.	19
SBS C.2.2 (A1)	Gasto promedio causado por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.	16
C.3	**USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**	
SBS. C.3.1 (A1)	Número de consultas y reclamos presentados: Número de casos resueltos / Número de casos presentados de reclamos	76
SBS. C.3.3 (A1)	Incorporación de clientes nuevos: Número de clientes nuevos incorporados cada año.	66
D	**INFORMACION SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL**	
1	**CARACTERISTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL**	
SBS D.1 (A1)	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas	20
SBS D.1.1 (A1)	Tiempo de servicio en la entidad.	20
SBS D.1.2 (A1)	Tiempo promedio de permeanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas	21
SBS D.1.3 (A1)	Participación en el equipo gerencial por género.	21
SBS D.1.4 (A1)	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	21
E	**INFORMACION LABORAL**	
1	**CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DELA ENTIDAD**	
SBS E.1.1 (A1)	Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género	46
SBS E.1.2 (A1)	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	46
SBS E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.	47
SBS E.1.4 (A1)	Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.	47
SBS E.1.5	Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.	49
SBS E.1.6 (A1)	Clasificación del personal por rango salarial.	56
E.2	**CAPACITACION**	
SBS. E.2.1 (A1)	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).	53
SBS. E.2.2 (A1)	Número de programas de capacitacion emprendidos por la entidad en cada año (3 ultimos años)	53

Mayor información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Social 2016
www.DinersClub.com.ec

G4-5

Diners Club del Ecuador S.A. Área: Responsabilidad Social
Teléfono: 2981-300 ext. 2628 Email: rsociall@dinersclub.com.ec

Amazonas 4272 y Pereira - Edif. Centro de Negocios Diners Club
Quito-Ecuador

Créditos

Contenidos
Diners Club del Ecuador S.A.

Responsable del Reporte
Augusta Bustamante Ponce
Gerente de Responsabilidad Corporativa

Coordinación
José Luis Trávez

Fotografía
Marco Andino

Impresión
Imprenta Mariscal

Diseño y Diagramación
Andrea Gómez Dávila
MullenLowe-Delta

FLAP
servicios
editoriales

(593) (2) 2504243 / 0997899141
flapediciones@gmail.com
Quito - Ecuador