



INFORME COP - 2018 TECNISEGUROS S.A.





Global Compact COP

Carta del Presidente Ejecutivo



Derechos humanos



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
2. No ser cómplice de abuso de los derechos humanos

Condiciones laborales



3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva
4. Eliminar el trabajo forzado y obligatorio
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

Medio Ambiente



7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

Anticorrupción



10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

Indicadores



11. Principales indicadores que soportan las acciones contenidas en el análisis de los cuatro principios fundamentales.

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que Tecniseguros, Agencia Asesora Productora de Seguros S.A, reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Fernando Terneus
Presidente Ejecutivo



En Tecniseguros nos esforzamos en asegurar que las personas relacionadas con la compañía, clientes, proveedores, directores y accionistas conozcan nuestras normas y, en lo posible, obren en consecuencia en todos los ámbitos.

El objetivo es fomentar la integridad de los empleados y por lo tanto de la empresa, considerando:

- El respeto de los derechos humanos internacionalmente reconocidos.
- Un comportamiento ético y conforme a la Ley.
- La lealtad a Tecniseguros S.A.
- El trato justo, cortés y respetuoso entre los compañeros de trabajo.
- La consideración justa y debida a los intereses de personas relacionadas con la compañía, incluidos los clientes, los proveedores, las autoridades, los accionistas y el público.
- El respeto al medio ambiente.
- La profesionalidad y el compromiso en el desarrollo de la actividad empresarial.

CUMPLIMIENTO DE DERECHOS HUMANOS

Hechos relevantes 2018

Nuestros Colaboradores: Tecniseguros considera a sus colaboradores una parte esencial de la Compañía y desea mantener con ellos una relación basada en los valores corporativos, la confianza mutua, la responsabilidad, la creación de valor, el compromiso y la integridad

Excelencia y ejemplaridad: Tecniseguros desea que todo el personal, promueva la excelencia a través de su ejemplaridad que se manifiesta en los compromisos del Código de Conducta que debe ser aplicado tanto dentro de la propia empresa como cuando le representa externamente.

Transparencia y empatía: quienes representan a Tecniseguros promueven una actuación transparente en todo aspecto, nuestra actividad empresarial se desarrolla en estricto cumplimiento del marco legal establecido por los entes de control, nuestra operación está direccionada por códigos de conducta que garantizan la transparencia en todos nuestros procesos. En este ámbito, tiene especial importancia el diálogo como escucha y comprensión de las expectativas, necesidades y valores de los públicos con los que la empresa se relaciona.

Nuestros Clientes: nuestro propósito es proporcionar a nuestros clientes servicios y asesoría globales que les permitan tomar las decisiones más adecuadas en su propio interés, desde el 2017 trabajamos bajo la metodología de customer experience, con la finalidad de generar experiencias satisfactorias a nuestros clientes, en el 2018 nuestros indicadores de satisfacción de clientes NPS e INS crecieron un 7% y 2% respectivamente.

Nuestros competidores: Tecniseguros se compromete a alcanzar sus objetivos empresariales por medios éticos y legalmente irreprochables aplicando sistemas de competencia justos y transparentes. Las normativas de competencia y ética y la legislación antimonopolios son de cumplimiento obligatorio y mandatorio en nuestra organización.

Relación con Aseguradoras: Tecniseguros a través de sus colaboradores y procesos mantiene una relación transparente con las Aseguradoras, conscientes de que sólo con una acción coordinada puede alcanzarse la debida ordenación del Mercado de Seguros. En ningún momento difundimos información que contenga datos inexactos, o insuficientemente comprobados, sobre la situación y actuación de las Aseguradoras. No generamos comparaciones malintencionadas de una Aseguradora respecto de otra.

CONDICIONES LABORALES



Nuestro objetivo es fomentar y mantener un ambiente de trabajo saludable basado en la confianza y el compañerismo, cultivando un comportamiento social responsable entre todos los empleados de Tecniseguros S.A, esto incluye el respeto de la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada individuo. Todos los empleados deben considerar una obligación prevenir y evitar la discriminación (también indirecta) o el trato desigual por motivos de raza, origen étnico, sexo, religión, ideología, discapacidad, edad u orientación sexual.

Todo empleado tiene derecho a un trato justo, cortés y respetuoso por parte de sus superiores, subordinados e iguales.

CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES LABORALES

Hechos relevantes 2018

Empleo estable: Tecniseguros ofrece a sus colaboradores un entorno y unas condiciones laborales que faciliten el cumplimiento y mejora de su trabajo y la estabilidad en el empleo, en el 2018 nuestro índice de rotación de personal fue de 4%, menor al 5% del año 2017.

Canales de información y comunicación: desarrollamos encuesta de clima laboral, encuesta satisfacción de clientes, comités de unidades y de oficinas, comités de seguridad, auditorias de calidad.

Canales de comunicación con empleados (Intranet, reuniones seguimiento de objetivos, comités de unidades y de oficinas, comités de seguridad)

Planes de capacitación: buscamos la excelencia en el servicio a través de la capacitación constante y siendo autodidactas interesados día a día en aprender más, mantenemos procesos permanentes de capacitación, contamos con herramientas especializadas para la capacitación de nuestros colaboradores y clientes, desde el 2015 implementamos una estructura técnica y especializada para la capacitación efectiva de nuestros colaboradores y clientes, en capacitación en el 2018 invertimos un 38% más que en el 2017.

Integración laboral de discapacitados: fomentamos el respeto de la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada individuo. Todos los colaboradores tienen la obligación prevenir y evitar la discriminación (también indirecta) o el trato desigual por motivos de raza, origen étnico, sexo, religión, ideología, discapacidad, edad u orientación sexual.

Clima laboral: nuestro objetivo es fomentar y mantener un ambiente de trabajo saludable basado en la confianza y el compañerismo, cultivando un comportamiento social responsable entre todos los empleados de Tecniseguros. Mantenemos un proceso establecido y sistematizado para el análisis y evaluación del clima laboral. Anualmente realizamos encuestas de clima laboral. En el 2018 la encuesta de clima laboral estableció un porcentaje de satisfacción del 81.96%

Equilibrio de género: nuestro compromiso es construir una cultura de equidad laboral, que tiene como punto de partida los manifiestos formales, es decir las políticas corporativas que nos representan para tratar con un sentido de justicia e imparcialidad a mujeres y hombres.

CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES LABORALES

Hechos relevantes 2018

Beneficios sociales propios de la empresa: en Tecniseguros nos preocupamos por el bienestar personal y familiar de todos nuestros colaboradores. En el 2018 creamos y diseñamos proyectos como:

- Ofrecemos horarios flexibles que permitan al colaborador tener un equilibrio entre su vida personal y profesional. “Tiempo de Leones”
- Adaptamos nuestro horario para que el colaborador pueda tener tiempo extra para su familia con el “Viernes de horario especial”.
- Transmitimos apoyo y alegría por el anuncio de una futura maternidad y paternidad, ¡Bienvenido Leoncito! Comunicamos a nivel nacional la llegada de un nuevo miembro de la familia del colaborador.
- Obsequiamos un presente al colaborador el momento del nacimiento de su bebé.
- Se incluye en la póliza de asistencia médica al núcleo familiar.
- Cuidamos de nuestros colaboradores bajo el paraguas de Seguridad y Salud Ocupacional que favorece iniciativas también para las familias en temas de prevención y acompañamiento.
- Poseemos un espacio confortable (Sala de Lactancia) diseñado especialmente para las madres que se encuentran en el período de lactancia.
- Realizamos actividades encaminadas a la integración familiar con Tecniseguros “Leoncitos”.
- Recibimos a los hijos de nuestros colaboradores como pasantes estudiantiles.
- Apoyamos con un bono de guardería a las madres con hijos hasta los 5 años.
- En Navidad otorgamos un “Bono niños” a todos los colaboradores con hijos hasta 13 años de edad.
- Tecniseguros se hace presente en la Navidad obsequiando a sus colaboradores un regalo especial acorde a la fecha



Tecniseguros asume su responsabilidad respecto a la protección del medio ambiente y la sostenibilidad, respetamos las leyes y directrices medioambientales existentes.

De ello se deriva en la obligación de tener en cuenta las implicaciones medioambientales de nuestras acciones y decisiones y de evitar o reducir su impacto negativo en la medida de lo posible.

CUMPLIMIENTO CON EL MEDIO AMBIENTE

Hechos relevantes 2018

Responsabilidad Ambiental: en Tecniseguros desarrollamos varias campañas enfocadas a la protección ambiental, somos una empresa alineada a las directrices de Grupo Futuro y a su compromiso con el cuidado y protección del medio ambiente.

Carbón neutro: aplicamos la normativa ISO 14064. En el 2019 iniciaremos el proyecto de certificación Carbón Neutro. Como parte de este proyecto se incorporarán paneles solares para el suministro y dotación de energía en nuestras instalaciones al igual que para la movilización de mensajería se implementará el uso de vehículos eléctricos.

Gestión de residuos: mantenemos convenios con gestores ambientales para la eliminación de residuos y reciclaje adecuado de desechos.

Reducción de papel: realizamos campañas de reducción de papel en todas las actividades técnicas y operativas de la empresa. En el rediseño de nuestros procesos reducimos constantemente el uso de papel.



Todos los empleados están obligados a realizar los máximos esfuerzos para garantizar que Tecniseguros no sea utilizada de forma inadecuada como instrumento para actividades fraudulentas.

CUMPLIMIENTO ANTICORRUPCIÓN

Hechos relevantes 2018

Evitar el fraude: en caso de que algún empleado tenga conocimiento o sospeche de alguna actividad fraudulenta debe comunicarlo a su jefe inmediato, a la Gerencia de Gestión Humana y/o a la Presidencia Ejecutiva. Todo empleado debe conocer las Leyes y Reglamentos que obligan a la compañía y a sus empleados a mantener informados a los órganos de control de actividades que pudieran considerarse fraudulentas para canalizar la información que deba presentar la compañía. Todo empleado debe proporcionar la información que los órganos de control soliciten a ellos como funcionarios de la empresa.

Evitar la corrupción: ningún empleado efectuará pago alguno, ni sobornará u ofrecerá ventajas económicas impropias a un funcionario de una entidad con el fin de obtener tratos comerciales u otros servicios.

Tecniseguros, presenta el informe COP, Comunicación del Progreso del Pacto Mundial 2018. A continuación se recogen los principales indicadores que soportan las acciones contenidas en el análisis de los cuatro principios fundamentales.

Indicadores Económicos	Unidad	2017	2018
Ingresos	Dólares	\$17.957.152,62	\$17.621.870,81
Impuestos	Dólares	\$1.577.583,23	\$1.635.589,36
Gasto en salarios	Dólares	\$5.522.093,93	\$5.241.373,31
Gasto en capacitación	Dólares	\$456.873,40	\$629.487,40

Indicadores Sociales	Unidad	2017	2018
Total número de empleados	Personas	263	262
Personal masculino	Personas	98	96
Personal femenino	Personas	165	166
Personal con discapacidad	Personas	9	9
Personal menor de 30 años	Personas	41%	44%
Indicador de clima laboral	Porcentaje	-	81.96%
Tasa de riesgo	Índice	3	3
Índice de satisfacción de clientes	NPS	65.08%	69.7%
	INS	81.05%	83.2%

Indicadores Ambientales	Unidad	2017	2018
Consumos			
Consumo de agua	Dólares	\$4.958,15	\$4.640,38
Residuos			
Combustibles	Dólares	\$2.865,56	\$1.385,57
Energía			
Consumo eléctrico	Dólares	\$39.189,19	\$43.488,96



TECNISEGUROS

QUITO

De las Baganvillas N45-129 y De las Higueras.
Telf.: (02) 294-1600

GUAYAQUIL

Calle Nahím Isaías y Av. Luis Orrantía, Edificio Tecniseguros.
Telf.: (04) 268-0700

CUENCA

Av. 12 de Abril - Centro Comercial "Los Nogales".
Telf.: (07) 281-2209

AMBATO

Av. Rodrigo Pachano 12-222 y Guayabas 180102.
Telf.: (03) 242-0753 / (03) 2420755 / (03) 282 - 3553

MANTA

Av. Malecón y Calle 16, Edificio El Timonel, Planta Baja
Telf.: (05) 262-2100 / (05) 262-0600 / (05) 261-2408

SANTO DOMINGO

Av. Quito y Río Yamboya Edificio Gasolinera P&S
Parada Norte, 3er piso.
Telf.: (593 2) 276-3564 / 276-1054



1800-TU AYUDA
8 8 2 9 8 3



tecniseguros.com.ec



TECNIMOVIL
app