

Informe del Presidente Ejecutivo a la Junta General de Accionistas

Estimados Señores accionistas, como representante legal de Tecniseguros S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros, me cumple presentar a ustedes los resultados de la gestión desarrollada durante el ejercicio económico 2016:

Ingresos de la Operación

En 2016 alcanzamos 15.9 millones de dólares de comisiones y generamos 1.7 millones de dólares de utilidad neta.

El nivel de ventas recaudadas fue de 30.2 millones de dólares lo que representan un 14% de crecimiento comparado con 2015. Las renovaciones fueron del 97% frente al 96% de 2015 mientras que el porcentaje de comisión promedio se ubicó en 12.9% frente al 12.7% de 2015.

Facturación, Recaudos, Ingresos Netos, Utilidad Neta (miles de dólares)

	PRESUPUESTO	2.016	% CUMPL.	2.015	% INCR.
Facturación	132.377	124.344	94%	120.595	3%
Recaudos	130.371	123.495	95%	120.058	3%
Ingresos netos	16.693	15.064	90%	14.864	1%
Utilidad Neta	2.351	1.702	72%	2.386	-29%

Gastos de Operación

A continuación se presenta un cuadro que resume los resultados de gastos en cifras:

Gastos de Operación (Miles de dólares)

	PRESUPUESTO	2.016	% CUMPL.	2.015	% INCR.
Gastos de Personal	9.546	8.603	90%	8.259	4%
Gastos Generales	3.665	3.872	106%	3.121	24%
Gastos Totales	13.211	12.475	94%	11.380	10%

Considerando el entorno del año 2016 se tomaron una serie de medidas para controlar y optimizar el gasto. No se efectuaron incrementos generales al personal; no se efectuó la contratación del número presupuestado de vendedores; se eliminaron temporalmente beneficios tales como bono navideño a hijos, entrega de presente navideño (pavo), paseo anual, entre otros. Sin embargo, tuvimos que afrontar desembolsos no presupuestados tales como los relacionados al terremoto del mes de abril y la contribución solidaria establecida por el Gobierno (170 mil dólares); despidos de personal (283 mil dólares); ajustes por actualización de información (tiempo de antigüedad, comisiones e incrementos salariales) para cálculos actuariales (303 mil dólares).

Resultados de la Operación

Las utilidades netas del año fueron de US\$ 1.701.692,86 es decir un 28% por debajo de lo presupuestado (US\$ 2.350.695) e inferiores en un 29% a lo realizado en el año 2015 (US\$ 2.386.235). La rentabilidad neta fue del 11.3%, frente a un presupuesto del 14.1% y a un 16.1% del año 2015.

Gestión Humana

Estructura

Al finalizar el ejercicio 2016, Tecniseguros contó con 284 empleados; existió un decrecimiento respecto del número de colaboradores en el área comercial del -6%, focalizado en la fuerza de ventas respecto del año 2015. Sin embargo, para el año 2017 hemos considerado incrementar el número de vendedores en los segmentos de Masivos, VAM y PYMES.

El 78% de la plantilla de Tecniseguros está asignada a funciones comerciales, el 19% a administración y el 3% a tareas de servicios generales.

El talento humano de Tecniseguros está distribuido así: 64% mujeres y 36% hombres. La mayoría (64%) son menores de 35 años. La rotación alcanzó un promedio de 2.79% vs 3.85% del 2015 y 3.77% del 2014.

Los segmentos comerciales tienen una participación así: 29% en Patrimoniales, 31% en Masivos, 29% en Vida y Asistencia Médica; 2% en Marketing y Regionales y 9% en Fianzas y Pymes. En Quito se ha logrado mantener un equipo sólido en el área de ventas, pasaron de ser 30 a 15 vendedores, dejando en el equipo aquellos que demostraron tener una productividad estable. El 47% tiene más de 4 años en la compañía, 40% entre 1 y 4 años y 13% tienen menos de un año.

Selección

En los procesos de selección durante el año 2016 se han presentado retos importantes que han sido resueltos con el apoyo del equipo de Gestión Humana y trabajando conjuntamente con el área comercial. En Masivos el objetivo ha sido mantener un equipo sólido y productivo.

En el año 2016 existió un crecimiento en la rotación en la línea gerencial en las ciudades de Guayaquil y Quito. En Quito se crearon subgerencias en la Unidad 1 del segmento de Patrimoniales y otra en la unidad 7 del segmento Masivos, en el primer caso se decidió dar la oportunidad a un ejecutivo comercial, Juan Diego Pazmiño para que asuma este reto, en la unidad 7 se decidió por un candidato externo. En el área de Tecnología se realizó una reestructuración, eliminando la Gerencia Nacional de Tecnología, funciones que las asumió el Gerente Nacional de Innovación, Calidad y Tecnología, cargo al cual se promovió a Juan Carlos Parada.

En Guayaquil renunciaron los gerentes del segmento de patrimoniales de las unidades 1 y 7, los esfuerzos del departamento de Gestión Humana se volcaron a la búsqueda de perfiles gerenciales con una relación comercial importante en la plaza. Después de varios meses de analizar perfiles, la Gerencia Nacional del segmento y la Vicepresidencia Comercial y Marketing llegaron a la conclusión de que María Gratzia Piana se enfocara únicamente en ese segmento y se contrató una Gerente de

Ventas para impulsar el crecimiento de la regional de Guayaquil en todos los segmentos. Como se indicará en el segmento de PYMES, en el mes de agosto renunció el Subgerente de PYMES.

Los principales inconvenientes con los que nos encontramos en la selección de cargos de nivel gerencial en la plaza de Guayaquil son: aspiración salarial, la falta de conocimiento del negocio, falta de conocimiento técnico, si bien los candidatos tienen un networking importante esto no garantiza la consecución de negocios pues también hay que considerar el nivel de proactividad comercial.

En Gestión Humana se trabaja constantemente para cumplir con los requerimientos de las unidades y departamentos, definiendo y ajustando los perfiles de cargo, encontrando nuevas fuentes de reclutamiento y herramientas que validen que los candidatos contratados son los más idóneos para cubrir las vacantes, considerando además que con la reforma a la legislación laboral del año 2016 se eliminaron los contratos a un año.

Entorno de mercado empresarial

Como es de conocimiento de todos, en el año que cerramos, se cambiaron e implementaron leyes y reglamentos laborales (empleo juvenil, despido ineficaz, pasantías, reducción de jornada laboral, licencias sin remuneración para cuidado de hijos) y tributarios (aportación solidaria por el terremoto, descuento de días de trabajo a empleados, incremento del IVA, implementación de facturación electrónica) que afectan el desarrollo de las actividades empresariales. Tecniseguros no es un caso aislado, nos ha correspondido aplicar estas leyes con la consiguiente carga operativa para las áreas de Gestión Humana, Contabilidad y Cobranzas.

La Vicepresidencia Financiera y la Gerencia de Gestión Humana, ha presentado alternativas para aplicar el conjunto de disposiciones sin que se produzca un impacto significativo en los resultados ni en el personal dada la manera en que han sido enfrentadas. Me refiero a temas tales como renegociaciones con proveedores de uniformes, de cafetería, de seguros médicos, costos de impresión, equipos móviles, gastos de movilización, suspensión de beneficios extras a empleados, capacitación con instructores internos, entre lo más relevante.

Relación con Aseguradoras

En el año 2016 las principales aseguradoras en orden de producción de comisiones para Tecniseguros fueron: Seguros Equinoccial 22.4%; BMI 15.1%; Ecuatoriano Suiza 8.9%; Salud 8.6%; QBE 7.1%; Equivida 6.5%; CHUBB 6.1%; Liberty 3.1%; Latina 2.8% y Pan American Life 1.8%. Este año hemos incrementado la producción con Latina y Panamerican Life.

Comparto algunos comentarios generales respecto al mercado: las aseguradoras estatales (Sucre y Rocafuerte) concentran el 33% de utilidades con solo el 19% de primas emitidas; las aseguradoras privadas han visto un deterioro de su rentabilidad; aún existen aseguradoras que no han efectuado el incremento de capital establecido; existe mucha presión por el cumplimiento de inversión obligatoria en base a nuevas disposiciones legales; el aumento de retención obliga a las aseguradoras a generar mayores niveles de liquidez; las resoluciones respecto a reservas técnicas (reversión) de fin de año permitieron que la utilidad presente mejores cifras; a diciembre de 2016 el mercado se redujo en un 3% respecto al 2015.

Competencia

El mercado de Asesores de Seguros no ha presentado movimientos importantes de fusión, crecimiento o cambios en su modelo de negocio.

En el ranking del 2015 (última información disponible a la fecha de este informe) publicado por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, Nova continúa liderando el mercado (12% de mercado) por el volumen de ingresos por comisiones; en relación al 2014 en el 2015 se mantienen las posiciones en los siguientes tres lugares Tecniseguros (7.8% de mercado), Ecuaprimas (4,5% de mercado), Asertec (4,2% de mercado); en el ranking de los 10 primeros, el movimiento más importante es el de Serviseguros que pasó del puesto 10 en el 2014 al puesto 5 en el 2015 (crecimiento del 6%). El mercado de Asesores de Seguros creció 5% en relación al 2014.



TECNISEGUROS

Nunca te detengas.

Ranking	Asesor de seguros	Valor de Comisión	%
1	NOVAECUADOR S.A.	\$23.793	12,26
2	TECNISEGUROS S.A.	\$15.215	7,84
3	ECUAPRIMAS CIA. LTDA.	\$8.621	4,44
4	ASERTEC S.A.	\$8.256	4,25
5	SERVISEGUROS S.A.	\$5.730	2,95
6	ACOSAUSTRO S.A.	\$4.534	2,33
7	ALAMO S.A.	\$4.309	2,22
8	AON RISK SERVICES ECUADOR S.A.	\$4.075	2,10
9	RAUL COKA BARRIGA CIA. LTDA.	\$3.879	1,99
10	Z.H.M. ZULOAGA, HIDALGO & MAQUILON	\$3.393	1,74

Departamento de Innovación, Calidad y Tecnología

Luego de la salida de Miroslava Aguirre como Gerente de Sistemas en el mes de septiembre, se procedió a nombrar a Juan Carlos Parada como Gerente de Innovación, Calidad y Tecnología. Comparto en forma resumida algunos temas de interés:

- En base a la auditoría y consultoría de Planeación Estratégica para Tecnología, realizada con Azurian en el 2015, se han realizado cambios en la estructura dentro del departamento de IT y ajustes a proyectos claves para la compañía. Vale mencionar que los proyectos de IT a partir del 2017 consideran la aplicación de herramientas, software y modelos de desarrollo que nos darán resultados más oportunos y con mayor grado de confiabilidad.
- Estamos iniciando un proyecto de experiencia con el cliente (Customer Experiencia), en base al cual identificaremos los puntos principales en los que debemos mejorar la experiencia y servicio para generar mejores resultados. En siniestros con el fin de apoyar al tema de experiencia con el cliente se ha realizado un cambio de estructura para mejorar el servicio y experiencia al momento de presentarse un siniestro. Todo nuestro enfoque de relación con el cliente está basado en mejores prácticas y en la experiencia desarrollada por las aseguradoras con las que más trabajamos. Le estamos dando especial énfasis a afianzar nuestro trabajo de manera complementaria con Seguros Equinoccial a fin de ser en conjunto más eficientes y efectivos para beneficio de nuestros clientes mutuos.

Departamento de Administración de Riesgos

Los esfuerzos realizados para desarrollar desde el año 2015 un Plan de Contingencia enmarcado en la Continuidad de Negocio fueron determinantes para enfrentar el terremoto del mes de abril. La orientación que sobre este tema generó Fernando Ruales en forma coordinada con la Vicepresidencia Financiera y delegando la responsabilidad de diseño en Juan Carlos Parada y José Luis Rueda dio como resultado la implementación del Plan de Emergencia, Contingencia y Continuidad de Negocio (PECCN) lo que nos permite dar una respuesta eficaz en forma inmediata frente a potenciales situaciones de emergencia que puedan suscitarse, previniendo y minimizando el daño en accidentes o incidentes sobre la salud de las personas, el medio ambiente y el negocio. De manera anecdótica puedo compartir que precisamente en la semana del terremoto del 16 de abril Tecniseguros se encontraba dictando charlas de socialización para nuestros clientes respecto de Contingencia y Continuidad del Negocio.

Contabilidad

En el mes de septiembre se emitió la disposición de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros que establece la obligatoriedad de aplicación de las NIIF's para corredores de Seguros. Nosotros nos habíamos preparado desde hace algunos años para cuando llegue este momento.

Al ser el año 2016 el de transición y el 2017 el de implementación, en los últimos meses del año enfocamos esfuerzos en el establecimiento del Plan de Capacitación, Implementación, Diagnóstico y elaboración de Cronograma de Implementación así como conciliaciones de patrimonio, resultados y flujos de caja según lo establece la disposición del organismo de control. Cabe recalcar que aun cuando hasta el año 2015 reportábamos información a la Superintendencia de Bancos y pasamos al control por parte de la Superintendencia de Compañías, mantuvimos el esquema de registro de ingresos en base a lo recaudado (en base a la fecha de pago por parte del cliente de la póliza a la aseguradora). Este esquema se mantiene en el año 2016 pero a partir del 2017 pasaremos a contabilizar y reportar los ingresos de comisiones en base a lo facturado (es decir en base a la fecha de emisión de pólizas por parte de la aseguradora). Este es un cambio trascendental por efecto de adopción de NIIF que se reflejará en un mayor patrimonio y que afectará en los ingresos netos y en el resultado a partir del año de adopción.

No se han identificado al momento otros efectos de adopción que los señalados respecto de ingresos. Sin embargo, como en muchas compañías hemos pasado por un largo proceso de análisis del potencial impacto por cambio de tasa de descuento en la estimación para Jubilación Patronal y Desahucio. Si bien este tema no afectaba de ninguna manera el cierre al 31 de diciembre de 2016 (al estar en período de transición), si podía tener un efecto en los estados financieros de apertura (1 de enero de 2017). Hemos considerado al igual que el resto de empresas del Grupo Futuro que no cabe el utilizar una tasa de bonos corporativos de los Estados Unidos pues no refleja nuestro mercado ecuatoriano. El ajuste de haberse realizado para el inicio de los estados financieros 2017, implicaría un registro de incremento de la provisión en aproximadamente 700 mil dólares, en lugar de 521 mil que se registrará en la reserva.

La adopción de NIIF significará también el revisar y ajustar nuestros procesos de registro contable, políticas, presupuestos, información de gestión. En todo esto estamos ya trabajando y durante el primer trimestre de 2017 tendremos todo listo para que los diferentes grupos de interés accedan a la información necesaria para su toma de decisiones.

Comunicación

Grupo Futuro contrató a Comunicandes para desarrollar una estrategia integral de comunicación. El proyecto contempló a todas las empresas del Grupo. Este proyecto inició en enero de 2016 y hasta el mes de abril se completó la etapa de diagnóstico. Hasta el mes de junio se desarrolló la propuesta global estratégica. Los resultados de la etapa de diagnóstico han socializado en el nivel directivo. Para el 2017 se trabajará en el desarrollo del Plan Integral de Comunicación para Tecniseguros. Nuestro objetivo con este plan es "Posicionar a la Marca Tecniseguros como un Asesor de Seguros Innovador y construir la Marca Empleador Tecniseguros que genere un estrecho vínculo con sus colaboradores".

Gestión de las ciudades

A continuación se presenta un cuadro que resume los resultados en las ciudades:



TECNISEGUROS

Nunca te detengas.

Resumen Gestión Ciudades (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones Ventas	%	Comisiones Renovación	%
Quito	10.021	66.5	3.287	70.4	6.330	60.7
Guayaquil	2.737	18.2	754	16.2	2.318	22.3
Cuenca	1.399	9.3	184	3.9	1.230	11.8
Ambato	469	3.1	146	3.1	322	3.1
Santo Domingo	116	0.8	64	1.4	52	0.5
Manta	322	2.1	235	5	164	1.6
TOTAL	15.064	100.0	4.670	100.0	10.416	100.0

La gestión comercial en las ciudades está cada vez más homogénea en cuanto a los esquemas de trabajo que hemos utilizado en Quito y nos ha dado buenos resultados. El trabajo colaborativo que es una responsabilidad fundamental de nuestros Gerentes Nacionales está dando ya frutos que nos han permitido tener mejores resultados a nivel nacional. En Guayaquil aún nos falta mucho por hacer pero vale decir que el 2016 nos ajustamos a una nueva estructura que esperamos cubra las expectativas durante el 2017.

Gestión por Segmento

Resumen Gestión Segmentos (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones Ventas	%	Comisiones Renovación	%
Patrimoniales	4.932	32.74	555	11.9	3.903	37.5
Fianzas y Pymes	1.344	8.92	662	14.2	371	3.6
VAM	5.213	34.61	975	20.9	4.274	41.0
Masivos	3.575	23.73	2.478	53.0	1.867	17.9
TOTAL	15.064	100.0	4.670	100.0	10.416	100.0

Patrimoniales

El segmento de patrimoniales tuvo un año 2016 muy duro y pasó de ser el primer segmento dentro de Tecniseguros al segundo puesto de mayor aporte al negocio (32.74% del ingreso neto). Patrimoniales continúa siendo el segmento más apetecido a los ataques de la competencia. En el 2016 tuvimos un decrecimiento de 8.02% respecto al año 2015 y alcanzamos un cumplimiento del 91% de lo presupuestado. Se perdieron importantes cuentas como: Aeroagripac, Duragas, Oriental, Incable, FESA, Andes Petroleum, Chaide & Chaide; sin embargo, vale mencionar que también se ganaron cuentas importantes como: Santos CMI, Quifatex, IFCE Cimentaciones, Banco Internacional; MMR Group, Shaya Ecuador, Fortius, Logban, Grupo Consenso, entre otras.

Vida y Asistencia Médica

El segmento de VAM corporativo ha enfrentado durante el año 2016 importantes cambios y ajustes debido a factores como reducción significativa de asegurados por despido en sus empresas lo que tiene una directa relación en el valor de primas y de ingresos con una afectación a nivel nacional del 31 %; cambios en la Ley de Empresas de Medicina Prepagada que despertó en el mercado incertidumbre y ajuste de costos significativos por lo que las empresas han tomado decisiones y modificaciones en su hábitos de seguros y la decisión de Salud S.A de cancelar sus programas corporativos afectando de manera directa a nuestra operación ya que teníamos en ese momento \$13 millones de primas colocadas que representan \$1.5 millones en ingresos y un total de 70 empresas. Como consecuencia a esta última decisión tuvimos la pérdida de 2 clientes: Grupo Philip Morris cliente de más de 30 años, primas de \$750.000 e ingresos por \$ 112.500 y Colegio La Condamine prima \$150.000 e ingresos por \$ 22.500. Finalmente, luego de dos meses de un trabajo intenso de los distintos equipos de VAM logramos salir fortalecidos en general con nuestros clientes.

El cumplimiento de ingresos en el segmento corporativo pese a lo mencionado anteriormente fue del 100%, compensando con ventas y otras estrategias internas que cubrieron esos huecos generados. El segmento en general tuvo un cumplimiento del 93 % en ingresos, la caída se debe a que en el segmento individual no contamos a lo largo del año con estabilidad de vendedores, así como no tuvimos el número de vendedores originalmente esperados por lo que el resultado de ventas tampoco fue el presupuestado.

Masivos

El segmento de masivos mantuvo un interesante nivel de participación en el ingreso neto (23.73%) a pesar de que el entorno del país fue poco amigable para la venta de seguros individuales. Con un menor número de personas pero con incremento importante en la productividad, este segmento creció un 10% en relación al año 2015. Además de la consolidación ya existente en Quito, los avances en Guayaquil fueron significativos; en el resto de ciudades ya se comienza a desarrollar el segmento en forma más clara y con mayores expectativas. La tecnología construida así como el crecimiento del nivel profesional de los vendedores dará grandes satisfacciones en los próximos años y nos permitirá incrementar el nivel de ingresos ligados a las renovaciones que es el foco central para este segmento.

Fianzas, Seguro de Crédito y PYMES

Logramos cumplir al 98% el presupuesto de ingresos netos, aportando a la organización con el 8.9% de los ingresos netos totales, creciendo en 1.2% en relación al año anterior. Cabe destacar el cumplimiento de todas las ciudades a excepción de Manta que se quedó al 95% pese al terremoto y de Guayaquil que quedó al 84% ya que el 80% de las ventas fueron seguro de crédito y eso se recauda mes a mes, además de no haber tenido subgerente durante algunos meses. A pesar de que este segmento depende en gran medida de la obra pública, la misma que se contrajo en el 2016, tuvimos un ligero crecimiento del 2.88% respecto al 2015.

Síntesis

El 2016 fue un año en dónde todos debimos enfrentar a un país convulsionado política y económicamente lo cual se agravó por sucesos naturales como el terremoto. Enfrentamos el reto como lo venimos haciendo desde hace más de 40 años con pasión, creatividad, integridad, solidaridad y encontrando en cada problema una oportunidad para fortalecer a nuestra gente y a nuestra organización. Confiamos que el 2017 será un mejor año para Tecniseguros y, esperamos que sea para todos los ecuatorianos.



TECNISEGUROS

Nunca te detengas.

Termino agradeciendo a Dios, a mi familia, a mi Comité Ejecutivo, a los miembros del Directorio, a todos mis colaboradores y a ustedes, señores accionistas, por confiar un año más el destino de Tecniseguros en mis manos. Nunca nos vamos a detener.

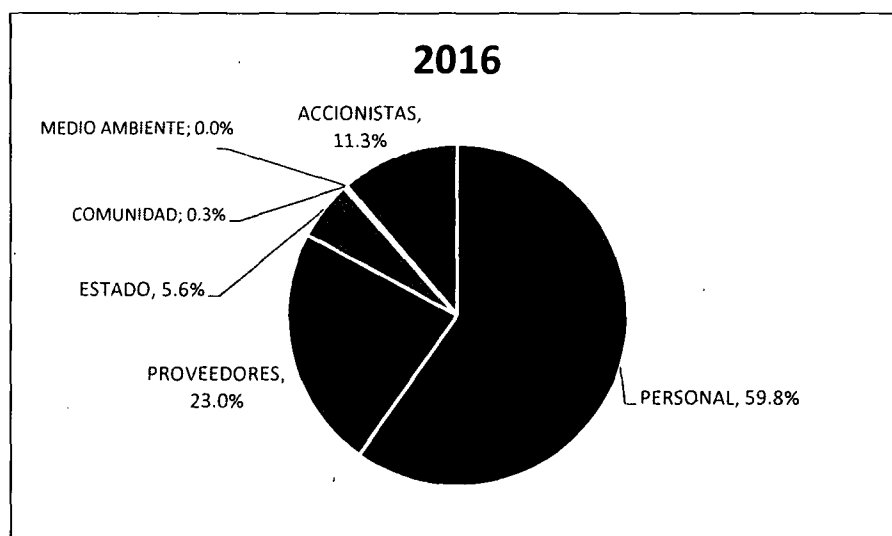
Muchas gracias,

FERNANDO TERNEUS E.

Informe de Gobierno Corporativo y Balance Social

Balance Social

Los ingresos netos generados gracias a la confianza de nuestros clientes se han revertido en diferentes grupos de interés de la siguiente manera:



A continuación presento los temas más significativos relacionados a nuestros diferentes grupos de interés.

Accionistas

No ha variado la estructura de capital de Tecniseguros respecto del 2015.

El Directorio ha funcionado adecuadamente. Se reunió 8 de 10 veces y generó criterios, consejos y planes relacionados con su función, principalmente como apoyo a la administración respecto del desempeño de la plaza de Guayaquil.

Personal

Capacitación

Durante el 2016 con el fin de fortalecer nuestro servicio, hemos centrado nuestra capacitación en temas relacionados a identificar los momentos de verdad del cliente y lograr así la satisfacción y fidelidad del mismo; esto nos ha llevado a invertir en tener personal certificado en "Customer experience management" quienes apoyan en la implementación e incorporación de esta metodología dentro de la organización. Continuando con este objetivo se realizó el curso de "Imagen frente al cliente" al cual asistieron personas del área comercial que se encuentran día a día brindando asesoría a nuestros clientes.

Hemos dado continuidad a nuestro "Programa interno de seguros e-learning" en el que se ha logrado la participación de personal interno con la aprobación requerida en cada uno de los módulos.

Debido a que nuestro interés es el desarrollo de nuestros ejecutivos se realizó el "Programa de competencias gerenciales".

En el área de Seguridad y Salud Ocupacional hemos trabajado en capacitar a los miembros que integran la unidad de SSO en temas legales vigentes tales como: Drogodependencia- Uso y consumo de alcohol y drogas, Administración de la prevención de riesgos laborales, entre otros. Se ha capacitado de manera permanente a los brigadistas (Incendio, Evacuación y Primeros auxilios) en cada una de las ciudades, con el fin de que adquieran los conocimientos necesarios para actuar de manera adecuada frente a una emergencia.

Clima Laboral

El 2016 continuamos con el Proyecto Happiness en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

La encuesta fue respondida por el 96% de un total de 270 colaboradores, obteniendo una puntuación de 6.2%. La puntuación global de Happiness at Work ha mejorado +0.1 comparado con la Encuesta a junio de 2015, todo esto pese al entorno convulsionado del país.

Los aspectos mejor valorados fueron:

Ausencia de Trabajo Aburrido ; Ausencia de Trabajo Frustrante; Orgullo de trabajar en la Organización;
Buena organización para trabajar; Relaciones de apoyo.

Los aspectos negativos fueron:

Paga justa; Trabajo realizable

Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el 2016 se mantuvieron diversas actividades frente a la Seguridad y Salud de nuestros colaboradores:

Se realizaron campañas preventivas frente a enfermedades recurrentes y posteriormente vacunación; se realizó el diagnóstico del uso y consumo de alcohol y drogas a nivel nacional; talleres de comunicación y refuerzo en cuanto a riesgos laborales, reglamento de SSO, salud sexual y reproductiva, VIH, drogodependencia; entrega de Kits de emergencias a todos los colaboradores de la compañía para precautelar futuras eventualidades de la naturaleza, tales como erupciones volcánicas, movimientos telúricos; análisis y diagnósticos en referencia a colaboradores posiblemente afectados por la erupción del volcán Cotopaxi en sus viviendas y a nivel familiar tanto por ubicación y/o transporte, así también como la evaluación de los puntos de encuentro en la ciudad de Quito y Ambato; se realizaron simulacros en Quito y Guayaquil para saber cómo actuar frente a cualquier emergencia (temblores, incendios, etc.)

Mantuvimos acciones de capacitación a los brigadistas, chequeos médicos periódicos ocupacionales preventivos y pre empleo, control y seguimiento de accidentes e incidentes, seguimiento a contratistas en el cumplimiento de la legislación de SSO, valoraciones periódicas a personal vulnerable.

Frente al Terremoto en la zona costera la Unidad de SSO asistió a la sucursal de Manta para brindar a los 13 colaboradores apoyo médico y socioeconómico; donación de vituallas a las comunidades afectadas; se contribuyó con un porcentaje del presupuesto de beneficios para apoyo a los damnificados de Canoa y a la Sucursal de Manta.

Durante el 2016 mantuvimos acciones de capacitación a los sub comités y brigadistas, charlas sobre riesgo psicosocial, programa de control y educación a mujeres embarazadas, chequeos médicos periódicos ocupacionales preventivos y pre empleo, control y seguimiento de accidentes e incidentes, seguimiento a contratistas en el cumplimiento de la legislación de SSO, valoraciones periódicas a personal vulnerable.

Proveedores

Mantenemos un sistema de calificación de proveedores para asegurar nivel de calidad del servicio y el mejoramiento continuo evaluando de manera periódica los siguientes aspectos: actitud hacia el corretaje de seguros y hacia Tecniseguros, aspectos administrativos, aspectos técnicos, aspectos comerciales, pago de comisiones, margen de solvencia, liquidez, ranking de producción y resultado técnico.

Clientes

Estamos concentrados en cumplir los estándares de servicio que hemos definido para alcanzar los niveles de satisfacción de nuestros clientes desde el inicio cuando es un potencial hasta el momento en que lo asesoramos en un siniestro. A partir del 2017 iremos más lejos enfocándonos no sólo en satisfacción sino sobre todo en construir experiencias positivas con nuestros clientes.

Comunidad

Nuestro personal mantiene su participación activa en organizaciones que tienen repercusión en diferentes ámbitos de la comunidad tales como la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana, la Cámara de Industrias y Producción, la Asociación Nacional de Corredores de Seguros.

En el 2015 nuestro foco de ejecución principal giró en torno al impacto que podría generar una posible erupción del Volcán Cotopaxi así como la llegada del Fenómeno del Niño. Sentimos que esto nos dio la oportunidad de construir las medidas de educación y prevención para estar preparados y saber cómo reaccionar ante eventos de la naturaleza. Ya en el 2016 tuvimos que poner a prueba todo lo planificado al enfrentar exitosamente el terremoto ocurrido en el mes de abril. Aprendimos no solo como

organización y como corredor de seguros sino además generamos experiencias valederas que nos serán útiles en nuestro entorno familiar y personal.

Estado

Estamos totalmente alineados con nuestra filosofía y valores empresariales desde que se constituyó la empresa en 1973. Cumplimos puntualmente con el Estado mediante el pago de impuestos en forma oportuna, contribuimos conforme a las disposiciones legales impartidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Nuestro compromiso es con el cumplimiento de toda disposición legal.

Síntesis

Los lineamientos de Buen Gobierno Corporativo consistentes con el conjunto de principios que forman parte del ADN de la compañía contribuyen a la existencia y desarrollo de una organización sólida y responsable. Nuestra filosofía holística nos permite contar con una visión amplia para de esta manera evolucionar permanentemente y en la dirección correcta.



FERNANDO TERNEUS