

Informe del Presidente Ejecutivo a la Junta General de Accionistas

Señores accionistas, presento a ustedes el Informe de las actividades que desarrolló Tecniseguros S.A., Agencia Asesora Productora de Seguros, durante el ejercicio económico 2018:

Entorno Económico y Político

Comparto de manera resumida algunos puntos relevantes del entorno económico en el año 2018.

- El crecimiento económico no fue el esperado, lo cual llevó a modificar la previsión de crecimiento económico anunciada por el Banco Central que, pasó de un 2,0% a un 1,1% al final del año. En gran parte la reducción de las previsiones económicas se debió al déficit fiscal que llevó a la disminución del gasto corriente y la inversión pública.
- El déficit en la balanza comercial generado por el alto déficit de la balanza no petrolera que, prácticamente se ha triplicado desde el año 2016 al 2018. La variabilidad de los precios del petróleo y una economía atada a ellos da como resultado un manejo económico financiero con la misma variabilidad en las decisiones para el país.
- La deuda externa ha continuado manteniéndose en altos niveles y sin una perspectiva de reducción en los próximos años sino más bien de incremento para poder sostener el nivel de gastos y compromisos pactados desde el Gobierno anterior al del Presidente Moreno.
- Los niveles de empleo no se han modificado significativamente. Sin embargo, las expectativas nos llevan a especular que el empleo adecuado se ha visto afectado y continuará afectándose.
- La inflación para el 2018 es prácticamente del 0% lo cual implica que los precios de bienes y servicios relacionados a la canasta básica en forma general no se han modificado. Esto tiene más que ver con el resultado de menor nivel de dinero y liquidez en la economía.

Ingresos de la Operación

En 2018 alcanzamos 16.0 millones de dólares de comisiones brutas y generamos 2.3 millones de dólares de utilidad neta.

En el siguiente cuadro se resumen las cifras principales relacionadas a nuestros ingresos de operación y su efecto en la utilidad neta:

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

	PRESUPUESTO	2.018	% CUMPL.	2.017	% INCR.
Facturación	114,225	113,450	99%	112,724	1%
Recaudos	110,501	111,318	101%	112,258	-1%
Comisión Bruta	15,964	15,972	100%	15,958	0%
Ingresos netos	15,281	15,535	102%	15,381	1%
Utilidad Neta	2,380	2,262	95%	1,157	96%

Gastos de Operación

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

	PRESUPUESTO	2.018	% CUMPL.	2.017	% INCR.
Gastos de Personal	8,099	8,161	101%	9,254	-12%
Gastos Generales	3,446	3,832	111%	4,132	-7%
Gastos Totales	11,545	11,993	104%	13,387	-10%

Gastos de Operación (Miles de dólares)

Resultados de la Operación

Las utilidades netas del año fueron de US\$ 2.262 mil es decir un 5% por debajo de lo presupuestado (US\$ 2.380 mil) con un crecimiento del 96% a lo realizado en el año 2017 (US\$ 1.157 mil). La rentabilidad neta fue del 14.6%, frente a un presupuesto del 15.6% y a un 7.5% en el año 2017. Cabe señalar que los resultados presentados están elaborados en función de las Normas Internacionales de Información Financiera las cuales fueron implementadas en la compañía en el año 2017.

Mercado y Competencia

El mercado de seguros para el 2018 cerró en 1.689 millones de dólares frente a 1.631 millones de dólares del 2017, lo que representa un crecimiento del 3,55%, pero sin alcanzar los niveles del 2014 de 1.703 millones de dólares. El 50% del mercado está concentrado en las cinco aseguradoras más grandes por producción que son Seguros Sucre, Seguros Equinoccial, Chubb Seguros, Seguros del Pichincha y Zurich.

En el año 2018 las 10 principales aseguradoras para Tecniseguros, en orden de producción de comisiones fueron: Seguros Equinoccial 19.6%; BMI 14.4%; AIG Metropolitana 10.9%; Ecuatoriano Suiza 7.2%; Zurich Seguros (QBE) 6.2%; Chubb Seguros 5.3%; Pan American Life 4.5%; Humana 4.3%; Equivida 4.3%; Latina 3.8%.

Por otra parte, los ramos en los cuáles está concentrado más del 80% de la producción de primas de Tecniseguros son Vida y Asistencia Médica 41.3%; Vehículos 23.5%; Incendio 10.3%; Transporte 6.6%; Fianzas 4.2%; Responsabilidad Civil 4.1%.

El mercado de Asesores de Seguros no ha presentado movimientos importantes de fusión o cambios en su modelo de negocio. El volumen de comisiones reportadas a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para el 2017 fue de 175.916 miles de dólares frente a 172.226 miles de dólares del 2016, lo que representa un crecimiento del 2,14%

La información de última publicación del organismo de control en cuanto a comisiones recibidas por asesores productores de seguros es con corte al año 2017 y se presenta a continuación:

<i>Ranking</i>	<i>Asesor de seguros</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>% Participación</i>
1	NOVAECUADOR	20,059	20,261	11.52%
2	TECNISEGUROS	15,911	15,958	9.07%
3	SERVISEGUROS	9,512	11,595	6.59%
4	ECUAPRIMAS	8,986	10,615	6.03%
5	ASERTEC	8,468	8,636	4.91%
6	AON RISK	3,548	4,022	2.29%

7	MULTIAPOYO	2,967	3,915	2.23%
8	ACOSAUSTRO	3,996	3,818	2.17%
9	RAUL COKA	3,610	3,553	2.02%
10	Z.H.M.	3,523	3,232	1.84%

Gestión de las ciudades

A continuación, se presentan en resumen los resultados en las ciudades y por segmento:

Resumen Gestión Ciudades (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones Ventas	%	Comisiones Renovación	%
Quito	9,796	63.06%	2,701	60.57%	5,971	57.18%
Guayaquil	3,301	21.25%	932	20.91%	2,601	24.91%
Cuenca	1,447	9.31%	245	5.50%	1,247	11.94%
Ambato	491	3.16%	179	4.01%	331	3.17%
Manta	427	2.75%	383	8.59%	252	2.41%
Santo Domingo	73	0.47%	19	0.42%	40	0.38%
TOTAL	15,535	100%	4,459	100%	10,441	100%

Gestión por Segmento

Resumen Gestión Segmentos (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones Ventas	%	Comisiones Renovación	%
Patrimoniales	5,075	32.67%	860	19.29%	3,725	35.68%
VAM	6,099	39.26%	1,819	40.80%	4,219	40.40%
Masivos	2,954	19.02%	1,236	27.73%	1,889	18.09%
Fianzas y Pymes	1,407	9.06%	543	12.19%	609	5.83%
TOTAL	15,535	100%	4,459	100%	10,441	100%

Patrimoniales

El segmento de Patrimoniales en ingresos netos representa el 32.67% del resultado total obtenido por el negocio. Este importante segmento logró un exceso de USD 287.000 en ingresos netos por sobre el presupuesto; sin embargo, no tuvo crecimiento respecto del año 2017.

Lo más relevante en el 2018 fue:

En Quito, en el primer trimestre de 2018 renunciaron la Gerente de Ventas Cristina Illanez y el Gerente Comercial de la unidad 3 Martín Fernández. Esto nos permitió vincular a Gabriela Cabrera con mayor potencial en la gerencia de ventas y pasar a Juan Diego Pazmiño a liderar la unidad 3 con un perfil más comercial. Frente a estos cambios y al crecimiento en número de cuentas tomamos acciones en cuanto a reubicación de ejecutivos comerciales y a fortalecer la estructura de patrimoniales.

En Manta, recuperamos, después de 5 años, la cuenta de La Fabril. Inicialmente nos otorgaron el nombramiento para administrar los ramos que requerían reaseguro facultativo y luego de tres meses se logró obtener el total de la cuenta.

Las principales cuentas ganadas son: La Pontificia Universidad Católica, ARCA Continental, MSC con un producto de contenedores desarrollado en Guayaquil, Todo Riesgo Construcción de NOVOPAN en Quito, Cargill en Guayaquil. Además, recuperamos Oriental en Guayaquil.

Las renovaciones demandan un proceso muy cercano al cliente. En el 2018 logramos, gracias a un trabajo coordinado entre segmentos de Patrimoniales y VAM, la renovación de PRONACA por dos años. Este es un cliente que requiere atención especial día a día.

Las cuentas importantes perdidas fueron: Automotores y Anexos, Banco Internacional, Avon y ENAP. Nuestros esfuerzos en los próximos años se orientarán a recuperar los clientes importantes que se hubieren perdido en el tiempo.



Segmento VAM (Vida y Asistencia Médica)

El año 2018 ha sido un año importante y de consolidación del segmento de VAM. Debemos mencionar que hemos tenido un año de retos significativos tanto en el área empresarial como individual, basados en proyectos nuevos y su implementación. Los ingresos totales de VAM han crecido en un 14.4% respecto al 2017. De la misma manera los ingresos de VAM Empresarial han crecido en un 12.1% y los de VAM Individual en un 26.4%.

VAM Empresarial:

Implementamos en el mes de febrero un nuevo sistema que lo llamamos VAM 2.0 que fue el resultado de 18 meses de trabajo. Este nuevo sistema nos ha permitido brindar información digital para servicios Web y mediante aplicativo móvil, generando gran impacto en nuestros clientes y reduciendo de forma significativa el tiempo de nuestros ejecutivos de cuenta en la elaboración manual de informes y datos estadísticos para nuestros clientes.

El sistema VAM 2.0 tiene una modalidad sumamente amigable y segura para los servicios de liquidación de siniestros, para servicios auto administrados y una posibilidad de información para los asegurados y para el cliente empresarial que ha sido muy bien recibida, valorada y que nos ha dado una gran ventaja competitiva.

Otro de los importantes proyectos puestos en marcha en el año 2018 es el manejo de la cuenta PUCE que por su grado de complejidad, número de usuarios y requerimientos, significó que debamos cambiar esquemas tradicionales de trabajo, ser disruptivos e innovadores en servicio en generación de valor agregado.

VAM Individual:

En el mes de agosto de 2017 se dio luz verde para darle fuerza al proyecto de incrementar nuestra fuerza de ventas propia a nivel nacional a 30 vendedores. En el año 2018 se consolidó la producción y crecimiento de ingresos por ventas logrando en año y medio un crecimiento del 100% con respecto al año base.

Logramos un total de ventas de 2,126,000 dólares con ingresos por 548,000 dólares. Conscientes de que el ingreso significativo para la empresa está en tener un porcentaje alto en renovaciones, al cierre

del año 2018 tenemos un 71% de efectividad en renovaciones y este es nuestro principal proyecto al aumentar un 10% este resultado donde centraremos nuestros esfuerzos y objetivos en el año 2019.

Masivos

El segmento de Masivos fue uno de los más golpeados con la situación económica general del país. La disminución de tasas, la entrada agresiva de autos chinos y la baja de precios en vehículos europeos gracias al Acuerdo Comercial Ecuador-Unión Europea, afectó considerablemente la prima promedio de vehículos disminuyendo el ingreso del segmento.

En 2018 también nos afectó la pérdida de Automotores y Anexos en el segundo semestre del año, esto representó aproximadamente 110,000 dólares en ingresos.

Pese a estos factores adversos, el segmento representa en el año 2018 el 19.02% del Ingreso Neto de Tecniseguros, y aporta con el 27.73% de las Ventas.

Los esfuerzos se enfocaron en el desarrollo de nuevos canales: Ambacar, Autodelta, Mundomac, Equinorte y Moviliza, además de la comercialización de nuevos productos en la Mutualista Pichincha. Se obtuvieron mejores niveles de comisión con AIG, LATINA y Equinoccial. Nuestro equipo de ventas en Quito está consolidado y esto nos ha permitido mejorar la productividad en la venta de productos individuales. Se mejoró la retención de clientes a través de procesos automáticos y la implementación de soluciones tecnológicas internas y para clientes.

Estoy seguro de que este segmento cumplirá en el año 2019 con su presupuesto cuyo aporte en el resultado final es importante.

Fianzas, Seguro de Crédito y PYMES

El crecimiento del ramo de Fianzas se ha visto afectado por la desaceleración de la inversión pública en obras de infraestructura y en sectores estratégicos que demandan la contratación de seguros de Fianzas. El gobierno se enfocó en dar continuidad a aquellas obras públicas que ya se habían iniciado y no se concretaron nuevos proyectos importantes. Tecniseguros, en el 2017, sigue manteniendo el liderazgo como corredor en el ramo de Fianzas con el 8,76% del mercado de corredores. En el 2018 el total del mercado en el ramo de Fianzas decreció el 6.03% y se prevé que se mantendrá ese

comportamiento. Nuestra estrategia en este segmento será continuar con el manejo integral de contratistas de los grandes grupos económicos privados, como es el caso de Schlumberger.

En Seguro de crédito nos hemos visto afectados por la pérdida de seguro de cartera de Panasa en Guayaquil que representaba \$300.000 en primas. Hemos colocado seguro de crédito en cuentas ganadas en 2017 y 2018, logrando una producción que nos permite continuar siendo líderes del mercado de corredores con el 52.86% de participación. Tenemos oportunidad de seguir creciendo en esta línea en nuestra propia cartera de clientes.

En Pymes tuvimos un crecimiento importante a nivel nacional del 10.73%. Logramos mejores resultados colocando nuestras cuentas en 4 aseguradoras con las que negociamos un porcentaje de comisión preferencial (SESA, AIG, Oriente y Aseguradora del Sur). En el 2019 continuaremos obteniendo mejores condiciones siguiendo la misma estrategia y consiguiendo que otras aseguradoras mejoren sus porcentajes de comisión para Tecniseguros.

Departamento de Innovación, Calidad y Tecnología

Innovación y Tecnología:

En el 2018 se han consolidado varios proyectos tecnológicos importantes que están alineados con la planeación estratégica de Tecnología y con la construcción de Experiencia del Cliente:

- Aplicativo de Vida y Asistencia Médica, orientado a lograr eficiencias operativas y mejorar el servicio al cliente.
- Tecnienlínea, es un portal seguro para nuestros clientes en el cual pueden revisar información de sus pólizas contratadas y realizar transacciones.
- Sistema de Administración efectiva de Siniestros, se puede visualizar un tracking de siniestros con el objetivo de mantener retroalimentados a nuestros clientes del proceso.
- Aplicativo Móvil, el cual tiene información de las pólizas, detalle de siniestros y permite solicitar diferentes servicios tales como: asistencias, cita médica y médico a domicilio.
- Aplicativo de Cobranzas, orientado a lograr eficiencias operativas.
- Comparadores Web, es una versión innovadora dentro de la página Web que mejora la experiencia del cliente al querer contratar un seguro.
- Robotización de procesos para la optimización en la obtención de información.
- Integración con Seguros Equinoccial para tener información en línea, confiable y reducción de carga operativa.
- Aplicativo de Prospección y Potenciales, enfocado a mejorar la prospección de clientes y tener mejor control de los potenciales clientes.

- Calidad de datos con el fin de consolidar el proyecto de Business Intelligence.
- Se ha invertido en temas prioritarios relacionados a seguridades de información e infraestructura.

Customer Experience:

Estamos enfocados en varios temas orientados a mejorar la experiencia de los clientes empresariales e individuales de Tecniseguros. Nuestra visión es que luego de consolidar nuestros proyectos y sus resultados con clientes nos enfocaremos en la construcción y consolidación de la experiencia de nuestros empleados. Señalo los temas más importantes a continuación:

- Pilotaje de los proyectos que ya están finalizados con el fin de evaluar los resultados.
- Medición constante a clientes para tener indicadores de gestión en cuanto a satisfacción, recomendación y esfuerzo.
- Inicio del Customer Journey (Pasillo del Cliente) de Vida y Asistencia Médica.
- Inicio del programa de Asesor Estrella con el fin de reforzar los conocimientos técnicos teóricos y prácticos de todos los ejecutivos para un mejor asesoramiento de nuestros clientes.

Procesos:

Tecniseguros obtuvo la Certificación ISO 9001-2015, la cual es una versión actualizada de la norma ISO. Nuestro interés continúa enfocado en el mejoramiento continuo más que en la certificación en si misma. Para el 2019 ajustaremos mas los procesos con una orientación de mejora en la gestión, optimización de recursos e incremento de la productividad. Esperamos continuar sosteniendo los procesos de auditoría y certificación en los próximos años.

Gestión Humana

Capacitación

Diagnóstico:

Se incorporó un nuevo modelo de evaluación que permite lograr una medición integral del comportamiento de nuestros colaboradores en el ámbito laboral utilizando como herramienta de diagnóstico conductual y actitudinal el test Kudert que se aplicó a la mayoría de los colaboradores. Finalizado el proceso cada líder tuvo el acompañamiento necesario para analizar sus propios resultados



y el de los de los miembros de su equipo, las comparaciones de los informes grupales permiten gestionar acciones que potencian las capacidades individuales y de los equipos.

Programa de desarrollo de competencias:

Los diagnósticos individuales y grupales fueron insumos para establecer el programa de capacitación denominado OPTIMUS, Coaching Ontológico Corporativo con herramientas de PNL y Neurosemántica, en el que participaron 196 colaboradores, la mayoría ocupan cargos comerciales y administrativos en Quito y Guayaquil. Uno de los objetivos cubiertos fue que los participantes generen acciones propias para estimular su potencial a través de su autoconocimiento.

Desarrollo de competencias gerenciales

El equipo Gerencial ha participado en varios programas enfocados en el desarrollo de sus habilidades de liderazgo: Liderazgo 3D, Certificación en Liderazgo de Equipos de Alto Desempeño, Coaching personal. Un total de 60 participantes.

Los gerentes nacionales obtuvieron la certificación en Customer Experience Management CEM, con este conocimiento han podido implementar acciones que generen experiencias superiores en nuestros clientes en las distintas interacciones que los relacionan con nuestra marca y así materializar y llevar a cabo estrategias de diferenciación.

Para 2019 seguiremos invirtiendo en el equipo gerencial con un programa alineado a la estrategia de la compañía de potencializar nuestros talentos.

Competencias tecnológicas

Para implementar el Modelo de Gestión de Datos de acuerdo a las necesidades del negocio, hemos invertido en el talento humano de Tecnología y Cobranzas en su formación en el Programa de Analítica de datos para Negocios.

El Coordinador de Innovación se encuentra cursando una maestría en Ciberseguridad. Contaremos con un profesional experto que está a cargo de gestionar las acciones para mantener los niveles de seguridad interna y externa del manejo de la información de la empresa

Clima Laboral

En el último trimestre de 2017 tomamos acciones y decisiones difíciles en función de conseguir rentabilizar la operación. La eliminación de cargos generó preocupación en nuestros colaboradores. A partir de enero de 2018 se trabajó en mantener sólida nuestra cultura empresarial, se conectaron los atributos de la filosofía empresarial con las actividades que se realizaron durante el año. Fue una feliz coincidencia que en el primer trimestre de 2018 Tecniseguros cumpliera 45 años de vida cuando culminamos con el proyecto Ruta de la Felicidad y con la socialización del ADN del Grupo Futuro; se realizaron eventos en las tres ciudades principales donde mantenemos operaciones Quito, Guayaquil y Cuenca para celebrar con nuestros colaboradores este importante momento.

En Mayo se aplicó la evaluación de clima laboral, los resultados se presentan en el cuadro siguiente:



El factor con el mejor resultado fue Permanencia en la Organización. Los colaboradores respondieron positivamente a su deseo de continuar en Tecniseguros por largo tiempo porque valoran el ambiente y se sienten orgullosos de trabajar aquí.

El factor menos valorado fue Remuneraciones, siendo un año de ajuste, no se realizaron incrementos salariales durante el 2018.

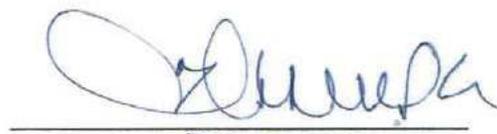
Síntesis

El 2018 fue un año especial. Marcaba el inicio de un nuevo camino para Tecniseguros y era el punto de inflexión respecto de los resultados de años anteriores. Con mucha alegría he compartido los resultados que nos hacen pensar que las decisiones tomadas han sido las correctas y ahora estamos mejor preparados para cambios en la estrategia en el 2019 lo que nos llevará no solo a cumplir objetivos, sino que nos pondrá en mejores posiciones en los próximos años.

Mi más sincero agradecimiento a cada uno de los miembros del Directorio que día a día están más involucrados en el análisis y enfoque de decisiones de la compañía. Valoro y destaco su participación.

Gracias a Dios por un año más de vida compartida con mis buenos amigos, socios de Tecniseguros y colaboradores que hacen que mi familia se sienta feliz y orgullosa.

Muchas gracias,



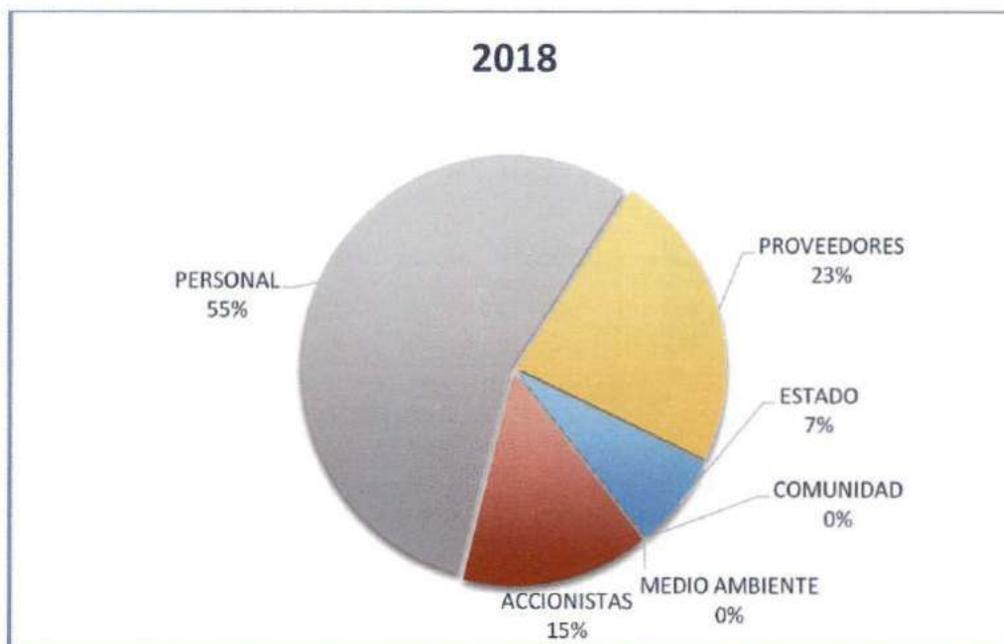
FERNANDO TERNEUS E.

Informe de Gobierno Corporativo y Balance Social

Presento a ustedes el Informe de Gobierno Corporativo y Balance Social correspondiente al año 2018. En Tecniseguros seguimos enfocados en trascender a través de nuestros actos y el impacto que podemos alcanzar en los diferentes grupos de interés ligados a la compañía.

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:



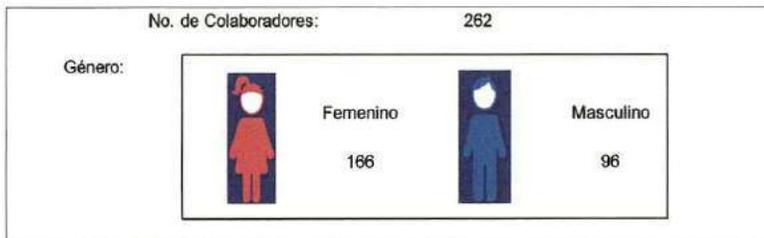
Presento a ustedes los temas más significativos relacionados a nuestros diferentes grupos de interés.

Accionistas

La estructura de capital de Tecniseguros en cuanto a la distribución entre los accionistas mayoritarios y minoritarios no ha sufrido cambios significativos. El Directorio ha funcionado con una participación mayoritaria y activa de los miembros del mismo. Las recomendaciones más importantes del Directorio se plasmarán en modificaciones al Modelo de Negocio y en la implementación de una serie de proyectos que llevarán a Tecniseguros a mantener un liderazgo indiscutible en el sector.

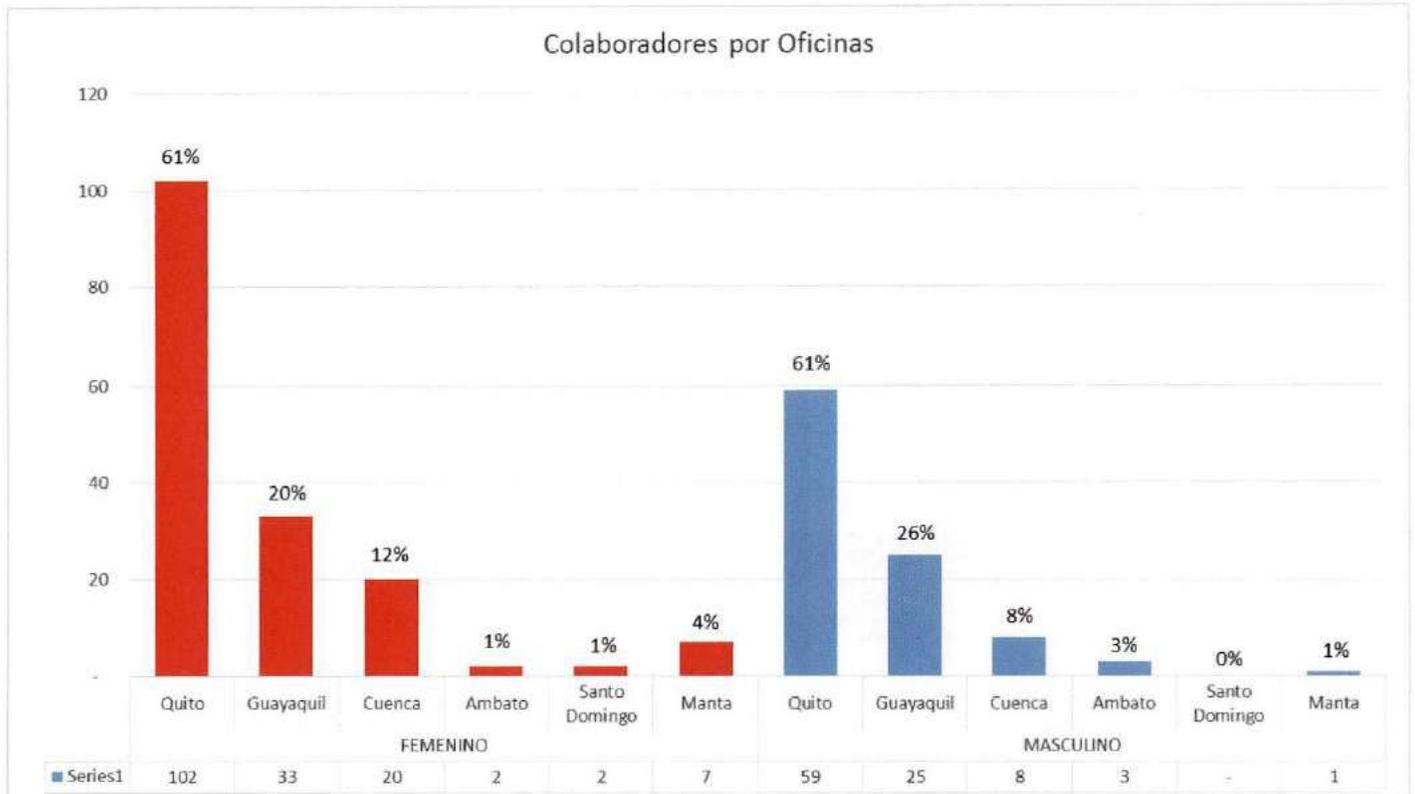
Personal

Al finalizar el ejercicio 2018, Tecniseguros contó con 262 empleados. La rotación alcanzó un promedio de 3.80% vs. 5.24% del 2017.



Existe un porcentaje mayor de colaboradores de género femenino 63%

		Colaboradores por Oficinas						
		QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	AMBATO	SANTO DOMINGO	MANTA	TOTAL
		102	33	20	2	2	7	166
		59	25	8	3	0	1	96



En la oficina de Quito es donde se refleja el mayor número de colaboradores.

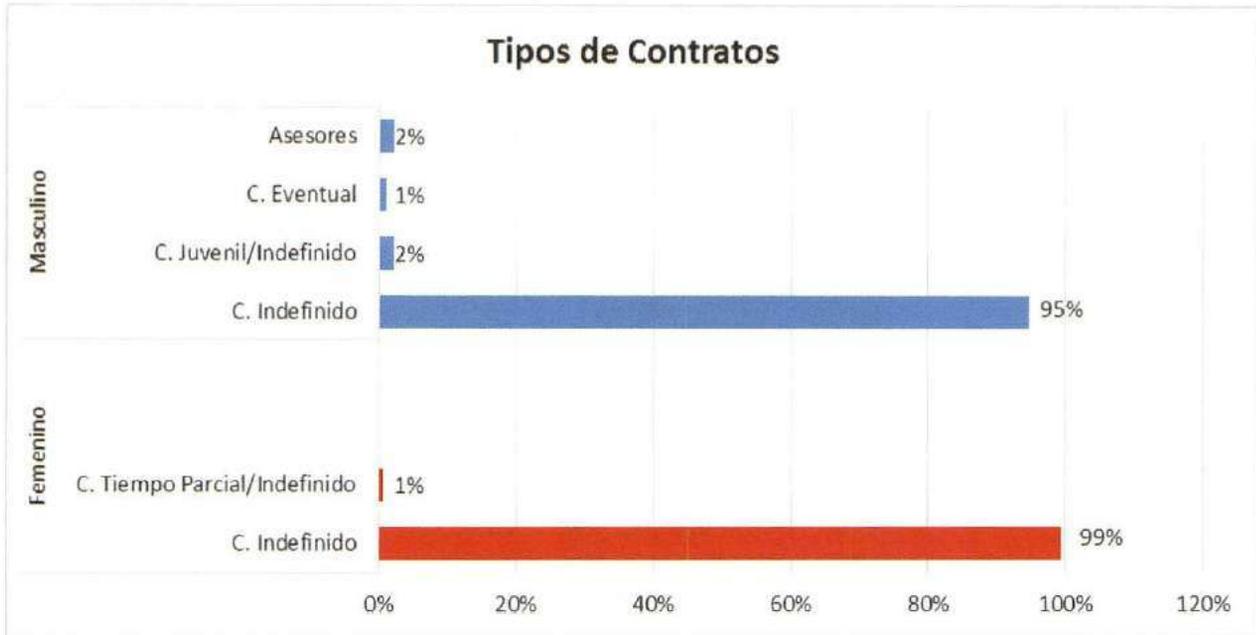
Tipos de Contratos

Masculino

	C. Indefinido	91
	C. Juvenil/Indefinido	2
	C. Eventual	1
	Asesores	2

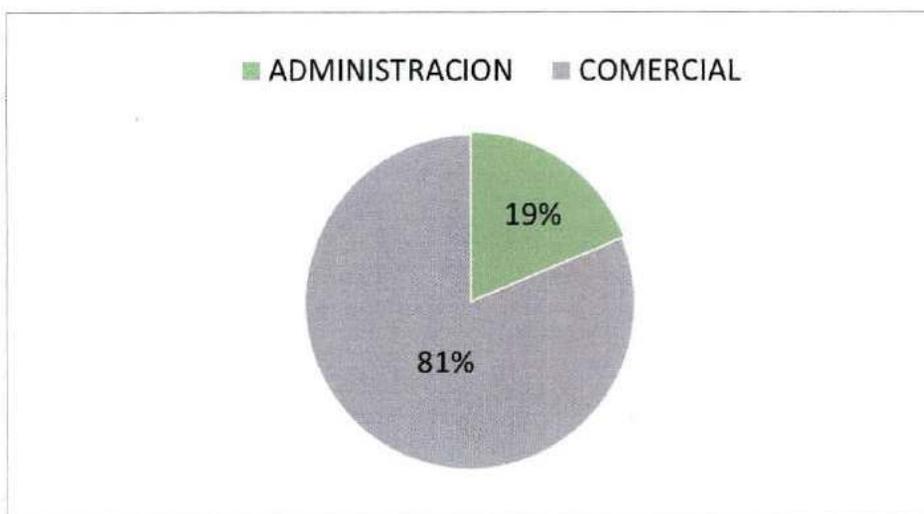
Femenino

	C. Indefinido	165
	C. Tiempo Parcial/Indefinido	1

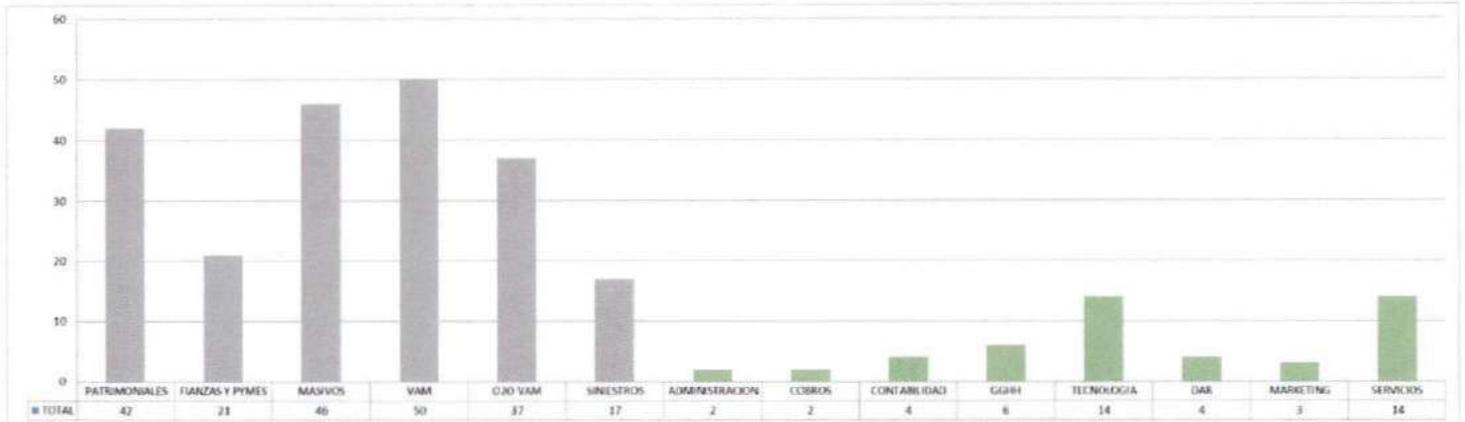


El 98% de los colaboradores cuentan con un contrato indefinido de trabajo.

AREA	Total
ADMINISTRACION	49
COMERCIAL	213
Total general	262



En 2018 las mejoras tecnológicas en los procesos de Cobranzas y Contabilidad nos han permitido ser más eficientes en el área administrativa.



El crecimiento en número de clientes y la implementación de nuevos valores agregados para clientes en el ramo de VAM requiere de una estructura robusta y soluciones tecnológicas innovadoras. Se puede observar que este es el segmento que cuenta con el mayor número de colaboradores.

Rango de Antigüedad			Total General
< 1 año	53	35	88
1 a 3 años	46	29	75
4 a 5 años	13	6	19
6 a 10 años	31	8	39
11 a 15 años	9	5	14
16 a 20 años	6	9	15
más de 21 años	8	4	12
Total General	166	96	262

El 38% de los colaboradores tiene más de 3 años en la compañía.

La mayoría de quienes ocupan el cargo de ejecutivos de ventas se encuentran en el rango de menos de un año de antigüedad.

El 74% de los colaboradores tiene menos de 37 años.

Rango de Edades			Total General
18 a 23 años	6	9	15
24 a 30 años	64	33	97
31 a 36 años	59	24	83
37 a 42 años	18	19	37
43 en adelante	19	11	30
Total General	166	96	262

Este informe estadístico refleja que apreciamos a las personas como individuos únicos y valoramos la riqueza de la diversidad. No solo que el mayor número de colaboradores es de género femenino, sino que además ocupan cargos gerenciales y de jefatura 19 mujeres. Contamos con varias generaciones dentro de la empresa que se complementan con su experiencia, conocimiento y autonomía. Quienes tienen mayor antigüedad son quienes transmiten con el ejemplo los principios de la organización, lo que permite mantener una cultura muy propia fundamental para conseguir nuestros objetivos.

Seguridad y Salud Ocupacional

En el transcurso del año 2.018 se ha priorizado el cumplimiento de lo establecido en los distintos cuerpos legales y que constituye una exigencia para todas las empresas en el Ecuador, mediante la ejecución de actividades enfocadas a la mejora de la salud y la seguridad de los trabajadores y su ambiente de trabajo.

Se ha constituido y fortalecido la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, quien ha llevado la posta en el desarrollo de actividades como la renovación y difusión del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo, conformación y capacitación del Comité Paritario, Sub Comités y delegados de SSO en cada una de las sucursales de la empresa, entrenamiento de brigadas de emergencia en Quito, mismo que se estará replicando a lo largo el 2.019 en el resto de ciudades, inspecciones y verificaciones de cumplimiento de normativa relacionada a seguridad industrial tanto en instalaciones como en puestos de trabajo de los colaboradores de Tecniseguros, investigación y reporte a IESS - Riesgos del Trabajo de un único accidente ocurrido en el transcurso del año (considerado in itinere). Adicionalmente, se han realizado charlas cortas de temas de seguridad y procedimientos de emergencia con el personal, a fin de garantizar una adecuada reacción en caso de un evento, para lo cual se ha trabajado en la actualización del Plan de Emergencias de la ciudad de Quito y se continuará trabajando en la actualización de los planes de las distintas ciudades a fin de mantener una programación sistemática y uniforme a lo largo de toda la empresa, tomando en consideración todos los cambios organizacionales y físicos que se han implementado en las oficinas de Tecniseguros.

Desde el aspecto de salud ocupacional, se han mantenido las actividades regulares relacionadas a la vigilancia de la salud de los trabajadores, donde se incluye el programa de exámenes pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales a todo el personal, control y seguimiento de

personal afectado por accidentes tanto laborales como no laborales y principalmente el desarrollo de las actividades exigidas por el Ministerio de Trabajo en lo que concierne a los Programas de Prevención del Uso y Consumo de Drogas, Prevención de Riesgo Psicosocial, Sensibilización del VIH y Salud Sexual y Reproductiva, adicionalmente y dentro de la programación de medicina preventiva, se realizaron varias campañas internas para la concientización del personal con respecto a buenas prácticas y prevención de virus y enfermedades estacionales, además de jornadas de vacunación en relación al virus del papiloma humano y la influenza disponibles para todo el personal, donde se cubrió al 65% y 75% del personal respectivamente.

Durante el año 2.019 se continuará con los trabajos, prestando especial énfasis al objetivo principal de la gestión de seguridad y salud ocupacional, que implica proveer de espacios que garanticen la salud y bienestar de los colaboradores de Tecniseguros.

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

Seguimos implementando acciones dentro del programa CEM enfocados en que el cliente sienta que sus interacciones con Tecniseguros son experiencias de calidad, es importante el contar con una infraestructura que responda al entorno cambiante y la innovación debe ser un denominador constante en el proceso de gestión de esta infraestructura. Volver a lo básico es aún muy válido, pero se requiere aceptar aspectos como riesgos cibernéticos, servicios en la nube, Analítica, Inteligencia Artificial, Robótica (RPA) y otras tecnologías emergentes que permiten llegar más rápido y mejor.

Comunidad

Participamos activamente en las diferentes organizaciones en las cuales tenemos algún tipo de relación o injerencia, siempre con el ánimo de aportar en la construcción de un mejor ambiente para todos quienes somos parte de la sociedad ecuatoriana.

Estado

Mantenernos en estricto cumplimiento de nuestras obligaciones con el Servicio de Rentas Internas y los diferentes organismos de control es un motivo de orgullo que lo compartimos y transferimos a nuestros colaboradores. Creemos firmemente que el ejemplo es la mejor enseñanza en la sociedad. Cumplir nuestras obligaciones con el estado es una responsabilidad irrenunciable en beneficio de todos.

Síntesis

Como lo he mencionado en años pasados, nuestra contribución a la sociedad nace del convencimiento que un Buen Gobierno Corporativo contribuye a la existencia y desarrollo de organizaciones sólidas y responsables, permite trascender en la gente, en los socios de negocios, en el Estado y en todos quienes miran a Tecniseguros como un referente en el mercado ecuatoriano. Podemos cambiar muchas cosas en procesos, en personas, en tecnología pero sin cambiar nuestra esencia y el ADN que nos anima.



FERNANDO TERNEUS