

# REPORTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

---

Comunicación de Progreso

**2020**



**Confianza**  
fianzas y seguro de crédito

# Índice

---

- Generalidades del reporte** ----- 2
- Declaración de apoyo y desarrollo de la Presidencia Ejecutiva** ----- 3
- Nuestra empresa** ----- 5
- Reseña histórica ----- 6
- Atributos que nos fortalecen ----- 7
- Misión y visión ----- 9
- Políticas ----- 10
- Valores corporativos ----- 11
- Oficinas ----- 12
- Productos o servicios ----- 13
- Organigrama General ----- 15
- Registro de Comités Consultivos ----- 16
- Comité de Responsabilidad Social Corporativa ----- 19
- Gestión en la implementación de los 10 principios del Pacto Global** ----- 20
- Derechos Humanos ----- 21
- Estándares Laborales ----- 28
- Medio Ambiente ----- 37
- Anticorrupción ----- 39
- Medición de resultados** ----- 42

# Generalidades del reporte

El documento está dividido en cuatro secciones:



**Declaración de apoyo y desarrollo de la Presidencia Ejecutiva.**



**Nuestra Empresa.**



**Gestión en la implementación de los 10 principios del Pacto Global.**

- Derechos Humanos
- Trabajo
- Medio Ambiente
- Anticorrupción



**Medición de Resultados**

# Declaración de apoyo y desarrollo de la Presidencia Ejecutiva

---

CM-004-04

RS-TPH-C001-20-G

Guayaquil, agosto 12 de 2020

H.E. António Guterres  
Secretario General Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

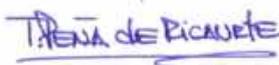
Me complace comunicarle que Seguros Confianza S. A. apoya los diez principios del Pacto Mundial referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios en nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios, parte de la estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en el involucramiento en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En Seguros Confianza S. A. comunicaremos claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios, y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y rendición de cuentas y, por lo tanto, nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial y anualmente, tal como indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el presidente ejecutivo expresando su apoyo continuo al Pacto Mundial y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Mundial en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, y otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,



Teresa Peña  
Presidenta Ejecutiva  
**Seguros Confianza S. A.**

# Nuestra empresa

---

# Reseña Histórica

---

Seguros Confianza S.A. es una empresa ecuatoriana con sede en Guayaquil, constituida en el año de 1986, con la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar en el ramo de fianzas. Se ha caracterizado por haber creído y aportado al desarrollo del Ecuador, garantizando en el sector público la ejecución de las obras más representativas de infraestructura y la provisión de bienes y servicios; y, respaldando al sector privado en sus proyectos.

En el año 2004, Seguros Confianza obtuvo la autorización legal correspondiente para operar en el ramo de seguro de crédito, convirtiéndose en pionero en este ramo y asegurando el pago de facturas comerciales disminuyendo el riesgo de cobro de las empresas a sus clientes.

Seguros Confianza mantiene el liderazgo en el mercado de fianzas y cuenta con el respaldo de importantes reaseguradoras a nivel mundial.



# Atributos que nos fortalecen



## 34 años de trayectoria

Los 34 años de trayectoria y experiencia han permitido un liderazgo sostenido en el mercado ecuatoriano en el ramo de fianzas y seguro de crédito.

Como consecuencia de su buena reputación, sus pólizas son la mejor carta de presentación.



## Capacidad automática

Seguros Confianza cuenta con \$30 millones de capacidad automática de reaseguro, la más alta del mercado ecuatoriano, lo que permite una capacidad de respuesta inmediata para asegurar proyectos de gran escala.



## Sólidos reaseguradores

Los reaseguradores más sólidos a nivel mundial respaldan las obligaciones de Seguros Confianza, entre ellos se encuentran: : Hannover Re, Atradius, Swiss Re, Mapfre Re, Axa, Liberty, Axis y Lloyd's.



## Miembros del Pacto Mundial

Desde el año 2017, Seguros Confianza forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndonos a participar de la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, asumiendo la responsabilidad y capacidad para contribuir con el alcance de la agenda 2030, los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS) e implementar los 10 principios en las operaciones del negocio.



## ISO 9001:2015

Seguros Confianza se encuentra certificado bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2015, garantizando productos y servicios de excelente calidad, y rigurosos procesos que aseguran que las expectativas de nuestros clientes, corredores y beneficiarios sean cumplidas.



## 100% ecuatorianos

Seguros Confianza es una empresa 100% ecuatoriana, con amplio conocimiento y enfoque de la coyuntura económica y política local, y con el aval de Mucho Mejor Ecuador.

# Atributos que nos fortalecen



Calificación AAA

**Class International Rating**  
**CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.**

**CERTIFICADO**  
**CALIFICACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE FORTALEZA FINANCIERA DE:**  
**SEGUROS CONFIANZA S.A.**

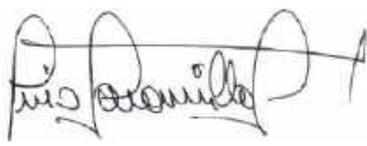
El Comité de Calificación No. S001-2020 celebrado en Quito, el 11 de junio de 2020, con información financiera cortada al 31 de diciembre de 2019 por unanimidad decidió otorgar a SEGUROS CONFIANZA S.A. la calificación de:

**“AAA”**

La situación de la institución es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de pago de siniestros y capacidad para cumplir con sus asegurados y sus obligaciones contractuales, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, fortaleza financiera y capacidad para enfrentar cambios adversos del negocio y de la economía con un mínimo impacto. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 19, último inciso, Sección III Capítulo IV de las Normas para la Calificación de las Firmas Calificadoras de Riesgo de las Instituciones del Sistema de Seguros Privados; a las categorías de calificación se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría, excepto para las categorías “AAA” y aquellas por debajo de la “C”.

Quito, 11 de junio de 2020.



**Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA**  
Gerente General

CLASS INTERNATIONAL RATING, debidamente autorizada para operar como Calificadora de Riesgos, desarrolló el estudio técnico de calificación con el cuidado y precaución necesarios para su elaboración. La información se ha originado en fuentes que se estiman confiables, especialmente de la institución calificada y los informes de auditoría externa. CLASS INTERNATIONAL RATING no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Los estudios técnicos de CLASS INTERNATIONAL RATING, así como la calificación otorgada, constituyen una opinión sobre el riesgo global. La calificación de riesgo emitida representada la opinión de CLASS INTERNATIONAL RATING basada en análisis objetivos realizados por profesionales. No es una recomendación para adquirir un determinado seguro, ni un aval o garantía para una determinada empresa. Se recomienda analizar la información sobre la entidad disponible en la página web institucional, de la entidad calificada o, de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. La presente Calificación de Riesgos tiene una vigencia de seis meses o menos, en caso que la calificadora decida revisarla en menor plazo.

La calificación AAA en riesgo global de fortaleza financiera, otorgada por Class International Rating, refleja la excelente reputación de la aseguradora en el medio y su fortaleza financiera. La calificación AAA se traduce en que la aseguradora cuenta con una sobresaliente trayectoria de pago de siniestros y una gran capacidad para cumplir con sus asegurados y sus obligaciones contractuales; tiene la capacidad para enfrentar cambios adversos del negocio y de la economía con un mínimo impacto; y por ende, que la situación de la aseguradora es muy fuerte.

## Misión

---

### *Somos*

Una empresa de seguros especializados que tiene como propósito agregar valor, respaldando a nuestros clientes y demás grupos de interés en sus negocios y proyectos, contribuyendo así con su desarrollo.

## Visión

---

### *Queremos*

Consolidarnos como el referente en rentabilidad de empresas de seguros especializados en Latinoamérica, a través del enfoque en el cliente, innovación y responsabilidad social.

# Políticas

---

## *Política de calidad*

La política de Calidad de Seguros Confianza está basada en el compromiso de aumentar la satisfacción de nuestros clientes, corredores y beneficiarios, a través de la mejora continua en nuestras operaciones de seguros de fianzas y crédito, con productos y servicios de excelente calidad.

Nuestra solidez y rentabilidad en el mercado ecuatoriano de seguros de fianzas y crédito, se apoya en procesos y servicios definidos bajo lineamientos de la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015, en la innovación y automatización de los procesos, en el compromiso y competencia del personal y en el cumplimiento de la legislación vigente aplicable, lo que se traduce en el alto grado de confianza de nuestros clientes.

## *Política de responsabilidad social*

En Seguros Confianza nos comprometemos a colaborar con la Agenda 2030 y los ODS, y ser un miembro activo en el tema de responsabilidad social corporativa dentro del sector de seguros del país, construyendo estrategias que impacten de manera positiva a todos nuestros grupos involucrados a partir del respeto y la confianza mutua, y manteniendo la sostenibilidad y el mejoramiento continuo en nuestras acciones e inversión social.



# Valores corporativos

---



## Integridad

- Asumimos nuestras propias responsabilidades, decisiones y criterios.
- Somos accesibles y nos comunicamos entre nosotros y con nuestros grupos de interés de forma honesta, transparente y a tiempo, solicitando retroalimentación constante.
- Reconocemos nuestros aciertos y oportunidades de mejora.
- Promovemos el desarrollo profesional y personal de nuestros grupos de interés.
- Utilizamos eficientemente los recursos que tenemos asignados.

## Innovación

- Valoramos la diversidad e inclusión de las personas.
- Fomentamos la creatividad y abrimos espacios a iniciativas.
- Promovemos el cambio y la mejora continua.
- Apuntamos al logro en equipo por encima del logro individual.

## Compromiso

- Honramos y cumplimos nuestros compromisos.
- Nos dedicamos con esfuerzo y entusiasmo a servir a nuestros grupos de interés.
- Demandamos excelencia en nuestras propias actividades y las de nuestros grupos de interés.
- Generamos relaciones sostenibles con nuestros grupos de interés.

# Oficinas

---

Seguros Confianza tiene oficinas en Guayaquil, Quito, Cuenca y Manta, brindando cobertura y cercanía a todo el territorio ecuatoriano.

## Guayaquil



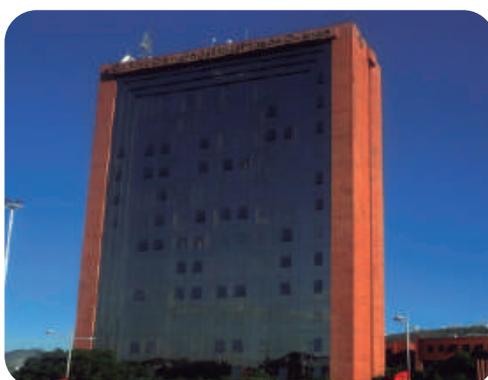
Coordenadas:  
-2.168866, -79.905377

## Quito



Coordenadas:  
-0.184534, -87.487304

## Cuenca



Coordenadas:  
-2.905529, -79.003170

## Manta



Coordenadas:  
-0.944719, -80.739179

# Productos o servicios

## *Fianzas*

Una fianza es un contrato mediante el cual la compañía de seguros responde por un contratista o cliente, garantizando que este dispone de suficientes recursos técnicos, humanos y financieros para poder cumplir con las obligaciones contractuales asumidas si, más tarde, el contratista incumple los términos contrato, la compañía de seguros debe pagar el perjuicio sufrido al beneficiario de la fianza.

Dentro del portafolio de fianzas se encuentran las siguientes garantías:



- Fianza Legal
- Garantía Aduanera
- Garantía Judicial
- Garantía de Arrendamiento
- Buen Uso de Carta de Crédito

- Buen Uso de Anticipo
- Cumplimiento de Contrato
- Buena Calidad de Materiales
- Seriedad de Oferta
- Póliza Global

# Productos o servicios

---

## *Seguro de Crédito*

El Seguro de Crédito asegura las ventas a crédito dentro y fuera del Ecuador, es la herramienta financiera que permite crecer sin riesgos, aumentar ventas, ser más competitivo frente a los compradores y acceder a líneas de crédito en el sistema financiero; permitiendo al beneficiario de la póliza dedicarse a hacer crecer su negocio sin preocuparse del no pago de sus cuentas por cobrar.

Las dos pólizas de seguro de crédito son:

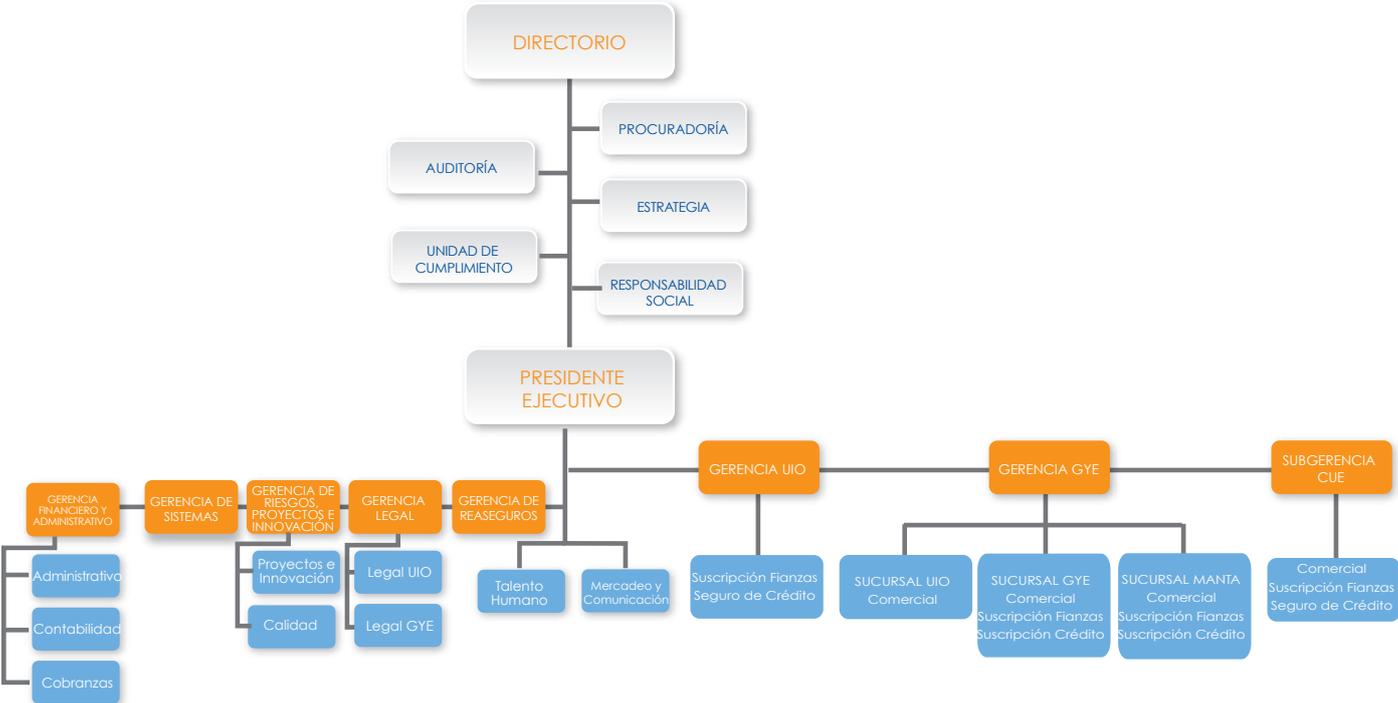
- Seguro de Crédito Interno



- Seguro de Crédito a la exportación

# Organigrama General

Junio 2020



# Registro de comités consultivos

## *Comité de Administración Integral de Riesgos*

No.	Cargo	Actividad	Miembro
1	Presidente	Vocal del Directorio	Ing. Javier Cárdenas Uribe
2	Representante Legal	Presidente Ejecutivo	Ing. Teresa Peña Hurtado
3	Responsable de la Unidad de Riesgos	Gerente de Riesgos	Roxana Barredo

## *Comité de Ética*

No.	Cargo	Actividad	Miembro
1	Presidente	Delegado Directorio	Ing. Gustavo Cárdenas Uribe
2	Delegado Accionistas	Accionista	Dr. Gabriel Mármol
3	Representante Empleados		Bs. Daniela Cárdenas
4	RRHH	Secretaria	María Cecilia Villacís

# Registro de comités consultivos

## *Comité de Retribuciones*

No.	Cargo	Actividad	Miembro
1	Delegado Directorio	Vocal del Directorio	Francisco Dalmau
2	Delegado Directorio	Vocal del Directorio	Ing. Javier Cárdenas Uribe
3	Presidente	Accionista	Ing. Teresa Peña
4	Administrador Principal		Javier Cárdenas Traquet
5	Secretario	Secretario	Nelly Wither

## *Comité de Auditoría*

No.	Cargo	Actividad	Miembro
1	Presidente	Vocal del Directorio	Robert Wright Enz
2	Vocal	Vocal del Directorio	Gustavo Cárdenas Salgado
3	Representante Legal	Presidente Ejecutivo	Ing. Teresa Peña Hurtado
4	Responsable de Auditoría Interna	Auditor - Secretario	Ing. Marjorie Samaniego
5	Miembro Externo		Ec. Marco Escalante
6	Delegado Auditor Externo		

# Registro de comités consultivos

## *Comité de Cumplimiento (PLA)*

No.	Cargo	Actividad	Miembro
1	Presidente	Vocal del Directorio	Ing. Gustavo Cárdenas Uribe
2	Oficial de Cumplimiento		Ab. Daniela Andrade
3	Representante Legal o delegado		Ing. Teresa Peña
4	Responsable del área comercial		Shirley Hidalgo
5	Responsable del área técnica		Roxana Barredo
6	Responsable de control interno		Marjorie Samaniego
7	Asesor Legal o su delegado		María Grazia Semiglia

## *Comité de Inversiones*

No.	Cargo	Actividad	Miembro
1	Presidente	Vocal del Directorio	Iván Gallegos Rivas
2	Gerente Financiero		Nelly Wither
3	Representante Legal		Ing. Teresa Peña Hurtado
4	Responsable de Riesgos		Roxana Barredo



# Comité de Responsabilidad Social Corporativa

---



Teresa Peña Hurtado  
**Presidente Ejecutiva**



Daniela Cárdenas Traquet  
**Gerente de Oficina Quito**



Roxana Barredo Ochoa  
**Gerente de Riesgos,  
Proyectos e Innovación**



Irina Weisson Nermalceff  
**Jefe de Mercadeo  
y Comunicación**



Ma. Cecilia Villacís Benítez  
**Jefe de Talento Humano**

# Gestión en la implementación de los 10 principios del Pacto Global

---

El informe contiene el avance de las gestiones realizadas en Seguros Confianza, durante el período 2019.

# Derechos Humanos

---

## Principio 1

Las Organizaciones deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

## Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En Seguros Confianza contamos con políticas y procedimientos que garantizan el trato igualitario y los derechos humanos de todos los colaboradores.

Promovemos lugares de trabajo seguros por medio del programa de Seguridad y Salud Ocupacional, con acciones que buscan el bienestar de todos los colaboradores. La compañía tiene un enfoque en trabajo en equipo, diversidad, confianza y con iguales oportunidades para todos. La empresa mantiene, desarrolla y provee condiciones de empleo sin restricción de raza, color, religión, género, edad, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, lugar de residencia, estado civil o cualquier otro estatus legal.

En lo relacionado a género, fomentamos la participación de mujeres en diversos niveles jerárquicos de la compañía; lo hacemos manteniendo procesos que promuevan la igualdad de oportunidades en contratación, empleo, promoción y retención del personal en las cuatro ciudades en las que operamos: Guayaquil, Quito, Cuenca y Manta.

Nuestros principios éticos no admiten actitudes como, ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal; proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados, o negarse a colaborar con los proyectos internos presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de estos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos que esperamos de nuestros colaboradores.

Seguros Confianza respeta la libertad, dignidad y privacidad de sus colaboradores y clientes, valorando la diversidad. En la empresa, no son permitidos actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, género, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica. De igual forma, contemplamos cero tolerancias ante actos de violencia en nuestra empresa.

# Derechos Humanos

---

## *Código de ética y conducta*

Para Seguros Confianza, tener una actuación ética, íntegra y transparente es esencial y prioritario, y caracteriza nuestra manera de hacer negocios. Estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes ecuatorianas y con el cumplimiento cabal de los requisitos y solicitudes realizadas por las entidades de control ecuatorianas en lo relacionado a nuestro giro del negocio.

En ese sentido, contamos con un sistema de cumplimiento corporativo y ético que está en permanente proceso de mejora, y que busca capacitar, prevenir, detectar y sancionar potenciales actos de corrupción en nuestros negocios y relaciones con los grupos de interés.

Adicionalmente, mantenemos nuestro Código de ética y de conducta, que nos ha permitido relacionarnos con integridad y transparencia entre todos quienes formamos parte de Seguros Confianza.



Para garantizar el cumplimiento de nuestro Código de ética y conducta, tenemos conformado un Comité, que es el órgano competente cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de las disposiciones de este código, y conocer y resolver denuncias sobre actos o situaciones contrarios a ellas, que deben ser presentadas de forma escrita al comité.

Contamos además con un Reglamento interno de trabajo, que está basado en los lineamientos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), permitiéndonos establecer las responsabilidades de conducta de los empleados hacia la empresa y de ésta hacia ellos.

# Derechos Humanos

---

## *Desarrollo de personas*



En Seguros Confianza valoramos y creemos firmemente en el desarrollo permanente de nuestros colaboradores. En lo que respecta al desarrollo, consideramos que es una actividad que debe ser continua, enfocada no sólo a mejorar el desempeño de la gente, sino además su capacidad para desenvolverse con efectividad en un contexto cada vez más volátil y dinámico.



# Actividades realizadas

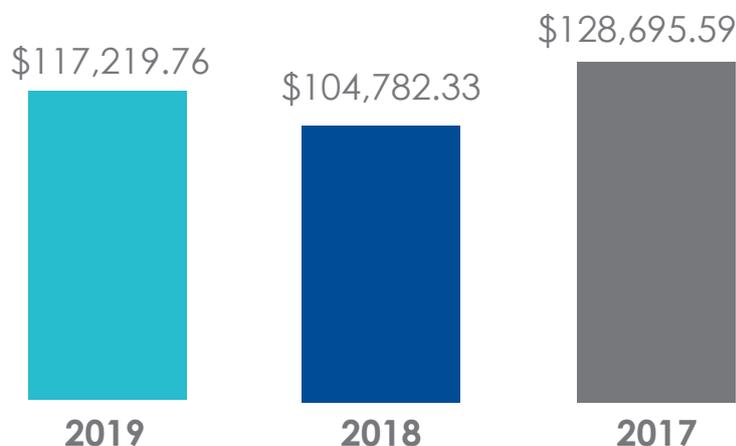
---

## *Entrenamiento a los colaboradores*

### Inducciones, capacitaciones y difusiones

- Inducciones a los colaboradores en temas de derechos humanos, procedimientos de Responsabilidad Social Corporativa, sensibilización sobre el Pacto Global, los objetivos de desarrollo sostenible, código de ética y de las diferentes políticas, y procedimientos de la empresa.
- Capacitaciones internas en materia de lavado de activos y anticorrupción.
- Convocatorias a través de la herramienta Hello Team a los colaboradores para participar en capacitaciones de Innovación, productos y servicios, Gestión ISO y nuevas tecnologías.
- Plan maestro de capacitación que incluye cursos de entrenamiento interno.
- Apoyo a sus colaboradores con fondos para entrenamiento externo en educación.
- En la cobertura de los planes de formación y capacitación se incluyen a todos los niveles de fuerza laboral de la empresa (Alta dirección, gerencia senior, mandos medios, personal operativo, personal en general).

### Inversión en capacitaciones



# Actividades realizadas



## Difusiones

- Difusión del Código de Ética en medio impreso y virtual.
- Difusión del Reglamento Interno de trabajo, que está basado en los lineamientos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), permitiéndonos establecer las responsabilidades de conducta de los empleados hacia la empresa y de ésta hacia ellos.

## Programa de Seguridad y Salud



**BIENESTAR  
CONFIANZA**  
SALUD & SEGURIDAD

En Seguros Confianza se desarrollan actividades que garantizan a los colaboradores instalaciones de trabajo seguras, adecuadas e higiénicas. Entre las más relevantes se encuentran:

- Servicio de atenciones ambulatorias
- Inspecciones higiénicas de las instalaciones
- Manejo de protocolos médicos
- Informes de Morbilidad
- Cumplir con las Programa de enfermedades graves
- Cobertura de educación y capacitación
- Cobertura de prevención y control de riesgos para empleados
- Cobertura de enfermedades catastróficas de acuerdo con la legislación ecuatoriana
- Comité de salud y seguridad ocupacional conformado, donde se encuentra representado el 100% del personal
- Provisión de Snacks saludables
- Prevención de la influenza
- Campañas de comunicación de nutrición, drogas, tabaco y alcohol, VIH sida
- Planes de evacuación preservando la integridad física

# Actividades realizadas

## *Participación con la comunidad*

Seguros Confianza en base a su compromiso con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, formó parte del evento Ecuador Sostenible, donde se comprometió una vez más a trabajar por objetivos concretos de los ODS 4 “Educación de Calidad” y ODS 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”.



### **Alianza con Pronobis y Fundación Nobis**

La Compañía continuó su participación en la mesa de trabajo de Grupo Nobis, por el objetivo de desarrollo sostenible 4. En esta mesa se evaluaron aspectos de gran relevancia para garantizar el acceso a la educación a más ecuatorianos, abarcando no solo la zona urbana sino también el sector rural; además de brindar información sobre las carreras de estudio que tendrán mayor demanda acorde a las tendencias mundiales, permitiendo reducir la brecha entre lo educativo y las necesidades de la industria. Durante las reuniones periódicas de la mesa, se realizó el seguimiento al avance del proyecto Chance.ec que consiste en una plataforma digital para lograr la incorporación de jóvenes al empleo con capacidades adecuadas.

Confianza y Nobis continúan con la alianza de trabajo colaborativo en base a negocios comunes por medio del cual, Confianza realiza aportes económicos de manera semestral a la Fundación Nobis. Dichos fondos son utilizados por la Fundación para financiar programas relacionados a temas de educación y empleabilidad.

# Actividades realizadas

---

## *Participación con la comunidad*

### **Alianza con Fundación Holcim Ecuador**

Por otro lado, la Compañía participó por tercer año consecutivo en la iniciativa Todos Juntos por Ecuador de Holcim con el objetivo de proveer edificaciones dignas, sismo resistentes y habitables que permitan a las familias y comunidades afectadas por el terremoto del 16 de abril de 2016 recobrar la confianza, promoviendo la inclusión social en las diferentes etapas de la construcción y asegurando un impacto positivo y duradero en la comunidad. Al participar en estos proyectos, Seguros Confianza se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico.



### **Programa de Educación Financiera**

Confianza continuó con el programa de Educación Financiera que consisten en capacitaciones, charlas y conversatorios y tiene como objetivo ayudar a nuestros clientes y público en general a educar sobre las características, ventajas y desventajas, los riesgos y el buen uso de los productos que Seguros Confianza ofrece. De esta forma, fortalecer su conocimiento sobre los derechos y obligaciones que los usuarios asumen en el marco de las disposiciones legales que rigen al Seguro.

Adicionalmente, el programa busca informar al público en general sobre temas de interés referentes a finanzas, panorama económico, actualización de normativas, consejos y mejores prácticas.

# Estándares Laborales

---

## Principio 3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

## Principio 4

La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

## Principio 5

La abolición efectiva del trabajo infantil.

## Principio 6

La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

En Seguros Confianza contamos con políticas y procedimientos que garantizan la aplicación de prácticas laborales justas, promoviendo la eliminación de diversas formas de trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación respecto del empleo y la ocupación.



Cumplimos con las prestaciones sociales requeridas por las entidades de control



## REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

### CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:	SEGUROS CONFIANZA S.A.		
TIPO DE INSTITUCIÓN:	ASEGURADORA NACIONAL		
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	600013	DOMICILIO:	GUAYAQUIL
CÓDIGO:	1089	RUC:	0990794596001
REPRESENTANTE LEGAL:	PEÑA HURTADO TERESA DE LOURDES		
CAPITAL PAGADO:	\$ 8.000.000,00	CONSTITUCIÓN:	15/01/1986
SITUACIÓN ACTUAL:	ACTIVA	PATRIMONIO:	\$ 12.472.408,51
LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO CONCLUYE EL:	15/01/2036		
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> HA CUMPLIDO	

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros certifica que, a la fecha de emisión del presente certificado, esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

#### RAMOS AUTORIZADOS

DESCRIPCIÓN
BUEN USO DE ANTICIPO
CREDITO A LAS EXPORTACIONES
CREDITO INTERNO
CUMPLIMIENTO DE CONTRATO
EJECUCION DE OBRA Y BUENA CALIDAD DE MATERIALES
GARANTIAS ADUANERAS
OTRAS GARANTIAS
SERIEDAD DE OFERTA

FECHA DE EMISIÓN: 15/06/2020

ADVERTENCIA: Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web <http://seguros.supercias.gob.ec/cooseguros/consultaCCO.zul> con el siguiente código de seguridad:



CQEE0142249

## **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PATRONALES**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) certifica que, revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) PEÑA HURTADO TERESA DE LOURDES, representante legal de la empresa SEGUROS CONFIANZA S.A. con RUC Nro. 0990794596001 y dirección URDESA CENTRAL. AV. LAS LOMAS 409 CALLE QUINTA - CALLE CUARTA. 409. QUINTA. DIAGONAL A EQUINOCC., NO registra obligaciones patronales en mora; información verificada a la fecha de emisión del presente certificado.

El IESS se reserva el derecho de verificar la información y las obligaciones pendientes que no se encontraren registradas o no hayan sido determinadas, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes; esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de este certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.



José Ricardo Herrera Falcones

Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera.

Emitido el 15 de junio de 2020

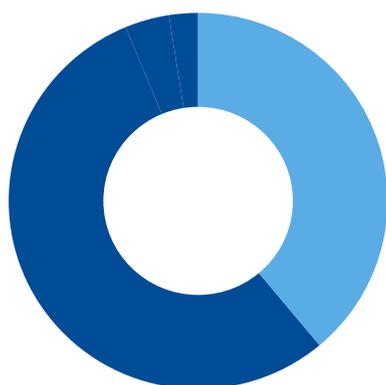
Validez del Certificado 30 días

# Estándares Laborales

---

Contamos con el 100% de los colaboradores contratados bajo la modalidad de plazo fijo.

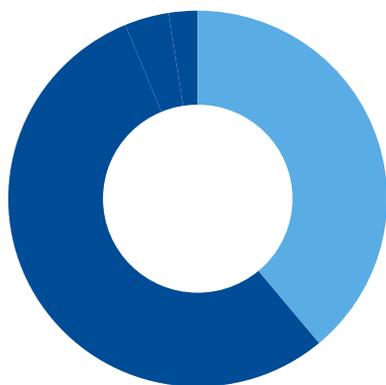
## Año 2019



76  
colaboradores

- Femenino **62%**
- Masculino **38%**

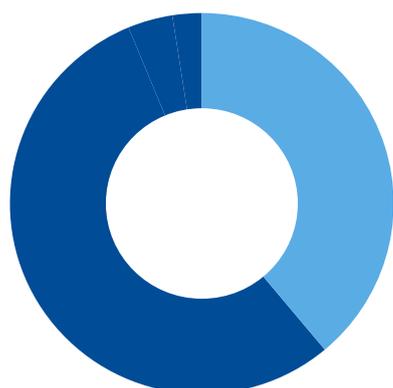
## Año 2018



75  
colaboradores

- Femenino **61%**
- Masculino **39%**

## Año 2017



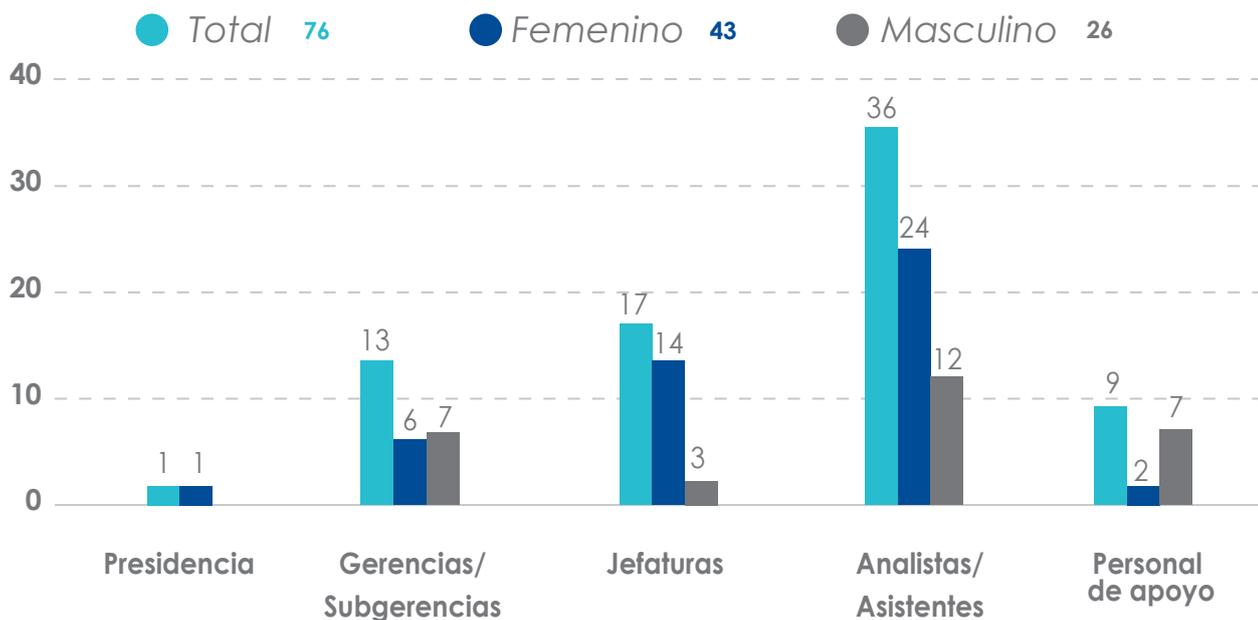
68  
colaboradores

- Femenino **62%**
- Masculino **38%**

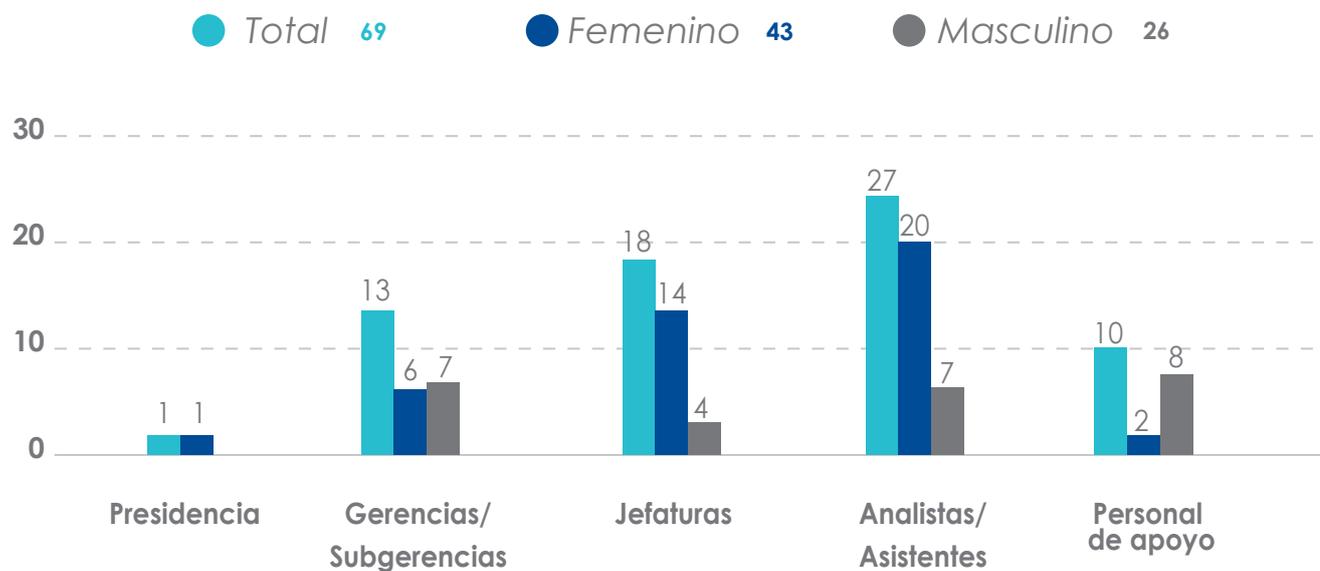
# Estándares Laborales

## Colaboradores contratados por cargos

Año 2019

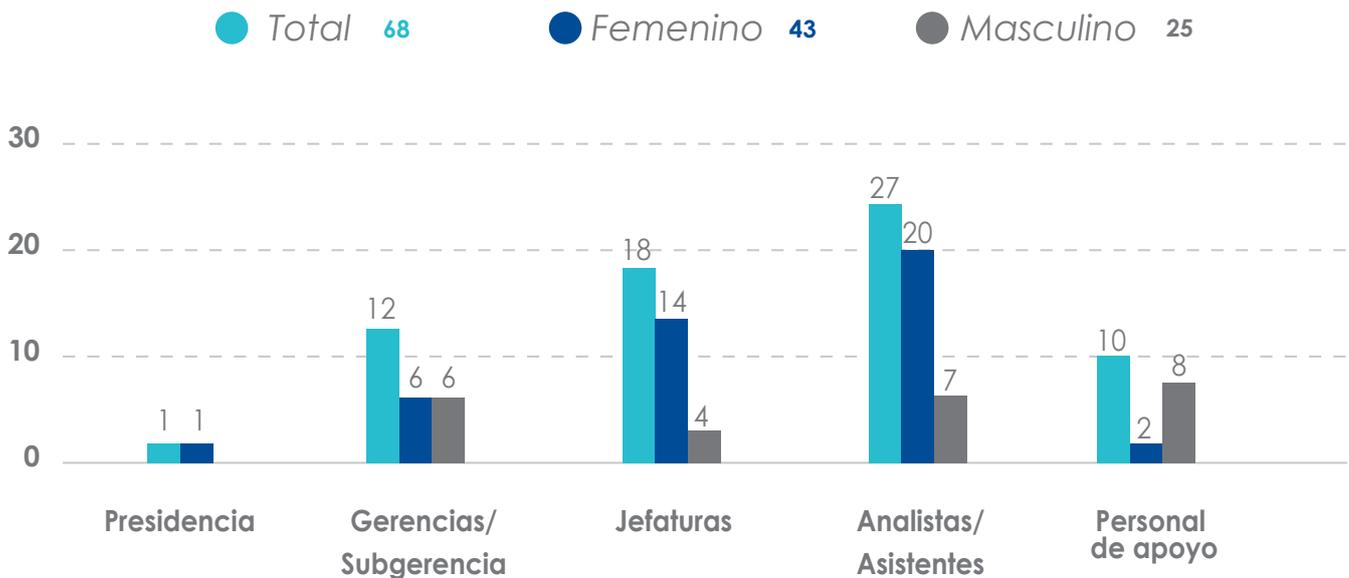


Año 2018



# Estándares Laborales

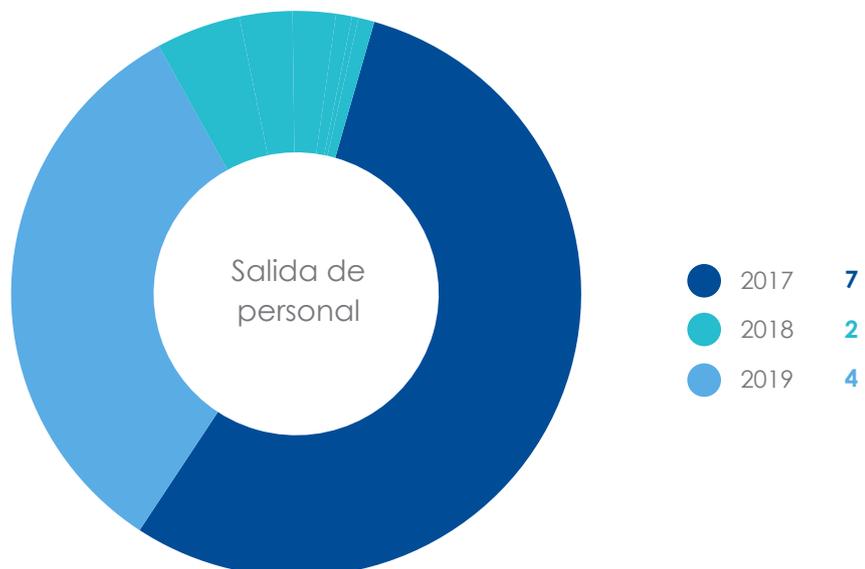
Año 2017



Se promueve la estabilidad laboral permitiendo la permanencia de los colaboradores, por lo que la rotación en la compañía es baja.

Entre los principales motivos de salida se encuentran:

- 2017 reingeniería basada en la nueva estrategia de la compañía
- 2018 motivaciones personales de los colaboradores (estudios, jubilaciones, terminación contrato eventual)
- 2019 jubilación y necesidades organizacionales de la empresa



# Estándares Laborales

---

La compañía cuenta con una jornada laboral de 9 horas, distribuidas en 8 horas de laborales y 1 hora de almuerzo.

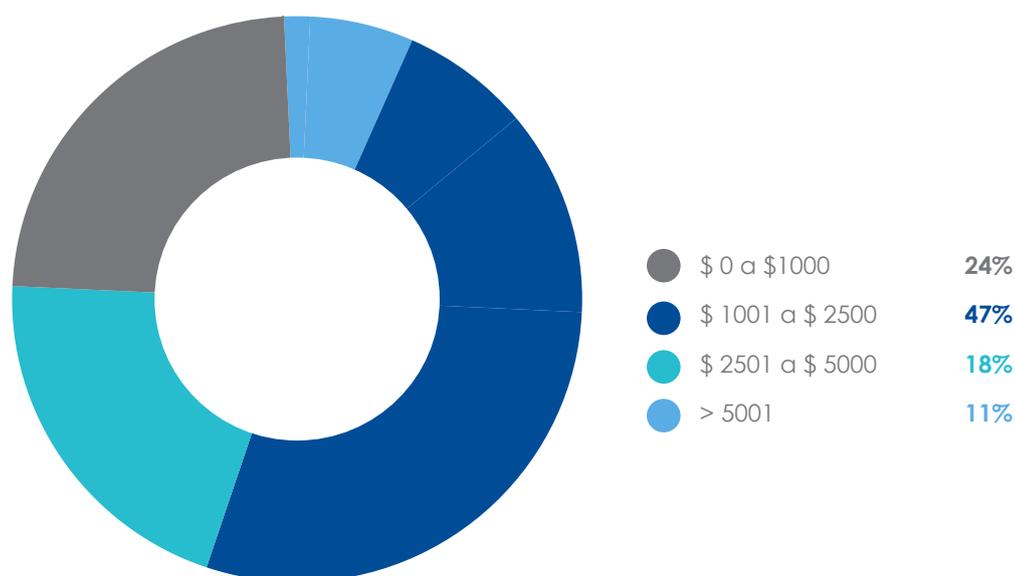
Fomentamos el cumplimiento del horario de trabajo y en caso de jornadas extendidas, las horas extras son debidamente remuneradas.

Damos cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en nuestro país para el pago de remuneraciones y beneficios sociales.

Contamos con un Comité de Retribuciones, garantizando la transparencia del proceso de revisión de sueldos.

Realizamos revisiones salariales anualmente, siendo estas acorde con el mercado y los cargos asignadas.

El 100% del personal recibe una remuneración salarial por hora superior al salario mínimo vital general del país.



# Estándares Laborales

---

Fomentamos el ambiente laboral e incentivamos a los colaboradores, a través de salarios emocionales tales como:

- Horario flexible
- Planes de formación
- Planes de capacitaciones
- Día libre por cumpleaños
- Voluntariado
- Coberturas de seguros de asistencia médica, vida y cáncer

Nos preocupamos por un buen ambiente laboral aplicando mediciones periódicas con la compañía Great Place to Work. Además, implementamos planes de acción para el mejoramiento de este.

Promocionamos los descansos a través de campañas trimestrales para el goce de las vacaciones. De igual manera, contamos con un software para el buen manejo y goce de vacaciones de los colaboradores.

Aplicamos prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los colaboradores, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional. Contamos con un plan de capacitación que permite el crecimiento personal y profesional.

# Estándares Laborales

Garantizamos la transparencia en los procesos de Talento Humano, pues contamos con un equipo de auditores internos de calidad



Incentivamos las pausas activas y el movimiento físico, que involucra un tiempo de 10 a 15 minutos cuando se brinda el snack saludable a todos los colaboradores.

Contamos con puestos de trabajo ergonómicos y se realiza la entrega de recursos necesarios para el debido funcionamiento.



Las instalaciones de la compañía cuentan con espacios seguros preservando la integridad física de los colaboradores.

Seguros Confianza, además de garantizar el cumplimiento de los estándares laborales en la compañía, se preocupa por trabajar en la mejora de estos en la comunidad. Es por ello por lo que participa en la mesa de trabajo del Banco de Guayaquil, por el objetivo de desarrollo sostenible 8: "Promover el crecimiento económico sostenido,

inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos". En esta mesa trabajamos en la sensibilización de los miembros sobre las oportunidades que ofrece el empleo juvenil, haciendo énfasis en los programas y beneficios que entregan las autoridades, a nivel estatal y municipal.

# Medio ambiente

---

## Principio 7

Las organizaciones deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.

## Principio 8

Adoptar medidas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

## Principio 9

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Seguros Confianza contribuye con el medio ambiente realizando actividades de cuidado. Entre ellas se encuentran:

## *Higiene*

Se contrató el servicio de recolección de desechos de productos farmacéuticos caducados, corto punzantes, químicos de laboratorios, entre otros. Todos estos derivados del uso en atenciones a los colaboradores a través del servicio contratado de dispensario médico.

# Medio ambiente

---

## *Eficiencia de los recursos*

Se promueve la optimización de los recursos contribuyendo a la reducción del uso del papel y del CO2. Algunas de las actividades que promovemos son:

- Digitalización de documentos
- Automatización del envío de documentos por correo a los clientes y corredores
- Eliminación de archivo físico innecesario transformándolo en archivo virtual
- Acceso al portal web de la compañía para consultas y descarga de documentos de clientes, facilitando la obtención de estos y evitando una movilización innecesaria
- Disponibilidad de sala de videoconferencia que reducen los movimientos entre ciudad

# Anticorrupción

---

## Principio 10

Las organizaciones deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno.

## *Prevención de incidentes de corrupción y lavado de activos*

Seguros Confianza cuenta con estrictas políticas enfocadas en la prevención de incidentes de corrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. En ese contexto, impulsamos el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en estas materias, mientras aseguramos el acatamiento cabal de las disposiciones internas en la compañía.

La compañía cuenta con lineamientos claros a ser adoptados frente a los factores de riesgo que se pudiesen presentar, a la vez que cuenta con normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial con clientes y proveedores que incurran en cualquiera de los delitos antes mencionados.

Los empleados y funcionarios de Seguros Confianza conocen e implementan las políticas y procedimientos descritos en la Ley de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, así como el manual de Políticas y Controles Internos de la compañía.

Se lucha contra la corrupción en todas las formas incluida la extorsión y el soborno.

# Anticorrupción

---

## *Información transparente, comunicación, confidencialidad y publicidad*

En Seguros Confianza S. A. asumimos la responsabilidad de mantener a nuestros grupos de interés debidamente comunicados sobre todo lo concerniente a la empresa, a través de los canales y herramientas definidas para este fin, y de la creación, implementación y control de estrategias de comunicación, con el objetivo de promover integración, compromiso y fidelización de nuestros grupos de interés hacia la compañía. De igual manera, nos comprometemos a obtener retroalimentación constante de parte de ellos, y a integrar sus sugerencias en los planes de mejora continua de nuestra empresa.

Es también nuestra tarea velar por la correcta aplicación de la identidad de marca de la compañía en todos los soportes gráficos, físicos (infraestructura), audiovisuales y online.

*Todas las intervenciones e interacciones verbales y escritas de los colaboradores de Seguros Confianza S. A., además de los artículos, opiniones y comentarios que sean publicados en cualquiera de los canales y herramientas de comunicación de la compañía - sin excepción - deberán cumplir con las siguientes normativas:*

- No deberán ser lesivos a los derechos humanos o discriminatorios a la naturaleza humana, en cuanto a género, raza, orientación sexual, posición socioeconómica o cualquiera otra que demuestre o genere prejuicio alguno.
- Respetamos y promovemos la diversidad e inclusión en todas sus formas, dentro de nuestra empresa y hacia nuestros grupos de interés.
- No se tolerarán intervenciones, discursos o comentarios que promuevan de forma directa o indirecta el odio y la violencia, en ninguna de sus formas.
- No mostrarán tendencia, sesgo o favoritismo político o religioso. Somos una empresa apolítica y laica.
- Siempre estarán alineados a los estándares demarcados en el Código de Ética y Conducta de Seguros Confianza S. A.

# Anticorrupción

---

Seguros Confianza informa de forma completa y veraz a los clientes y usuarios acerca de los productos, servicios y costos. Adicionalmente, la empresa difunde información contable y financiera, así como resguarda la información pasiva de sus clientes, en función de la confidencialidad, sin utilizarla para beneficio personal o de terceros. Todos los colaboradores son responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

Seguros Confianza se asegura de que su publicidad sea clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por la compañía, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. De igual forma, está exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la empresa.

# Medición de resultados

---

# Medición de resultados

No.	Objetivos	Indicador	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Meta	Resultado 2018	Resultado 2019
1	Mejorar el nivel de competencias totales en promedio de los colaboradores de la organización	Adecuación puesto persona	Promedio de calificación individual de todos los colaboradores (Competencia de la persona/competencia del cargo)	Porcentaje	Anual	≥ 80%	71%	84%
2	Buscar la excelencia en Clima Laboral	Encuesta de Clima Laboral	Calificación promedio de las Encuesta de Clima Laboral	Porcentaje	Bianual	≥ 75%	98%	N/A
3	Promoción del bienestar y mantenimiento de la Salud	Cumplimiento del Cronograma de Seguridad y Salud Ocupacional	(Tareas ejecutadas / tareas programadas) *100	Porcentaje	Trimestral	≥ 80%	82%	100%
4	Prevenir que la organización, colaboradores y demás funcionarios sean partícipes en delitos relacionados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo	Cumplimiento del Plan Anual de Lavado de Activos, Financiamiento del terrorismo y otros delitos	(Tareas ejecutadas / tareas programadas) *100	Porcentaje	Trimestral	100%	100%	100%
5	Promover prácticas que apunten a la protección del medio ambiente	Cumplimiento del cronograma de actividades	(Actividades coordinadas / actividades realizadas) *100	Porcentaje	Semestral	≥ 75%	84%	100%



[www.confianza.com.ec](http://www.confianza.com.ec)

**1700 - FIANZAS 342-6927**

**GUAYAQUIL - QUITO - CUENCA - MANTA**