

Edición 2010

**Seguridad
Seguros**

EL MANUAL DE LA FAMILIA

Con este Manual la familia Seguridad Seguros pretende bregar por los intereses de cada uno de sus miembros y distintos públicos.

EL MANUAL DE LA FAMILIA

1RA EDICION – Junio 2008

2DA EDICION – Junio 2010

1. Carta del Directorio

2. Introducción

- 2.1 INTEGRANTES
- 2.2 COORDINADOR REPRESENTANTE
- 2.3 FECHAS DE PRESENTACIÓN

3. Quiénes SOMOS

- 3.1 RESEÑA

4. Nuestra VISION

5. Nuestra MISION

6. Nuestros VALORES

7. Qué OFRECEMOS

- 7.1 DIVISIÓN PATRIMONIAL O ELEMENTAL
- 7.2 DIVISIÓN VIDA & SALUD

8. Cómo lo HACEMOS

9. Nuestros COMPROMISOS

10. Normas de CONVIVENCIA

- 10.1 COLABORADORES
- 10.2 PROVEEDORES
- 10.3 CLIENTES
- 10.4 MEDIO AMBIENTE & COMUNIDAD
- 10.5 GOBIERNO
- 10.6 MARKETING RESPONSABLE

11. Disposiciones GENERALES

- 11.1 PLAN DE COMUNICACIÓN DEL MANUAL
- 11.2 REUNIONES DE CAPACITACIÓN
- 11.3 SISTEMA DE MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL
- 11.4 SISTEMAS ESTABLECIDOS DE DENUNCIAS
- 11.5 SISTEMAS FORMALES ANUALES DE EVALUACIÓN AL PERSONAL
- 11.6 BENEFICIOS Y SANCIONES

1. Carta del Directorio

Estimados amigos:

Nos complace en esta oportunidad presentar nuestro “Manual de la Familia”. Para esta Segunda Edición del año 2010 se ha organizado un Comité de Gobierno Corporativo que trabajó intensamente en su re-elaboración. Felicitamos a todos sus integrantes quiénes dedicaron su tiempo y máximo esfuerzo en esta nueva Edición.

Seguridad Seguros siempre se ha abocado a generar sus negocios con ética y transparencia, buscando no solamente ejercer un liderazgo en el mercado, transmitir solidez e imagen corporativa a través de sus servicios e implantar innovaciones en la industria del seguro; sino también a acompañar esos conceptos económicos y altamente empresariales con criterio de valores, comportamiento ético y notable integridad.

Para nosotros eso constituye entre otras acciones, el mantener un excelente relacionamiento con la “Familia”, es decir, con nuestros colaboradores de quiénes depende gran parte del éxito empresarial y al mismo tiempo AVANZAR juntos con los mismos valores buscando a su vez transmitir esta conducta colectiva a nuestros clientes, proveedores y comunidad en general.

Somos conscientes que para ello debemos comenzar “por casa” y es por ello que este Manual de la Familia viene a contribuir a que en nuestro día a día tomemos conciencia del compromiso que asumimos con lealtad, confianza mutua y que forma parte ya de nuestra cultura empresarial.

El Directorio

2. Introducción

Con este Manual la familia Seguridad Seguros pretende bregar por los intereses de cada uno de sus miembros y distintos públicos.

Para la redacción del mismo ha sido nombrada un Comité de Gobierno Corporativo con representantes de cada Área de Trabajo y un Coordinador Representante, los cuáles se interrelacionan con los distintos públicos de la Compañía a diario.

2.1 INTEGRANTES

Sr. Omar Galeano – Supervisor RRHH
Sra. Carmen Salcedo – Jefa Emisión Patrimoniales
Sra. Ada González – Dpto. Vida & Salud
Sr. Antonio López – Gerente Operaciones
Srta. Adriana Martínez – Asistente Marketing
Srta. Adriana Recalde – Oficial cliente
Sr. Jorge Carosini – Sub Gerente Informática
Ing. Raquel Colman – Gerente Marketing
Srta. Natalia Báez – Coordinadora RSE
Lic. Cecilio Bejarano – Gerente Administrativo Financiero
Sr. Ivan Hamuy – Dpto. Siniestros
Srta. Leticia Ayala – Dpto. Cobranzas

2.2 COORDINADOR REPRESENTANTE

Srta. Leticia Ayala

2.3 FECHA DE PRESENTACIÓN A TODO EL PLANTEL DE FUNCIONARIOS

1ra Edición: WORKSHOP 2009/2011 del 25 de Octubre de 2008.
2da Edición: Julio 2010

3. Quiénes SOMOS

3.1 RESEÑA

Nuestra Compañía de Seguros nace el 21 de septiembre de 1979. Desde entonces desarrolla coberturas de seguro y se esfuerza cada día por brindar un servicio eficiente, de manera responsable y salvaguardando la ética en cualquiera de las prácticas del negocio.

Desde su fundación se encuentra constituida por su personería jurídica como Sociedad Anónima con capital 100% Paraguayo.

Se encuentra debidamente registrada, con autorización del BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY (BCP) bajo Resolución N° 1, Acta N° 133 en fecha 17 de Julio de 1979.

Desde 1996 y según Resolución N° 61/96 en fecha 08 de Julio, se encuentra habilitada por la Superintendencia de Seguros (SIS) para operar en el ramo de Seguro de Vida Individual, siendo actualmente la única compañía de seguros en el Paraguay operando en dicho ramo.

Todas las operaciones de la Compañía están respaldadas por Reaseguradoras internacionales, entre las cuales se encuentran la Munich RE (Alemania), Hannover RE Group (Alemania), Royal Sun&Alliance (Inglaterra), Generali GEB (Italia y Austria). Esta última elige a nuestra Compañía como su Filial Exclusiva de negocios de Employee Benefits en Paraguay.

Desarrolla sus acciones comerciales a través de su Casa Matriz ubicada en la calle Mariscal López número 793 (Asunción) y a través de sucursales, representaciones propias y agencias delegadas en: Ciudad del Este, Campo 9, Encarnación, Coronel Oviedo, Santa Rita, Nueva Esperanza, San Alberto, Obligado, Yguazú, Pirapó, Pedro Juan Caballero, Iruña, Naranjal, Raúl Peña y otras a ser habilitadas próximamente.

4. Nuestra VISION

Ser una compañía líder en el ámbito asegurador y altamente solvente, marcando las pautas en el mercado nacional e internacional, innovando la franja de productos ofertados, implementando tecnología de punta y recursos humanos altamente calificados, enfocados en la excelencia de los servicios demandados por nuestros clientes.

5. Nuestra MISION

Como Compañía de Seguros nos abocamos a la prestación de servicios eficientes, buscando marcar la diferencia a través de productos innovadores que brinden protección y tranquilidad a nuestros asegurados; salvaguardando la ética y la práctica de la responsabilidad social empresarial.

6. Nuestros VALORES

Principios éticos que orientan todas las acciones de la Compañía y dibujan su rumbo a nuevos horizontes:

El respeto a la vida

La integridad

La honestidad

El mérito

La responsabilidad

La eficiencia

La calidad

7. Que OFRECEMOS

Cobertura de seguro en el ramo Patrimonial, adaptada a la necesidad de cada cliente y según los bienes que éste desee proteger.

Brindamos protección en el ramo de Vida y Salud, ante casos de infortunio o prevención financiera que afecten directamente al titular o sus beneficiarios (cubiertos por nuestra póliza).

Ofrecemos además planes de seguro que generen valor a las remuneraciones otorgadas a los recursos humanos a nivel corporativo.

Damos asesoramiento permanente a nuestros asegurados ante complicaciones en el ámbito jurídico-laboral a consecuencia de hechos imprevistos.

Servicios con atención en forma directa, personalizada, a largo plazo y con personal calificado.

Prestigio que nos otorga nuestra cartera de clientes, tanto empresas nacionales como empresas multinacionales.

Ofrecemos además servicios complementarios, posibles a través de numerosos convenios comerciales y/o de cooperación con el objeto de brindar un servicio completo que responda a las necesidades de nuestro mercado.

Entre los tipos de seguros brindados actualmente se encuentran:

7.1 DIVISIÓN PATRIMONIAL O ELEMENTAL:

- Agrícola
- Automóviles
- Hogar
- Comercio
- Incendio y robo
- Electrónica
- Maquinarias Agrícolas
- Transporte mercadería
- Transporte casco
- Caución
- Aeronavegación
- Responsabilidad Civil
- Integral bancaria
- Riesgos Varios

7.2 DIVISIÓN VIDA Y SALUD:

Vida Individual

Vida Colectivo

Póliza FEM – Seguro para la mujer

Educación Protegida

Renta diaria por Hospitalización (RDH) y Unidad de Terapia Intensiva (UTI)

Enfermedades graves (EGRA)

Accidentes personales

Microseguros

- Accidentes personales
- Planes Alimentos, Educación y Exequial
- Seguro de Vida para Giros

Travel Life – Asistencia y Seguro al viajero

8. Cómo lo HACEMOS

A nuestros clientes, los atendemos mediante la prestación de servicios profesionales, eficientes y sobre todo humanos, buscando al mismo tiempo nuestra realización como personas de bien, amparados en nuestro deseo de superación constante y en conceptos claros de ética y responsabilidad social.

Respetamos y valoramos a nuestro público interno, a nuestros clientes y nuestra comunidad, a través de comités que desarrollan programas orientados para cada eje: Comunidad, Medio Ambiente, Recursos Humanos, Gobierno Corporativo y Comunicación.

Estamos abiertos al cambio, innovamos constantemente y buscamos crear soluciones eficientes a las necesidades de nuestros públicos tanto interno como externo.

Consideramos la transparencia como un requisito ineludible del negocio. Garantizamos la privacidad de los datos de nuestros clientes, con un responsable manejo de la información confidencial.

Ofrecemos tasas competitivas en la cotización de seguros en diversas monedas.

Apreciamos nuestra relación con la comunidad y buscamos hacer aportes significativos de acuerdo a nuestras posibilidades.

Participamos activamente de nuestro gremio empresarial formando parte del Comité Ejecutivo de la ASOCIACION PARAGUAYA DE COMPAÑIAS DE SEGUROS y con protagonismo en el desarrollo de proyectos de leyes, relacionamiento con el organismo de control: la Superintendencia de Seguros (SIS), y la representación de nuestro gremio ante la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Paraguay (CNCS) y la Federación Paraguaya de la Industria y Comercio (FEPRINCO); contribuyendo y colaborando en la defensa y protección de la industria del Seguro.

Somos miembros de la ASOCIACION DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (ADEC), que tiene como misión la participación activa en la transformación y desarrollo de nuestra sociedad y promueve la formación integral del empresario y su responsabilidad social.

Somos signatarios del PACTO ÉTICO COMERCIAL (PEC), una iniciativa de la Cámara de Anunciantes del Paraguay y la Cámara de Comercio Paraguayo Americana con el apoyo del Gobierno Norteamericano, que busca promover el cumplimiento de las normas éticas, legales y las buenas prácticas en los negocios y en las relaciones empresariales. De esta manera pretendemos ser auditados en forma constante a fin de evitar caer en incoherencias o errores a nivel de gestión empresarial.

Como miembros y signatarios de la RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL PARAGUAY, aunamos esfuerzos en pro del desarrollo sostenible de nuestro país.

Firmamos convenios de alianzas estratégicas y comerciales con las siguientes empresas y organizaciones:

- Transportes Aéreos del Mercosur (TAM)
- Cargill
- Financiera El Comercio
- Desarrollo Turístico del Paraguay (DTP)
- Centro de Importadores del Paraguay (CIP)
- Otras.

9. Nuestros COMPROMISOS

Respetar la Vida y la dignidad de las personas mediante relaciones de trabajo justas, en un ambiente saludable, con confianza mutua, cooperación y solidaridad.

Demostrar la integridad por medio de la coherencia en el discurso y las acciones con nuestros distintos públicos.

Dirigirnos en forma responsable por medio de conductas compatibles con la Misión, Visión y Decálogo Ambiental.

Reconocer el mérito como criterio prioritario para la evaluación y/o recompensa de nuestros colaboradores.

Realizar una gestión transparente y honesta en el relacionamiento con los diferentes actores de la sociedad.

Mantener la excelencia en la eficiencia y calidad de nuestros servicios.

10. Normas de CONVIVENCIA

10.1 CON NUESTROS COLABORADORES

Desarrollando las actividades del negocio, reconociendo, valorando los intereses y derechos de todas las partes interesadas.

Buscando la excelencia en servicios, adoptando siempre el criterio de cumplimiento de la ley, de las normas y de los procedimientos internos.

Cumpliendo con responsabilidad las obligaciones sociales del contrato de trabajo.

Ofreciendo oportunidades de capacitación permanente con el fin de incrementar el grado de profesionalismo y promoción de los colaboradores.

Respetando las diferencias individuales con disponibilidad y atención a todas las personas con las que nos relacionamos.

Utilizando adecuadamente los canales disponibles para manifestar opiniones, sugerencias, reclamos, críticas y denuncias, en la mejora de los procesos en forma continua.

Exigiendo con rigor la confidencialidad de las informaciones de carácter estratégico, relativas a actos y hechos relevantes aún no divulgados, excepto cuando éstas sean previamente autorizadas.

Invitando a los miembros de la organización a la preservación de la reputación y al cuidado de la imagen individual y Corporativa dentro y fuera de la Compañía. A demostrar una apariencia personal y vestimenta adecuadas al ambiente laboral, acorde a la función y finalidad de cada cargo; incluyendo además dentro de este ítem el buen uso y conservación de los bienes del patrimonio.

Recomendando a todos sus miembros a no participar y/o someterse a actos de prejuicio, discriminación, asedio sexual, amenaza, chantaje, falso testimonio o cualquier otro acto contrario a los principios y compromisos de la Compañía. Solicitando a los mismos a denunciar inmediatamente los hechos y sus protagonistas.

Garantizando el derecho a la propiedad intelectual y reconociendo los méritos relativos a los trabajos desarrollados por colegas, independientemente de su posición jerárquica.

10.2 CON NUESTROS PROVEEDORES

Estableciendo procesos y normas claras de trabajo a fin de salvaguardar los intereses de las partes.

Seleccionando cuidadosamente al contratarlos, basándonos en los siguientes criterios:

- Cumplimientos legales: debidamente registrada y certificada por los organismos gubernamentales y estatales.
- Excelente o muy buena infraestructura física y humana para brindar servicios ágiles y efectivos, a la altura de las necesidades del mercado.
- Empresas de servicios que cuenten con personal calificado, de buena reputación, que conozcan y respeten los principios éticos de servicio al cliente.

Respetando los compromisos contraídos según lo establezca cada acuerdo de contrato con los mismos.

Estableciendo canales de comunicación para manifestar opiniones, sugerencias, reclamos y críticas.

Contribuyendo con el crecimiento, brindando servicios de asesoramiento y capacitación profesional en principios éticos, y seguridad laboral e industrial.

10.3 CON NUESTROS CLIENTES

Respetando en todo momento la libertad de expresión del asegurado y precautelando los intereses del mismo y de la Compañía.

Brindando planes de seguro a la medida de sus necesidades; investigando y actualizando los servicios en base a los requerimientos del mercado y en beneficio de los asegurados.

A través de un servicio personalizado, responsable, eficiente y transparente, ofreciendo medios de comunicación eficientes.

Salvaguardando la ética en los negocios y la confidencialidad de la información recibida.

10.4 CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA COMUNIDAD

Definiendo en forma escrita sus políticas y programas ambientales, estos últimos debidamente presupuestados y con procedimientos que aseguren transparencia y participación en su ejecución.

Educando en valores y hábitos favorables a cada uno de sus públicos, y dando difusión a los mismos.

Dirigiendo los negocios y actividades con responsabilidad social y ambiental haciendo alianza estratégica con entes y organizaciones nacionales e internacionales, para su desarrollo sostenible.

Promoviendo el cumplimiento del protocolo ambiental y realizando evaluaciones periódicas.

Incorporando consejos e información de utilidad a través de los recursos de comunicación disponibles.

Impulsando iniciativas de voluntariado entre los colaboradores, con el objetivo de potenciar sus recursos y capacidades de forma integrada y sistémica, en beneficio del crecimiento personal y profesional.

10.5 CON EL GOBIERNO

Respetando las leyes vigentes establecidas por todos los organismos del estado paraguayo.

Estimulando el ejercicio de la ciudadanía activa por parte de todos sus colaboradores, por medio del ejemplo institucional y brindando información oportuna en los canales de comunicación disponibles.

Ofreciendo oportunidades a sus colaboradores a participar en charlas, debates y elaboración de propuestas, para fortalecer proyectos de carácter social, en acciones articuladas con órganos públicos y privados, gubernamentales y no gubernamentales.

Rechazando y sancionando cualesquier práctica de corrupción y/o hechos antijurídicos, manteniendo procedimientos formales de control.

10.6 MARKETING RESPONSABLE

Comprometiéndonos a comunicar nuestros productos de manera responsable y enfocándonos en los beneficios y características reales que devienen de la adquisición del seguro.

Siendo consecuentes con los valores de la empresa en cada una de sus actividades: promocional, de publicidad y relaciones públicas.

Contribuyendo a generar conciencia entre clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad a través de espacios y actividades a desarrollar entre las partes.

Desarrollando productos a la medida de las necesidades de los clientes y compitiendo sanamente tanto a nivel nacional como internacional.

11. Disposiciones generales de este Manual:

El presente Código o Manual de Conducta involucra a cada uno de los miembros del Directorio, los Gerentes, los Colaboradores, los Prestadores de Servicios y demás involucrados con SEGURIDAD S.A. CIA. DE SEGUROS, estableciéndose en responsabilidad individual y colectiva de cumplir y promover su cumplimiento en todas las acciones.

11.1 PLAN DE COMUNICACIÓN DEL MANUAL

Los colaboradores de SEGURIDAD S.A. CIA. DE SEGUROS tomarán conocimiento formal de este Código a ser divulgado bajo una presentación general en su salón auditorio en fecha julio 2010 y en el Workshop a realizarse dentro del presente año.

A partir de la fecha, los colaboradores acusarán recibo por medio de una carta de compromiso firmada, que será distribuida con una copia del manual y se encontrará a disposición de los mismos en el Departamento de RRHH.

El presente manual será de público conocimiento a través de su publicación en medios electrónicos, medios escritos y boletín informativo; como así también su comunicación y homologación ante la Dirección del Trabajo, dependiente del Ministerio de Justicia y Trabajo.

11.2 REUNIONES DE CAPACITACIÓN Y REVISIÓN

El Comité de Gobierno Corporativo de SEGURIDAD S.A. CIA. DE SEGUROS someterá este Código a revisiones anuales con participación de las partes interesadas, a los efectos de su difusión, ampliación y/o actualización.

Se programarán dos reuniones anuales de capacitación a los colaboradores y una reunión de revisión con miembros integrantes del Comité noventa días previos al cierre del Ejercicio. Igualmente, el Comité se reserva el derecho de convocar a reuniones extraordinarias cuantas veces considere necesario.

11.3 SISTEMA DE MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

Cada miembro integrante del comité tiene la obligación de monitorear el cumplimiento del manual y de presentar formalmente observaciones al Departamento de RRHH y/o al Coordinador representante del comité.

Tanto el Departamento de RRHH como el Coordinador representante del comité coordinarán con el Comité de Gobierno Corporativo el estudio de estas observaciones recibidas y las medidas a tomar.

11.4 SISTEMAS ESTABLECIDOS DE DENUNCIAS

Se preservará el anonimato del denunciante, de modo a evitar retaliaciones contra el mismo. En todos los casos se hará pública la resolución tomada, considerando que ante todo se preservará el derecho y la dignidad de la persona.

Colaboradores:

- Buzón de sugerencias ubicado en Área de comedor (Casa Matriz).
- A través de nota enviada vía encomienda o al correo rrhh@seguridad.com.py; rse@seguridad.com.py.
- Denuncias anónimas enviándolas vía mensaje de texto a través de la web al número 0983 888561. Horario de atención: Lunes a Viernes de 08:30 a 17: 30 hs.

Clientes, Proveedores & Otros:

- Buzón de sugerencias en el SAC.(Casa Matriz).
- A través de nota enviada vía encomienda o al correo rrhh@seguridad.com.py; rse@seguridad.com.py.
- Denuncias anónimas enviándolas vía mensaje de texto a través de la web al número 0983 876655. Horario de atención: Lunes a Viernes de 08:30 a 17: 30 hs.

11.5 SISTEMAS FORMALES ANUALES DE EVALUACIÓN AL PERSONAL

De acuerdo a las recomendaciones u observaciones recibidas, el comité asume la responsabilidad de comunicar formalmente al gerente del área que corresponda.

11.6 BENEFICIOS Y SANCIONES

El cumplimiento de las disposiciones de este Manual se traducirá en los siguientes beneficios:

- Becas de estudio, capacitación, entre otros.
- Mejores beneficios sociales.
- Carrera en la Compañía. Promoción

El no cumplimiento de las disposiciones de este Manual obligará a la Compañía a tomar las medidas necesarias. De acuerdo a la gravedad de la denuncia se tomarán las siguientes sanciones:

- Observación / Llamado de atención.
- Amonestación escrita por parte del Departamento de RRHH.
- Suspensión de jornada laboral.
- Cancelación del contrato.

.....//.....