



Memoria de Sostenibilidad

SEGUROS ORIENTE
2012 - 2013



Memoria de Sostenibilidad

SEGUROS ORIENTE
2012 - 2013



1.1, INS1

ISO 6.2

Presentación del Presidente

Seguros Oriente S.A. mantiene una filosofía corporativa comprometida y alineada con la Responsabilidad Social Empresarial, pues quienes estamos a la cabeza de esta empresa mantenemos un espíritu familiar, el mismo que está consciente y ligado a enfrentar la problemática social, económica y ambiental que existe en el país; por tal motivo, nuestro deseo ha sido involucrar a toda la organización en esta visión de retribuir y aportar a quienes más lo necesitan.

Cumpliendo con este interés, nuestra gestión empresarial está orientada al cuidado de la naturaleza, la no explotación de los bienes perecibles, tener acceso a todos los insumos que sean originarios del sector primario y no sean contaminantes, contrarrestar las problemáticas sociales, entre otros aspectos.

Para nosotros siempre habrá más por hacer en la gestión que realizamos diariamente, porque todos los que conformamos esta empresa estamos seguros que exigimos constantemente y con mayor fuerza nos ayudará a entregar no solo en recursos, sino en acciones y llegar mucho más lejos.

Dentro de nuestro compromiso con la sostenibilidad, frecuentemente buscamos formar parte de iniciativas que contribuyan a defender la naturaleza, además de brindar apoyo logístico y económico a sectores necesitados de la sociedad que son marginados y empobrecidos; de esta manera, lograremos que esas personas mejoren su calidad de vida y se involucren en lo que implican las actividades socialmente responsables; bajo un concepto de enseñarles a vivir mejor y no solamente entregarles recursos.

Al ser Seguros Oriente S.A. una compañía de seguros, por principio está siempre comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, dentro de una industria que su actividad central es preocuparse por el bienestar de sus clientes y el cuidado de su patrimonio.

En cuanto a quienes no tienen acceso a este tipo de servicios, como las comunidades de los sectores marginados, la empresa quiere llegar a ellas y brindarles el soporte necesario para enfrentar los factores adversos por los que tienen que pasar.

De esta manera, pretendemos ser coherentes con nuestros valores, principios y nuestra preocupación por proteger el planeta y velar por quienes habitan en él. Es así que, la honestidad conforma uno de los principales cimientos de la Compañía.

El futuro que promete Seguros Oriente S.A., dentro de su gestión socialmente responsable, es optimista, pues a medida que la compañía siga creciendo, deseamos seguir destinando más esfuerzos a este ámbito y así, dar mayor fuerza a otro de nuestros valores fundamentales como es la solidaridad.



Marcelo Moreno Montiel
Presidente

1.2

ISO 6.2

Presentación del Gerente General

Los cimientos básicos de Seguros Oriente S.A. son nuestros valores y nuestro principio de buena fe, sin dejar de lado la energía y la confianza, lo cual nos ha sostenido a lo largo del tiempo. Nuestra principal fortaleza es el no dejarnos vencer ni rendirnos fácilmente. Dentro de la empresa, la Responsabilidad Social Empresarial no nace de un tema formal sino es un tema mucho más profundo. Para nosotros no es una moda ni necesidad, es algo que nace desde adentro y que deseamos formalizar.

Lo que guía el marco de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de nuestra empresa son iniciativas propias, este es uno de los motivos claves que han definido que las actividades socialmente responsables se incorporen a los procesos de la compañía de una manera más fácil y efectiva, además de trabajar con temas específicos con el fin de conseguir objetivos tangibles y reales.

Gracias a la gestión que hemos realizado, considero que se ha alcanzado varias metas, entre ellas se ha cambiado el marco de la comunicación en términos generales, considerando el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial como el principal eje.

Seguros Oriente S.A. mantiene relaciones estrechas y directas con importantes corredores de seguros del país y la mayoría de ellos nos perciben como una empresa socialmente responsable, ya que en cada evento son ellos los testigos de que nuestra labor está alineada a este tema. Sin embargo, nuestra intención es mejorar constantemente para que nuestras acciones sean cada vez más tangibles no solo para nuestros asesores de seguros sino para nuestros clientes y para toda la comunidad. Además, debemos aumentar su participación dentro de las actividades que realizamos para que ellos también se comprometan en esta ardua gestión.

A nivel de *stakeholders*, existe un impacto positivo, porque se sienten más conscientes de los beneficios de implementar actividades socialmente responsables dentro de los procesos corporativos; es así que los accionistas ven a Seguros Oriente S.A. como una organización comprometida y alineada a

la Responsabilidad Social Empresarial, haciendo que cada vez se solidifique y fortalezca la intervención de actores internos en esta ambiciosa iniciativa.

La compañía busca ser un aporte positivo para sus empleados desde diferentes niveles, pues deseamos ser un medio para que las personas consigan sus sueños. Uno de los resultados gratificantes de todo este proceso es que nuestros colaboradores se sienten incluidos en la gestión que realizamos y hasta muchos de ellos se sienten beneficiados, lo cual me lleva a sentir tranquilidad y a pensar que nuestra empresa va por muy buen camino.

A pesar de estar en un entorno complicado y agresivo, nos comprometemos a cumplir las iniciativas y principios del Pacto Global de la Naciones Unidas, a largo plazo, y a darle sostenibilidad en el tiempo a las actividades socialmente responsables que hemos venido desarrollando. Fortaleceremos nuestra responsabilidad y gestión como un agente de cambio, puesto que ese rol no solo se lo tendrá frente a los clientes, sino frente a un espectro mucho más amplio; tratando de llegar a quienes no manejan este interés, para de esta forma influir y difundir los valores que implica la Responsabilidad Social Empresarial.

En cuanto a la experiencia adquirida hasta el momento, creemos trascendental poner mayor concentración dentro de cada dimensión, con el interés de ampliar el alcance de los beneficios que se busca cumplir, debido a que se considera que la esencia de las dimensiones es percibir las como un espacio de acción guiado por la ética, la conciencia, el respeto y la preocupación.

En este año, nuestra meta es fortalecer la estructura de la organización, plantear temas de medición y analizar los focos de posibles riesgos. Por otro lado, sacar más provecho a nuestras fortalezas, ser consecuentes con lo que decimos y con los valores que profesamos.



Julio Moreno Espinosa
Gerente General

CAPÍTULO



alcance de la

memoria

RSC1, RSC3, 3.9, 3.12, 3.13, FS9

Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.

La Responsabilidad Social Empresarial es parte de la cultura de Seguros Oriente S.A. desde sus inicios. A partir del año 2011, con la elaboración de su primera Memoria de Sostenibilidad, formaliza su labor y convierte a la Responsabilidad Social en el eje conductor de su gestión, buscando además contagiar esta filosofía a todos sus grupos de interés.

La Memoria de Sostenibilidad 2012-2013 se ha elaborado de acuerdo a los indicadores de cumplimiento de la Guía G3.1 del *Global Reporting Initiative (GRI)* y su suplemento sectorial para el sector financiero (FSSS), además de la Guía de Gestión de Responsabilidad Social de la Norma Internacional ISO 26.000:2010 (traducción oficial), y alineándose a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El índice de contenidos del GRI (G3.1 *Content Index -Financial Services Sector Supplement*) y los indicadores de la ISO 26.000 se encuentran detallados en las páginas 130-138.

Los principios de la Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas (COP) se encuentran detallados en la página 139.

Esta Memoria de Sostenibilidad actualmente no cuenta con un informe de auditoría externa sobre el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social.

2.10, 3.1, 3.2, 3.3, 3.6, 3.10

ISO 6.6.6

Parámetros del Reporte

Seguros Oriente S.A. reporta en su segunda Memoria de Sostenibilidad, de cobertura nacional, información que abarca el período que inicia el 1ro de enero del 2012 y finaliza el 31 de diciembre del 2013, de acuerdo a su compromiso de publicación bianual. En esta memoria no se han reportado redeclaraciones de información de la memoria anterior ya que no se han realizado cambios a la misma.



La primera Memoria de Sostenibilidad de Seguros Oriente S.A. fue elaborada en el año 2011. El *Global Reporting Initiative* (GRI) ha verificado que dicha memoria fue preparada en base a los lineamientos del GRI en el Nivel de Aplicación A, en reconocimiento al cumplimiento de los requisitos alcanzados y cumplidos dentro del ámbito de la sostenibilidad. En el mes de agosto del año 2013, fue formalmente entregada al Dr. Pablo Ponce, Concejal y Presidente del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, como parte del compromiso de Seguros Oriente S.A. con la sociedad ecuatoriana.

3.5, 3.7

Contenido de la Memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2012-2013 de Seguros Oriente S.A. abarca un período de trabajo y proyectos orientados a materializar la mayor parte de los compromisos adquiridos en la Memoria 2011 y mejorar la gestión de la compañía en cada una de las siete dimensiones de la guía G3.1 del GRI (laboral, económica, sociedad, ambiental, ética, derechos humanos, responsabilidad de producto).

En cada uno de los capítulos de esta memoria se detalla los avances y logros alcanzados en materia de Responsabilidad Social Empresarial en Seguros Oriente S.A. y a su vez se menciona los puntos que siguen en proceso de implementación y que se verán plasmados en la siguiente edición.

Diagnóstico Interno de RSE

En el segundo trimestre del año 2013, se realizó un diagnóstico interno de RSE para conocer cuál es la percepción del personal de la compañía respecto a las actividades que se han desarrollado en los últimos años en Seguros Oriente S.A. Los resultados fueron los siguientes:

Seguros Oriente S.A. es una compañía que durante muchos años ha realizado actividades socialmente responsables, fundamentados en los valores de los accionistas y directores, que desde el inicio de la compañía han formado parte de los lineamientos para desarrollar su gestión, tanto dentro de la industria de seguros como de la sociedad donde se desenvuelve.

La compañía posee una directiva que siempre ha estado consciente e interesada en ayudar a contrarrestar la problemática social, económica, laboral y ambiental que existe en la sociedad ecuatoriana; lo cual es una ventaja para integrar el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la organización.

El personal percibe a Seguros Oriente S.A. como una empresa socialmente responsable, debido a la presencia de su filosofía corporativa y ética empresarial en las actividades que ha desarrollado la organización, además de su preocupación y participación constante en las iniciativas para mejorar las condiciones de vida de la sociedad ecuatoriana, así como la conservación de la naturaleza.

Un gran número de colaboradores de Seguros Oriente S.A. (62%) afirman conocer el concepto de RSE; la otra parte (38%) posee una idea general de lo que implica; debido a que solo reconocen como prácticas socialmente responsables a las actividades ligadas al ámbito de sociedad y ambiente.

La mayor parte de las actividades socialmente responsables que se han efectuado en la compañía, se concentran directamente con el público interno, debido a que para una adecuada y progresiva incorporación de la RSE en una organización es vital iniciar desde sus colaboradores, con el interés de concienciar primero al público interno sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial para luego trabajar con el público externo.

Las dimensiones que más se han desarrollado en la empresa son: laboral, derechos humanos, ambiental y responsabilidad del producto, lo cual hace que se considere a Seguros Oriente S.A. una empresa en la que los colaboradores se sienten a gusto, en un buen clima laboral.

3.4

Punto de Contacto

Para mayor información acerca del contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2012-2013 de Seguros Oriente S.A., favor contactarse con:

Gizella Greene, Directora de Marketing: ggreene@segurosorientec.com

María José Carrión, Comunicación y RSE: mcarrion@segurosorientec.com

O al correo: rse@segurosorientec.com

CAPÍTULO



Seguros

Oriente S.A.

2.1, 2.6, 2.7, 4.8, INS2

ISO 6.2

Historia

Seguros Oriente S.A. fue fundada en 1977 en Quito, como una compañía de Seguros Generales. Hasta el año 2000 mantuvo muy poca presencia comercial en el mercado ecuatoriano.

En el primer trimestre del año 2000, la empresa fue adquirida por Mistral Inversiones y Títulos Compañía Limitada, Administradora de Proyectos de Inversión. Asumen la administración y conforman el nuevo Directorio, perfiles que aportan al desarrollo y crecimiento de la empresa.

La Compañía desarrolló una nueva imagen corporativa, la cual, moderna y vanguardista, refleja la mentalidad con la que se percibe el negocio.



Del mismo modo, desarrolló una nueva organización administrativamente plana, que enfoca principalmente los esfuerzos de sus equipos hacia la satisfacción de los clientes, la atención hacia el control técnico y el desarrollo constante en respuesta a las necesidades del mercado, entre otros.

Seguros Oriente S.A. cuenta con el respaldo de las principales compañías reaseguradoras del mundo y tiene excelentes relaciones con un creciente número de importantes empresas corredoras de seguros.

En octubre del 2003, se da la apertura de la primera sucursal en la ciudad de Guayaquil, con proyecciones importantes de crecimiento, tanto para sus principales ramos de fianzas y vehículos, como para los otros ramos generales y técnicos.



En el año 2008, pensando en aportar a la sociedad, Seguros Oriente S.A. agregó el ramo de SOAT a su portafolio de productos.

La estrategia corporativa de Seguros Oriente S.A. está enmarcada en valores corporativos, eficiencia, desarrollo humano, responsabilidad social, rentabilidad y permanencia en el futuro.

Misión:

“Seguros Oriente S.A. ofrece tranquilidad a sus clientes resguardando su patrimonio ante riesgos futuros.”

Visión:

“Somos una empresa de seguros transparente, confiable y con enfoque social; pionera en la creación de productos y servicios rentables y vanguardistas, que cuenta con un equipo capacitado, comprometido, que está cerca de nuestros clientes superando sus expectativas, con una perspectiva de continuidad y desarrollo para sus accionistas y la sociedad.”

Valores:

- Cumplimos con la palabra a tiempo
- Vivimos en armonía
- Ponemos pasión en lo que hacemos
- Actuamos de buena fe

Principios Básicos:

Dentro de los principios básicos de Seguros Oriente S.A., se encuentran los siguientes:

- Confidencialidad
- Responsabilidad, eficiencia, diligencia
- Prevención de Lavado de Activos
- Cumplimiento y observancia de la Legislación Vigente
- Trato igualitario, no discriminación y tolerancia

- Respeto
- Lealtad
- Honestidad
- Equidad

Principios Corporativos:

- Propiciamos una comunicación transparente, oportuna y frontal.
- Fundamentamos nuestra cultura organizacional en la proactividad.
- Tenemos Fe en el Ecuador y su gente y por ello asumimos nuestra responsabilidad social.
- Impulsamos el uso y desarrollo de tecnología que haga eficiente nuestra gestión.
- La justicia, honestidad, transparencia e integridad son valores que asumimos y predicamos.
- Contamos con un personal altamente capacitado y comprometido con los principios de Seguros Oriente S.A.
- Fomentamos la permanente capacitación, desarrollo profesional y humano de los colaboradores.
- Estamos comprometidos en la generación de valor patrimonial para nuestros accionistas.
- Establecemos relaciones de largo plazo y mutuo beneficio con proveedores, reaseguradores y asesores.
- Los clientes son nuestra razón de ser.

2.8

Tamaño de la Organización a diciembre del 2013:

Número de empleados a nivel nacional: 169

Quito: 134

Gye: 35

Producción Total: US\$38.115.227

Quito: US\$29.185.095

Gye: US\$8.930.132

Número de clientes (sin SOAT): 10.683

Número de operaciones: 20.686

Número de siniestros: 7.938

Capital Total: US\$2.683.900

Activos Totales: US\$36.278.553

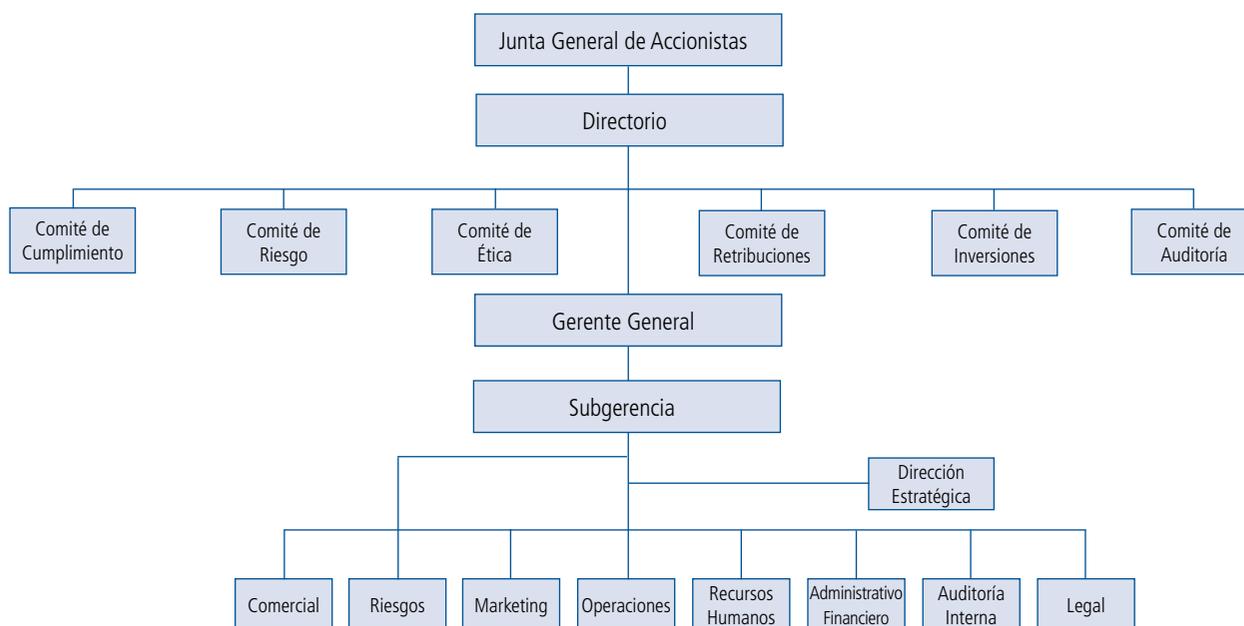
Patrimonio: US\$3.282.950

2.3, 4.1

ISO 6.2

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Seguros Oriente S.A. a diciembre del 2013 está conformada de la siguiente manera:



2.4, 2.5, 2.9, 3.8, 3.11

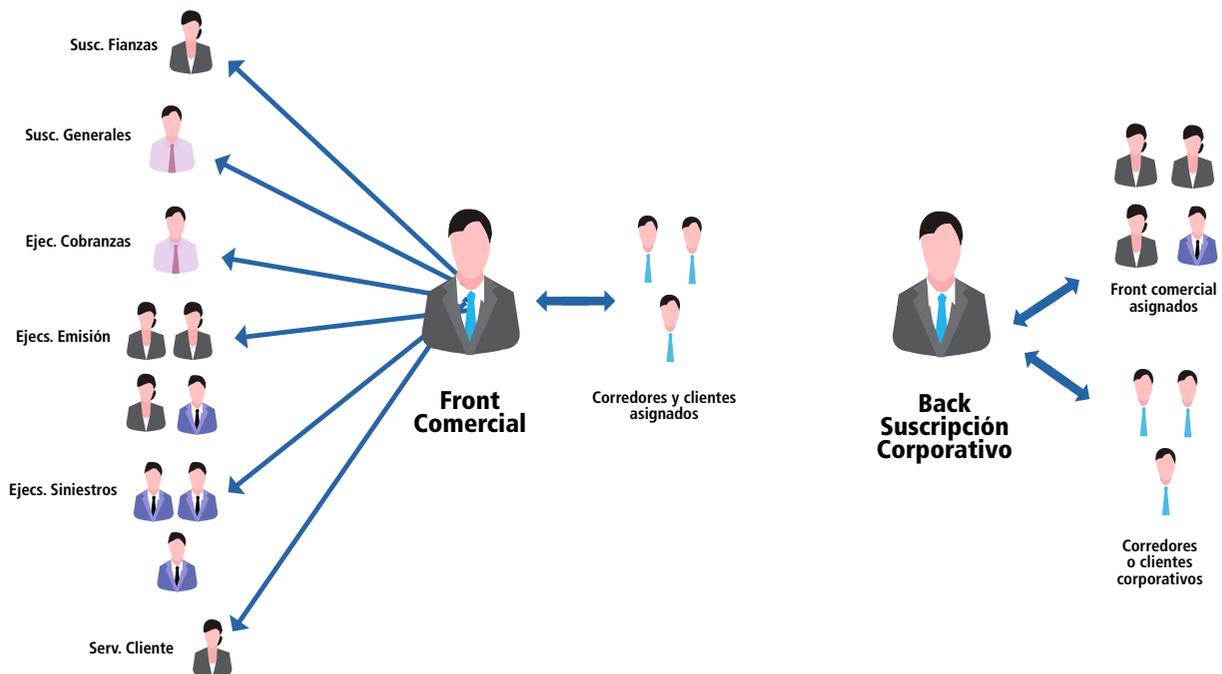
Cambios significativos 2012-2013

Reestructuración Departamento Comercial

Seguros Oriente S.A., a inicios del año 2013, realizó una reestructuración del área comercial, basada en las estrategias corporativas de liquidez y rentabilidad, que buscan mejorar la eficiencia, calidad de suscripción, disminución de la siniestralidad, tiempo de respuesta y servicio.

El funcionamiento de la nueva estrategia comercial está conformada por dos divisiones:

- División comercial: cuenta con un front comercial, que se encuentra en permanente contacto con asesores de seguros y clientes, apoyado de un equipo de trabajo operativo de soporte.
- División suscripción: subespecializado en ramos generales y fianzas; se encargan de la gestión de la suscripción interna. De igual manera, tienen asignado un equipo de trabajo que apoya su gestión.



Consolidación oficinas y puntos de servicio

- En el único país en el que opera actualmente Seguros Oriente S.A. es el Ecuador.
- La matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, en la Avenida República de El Salvador N35-40 y Portugal, Edificio Athos.
- La sucursal principal se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Ciudadela Kennedy Norte, Avenida Miguel H. Alcívar y Víctor Hugo Sicouret, Edificio Torres del Norte B.
- En abril del año 2013 se trasladaron algunos departamentos administrativos y de soporte a la nueva oficina de Seguros Oriente S.A. en Quito, ubicada en Catalina Aldaz N34-155 entre Portugal y Eloy Alfaro, Edificio Catalina Plaza.
- Se ha estandarizado la atención y servicio en toda la red de talleres y puntos de servicio a nivel nacional, agilizando de esta manera el proceso de aviso del siniestro y compra de soat e inspecciones de vehículos.
- En los años 2012 y 2013, como parte de la estrategia de Seguros Oriente S.A., se ha consolidado la comercialización de seguros en las ciudades de Quito y Guayaquil.

4.2, 4.3, 4.4, 4.7, 4.11, LA13, INT4

ISO 6.2, ISO 6.3.7, ISO 6.3.10, ISO 6.4, ISO 6.4.3

Gobierno Corporativo

De acuerdo a lo que establece la Norma de Buen Gobierno Corporativo, emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las empresas de seguros deberán alinearse a los principios de Buen Gobierno Corporativo con el objetivo de proteger los intereses de la compañía y de los accionistas, supervisar la creación de valor y uso eficiente de los recursos, brindando transparencia de información, los cuales son puntos fundamentales dentro de la responsabilidad social.

El artículo No. 3 de la Normativa cita lo siguiente:

- El Directorio de las empresas de seguros debe establecer las políticas y los procesos que permitirán ejecutar las disposiciones de los estatutos o reglamentos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas.
- El Directorio tiene la función de aprobar, revisar y supervisar las estrategias de la empresa de seguros, los planes de acción, los presupuestos anuales, la aprobación de los objetivos de corto y largo plazo, el control y seguimiento mensual de los resultados de las entidades.
- El Directorio es también responsable de asegurar que los altos directivos realicen sus operaciones cotidianas de forma eficaz y oportuna de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de las empresas de seguros; promoviendo una cultura de administración de riesgos sana, de cumplimiento y un tratamiento justo a los clientes; suministrando información veraz, adecuada y oportuna a los accionistas, incorporando procedimientos adecuados a las mejores prácticas corporativas.

Miembros del Directorio:

Directorio	Cargo	Edad	Género
Marcelo Moreno Montiel	Presidente del Directorio - Ejecutivo	>50 años	Masculino
Julio Moreno Espinosa	Secretario - Ejecutivo	30-50 años	Masculino
José Rafael Terán Egas	Director Principal - Independiente	>50 años	Masculino
Armando José Rodas Espinel	Director Principal - Independiente	30-50 años	Masculino
Marcela Espinosa Enríquez	Director Principal - Independiente	>50 años	Femenino
Mauricio Moreno Espinosa	Director Principal - Independiente	30-50 años	Masculino
María Josefina Espinosa Enríquez	Director Principal - Independiente	>50 años	Femenino

Marcelo Moreno Montiel, además de ser Presidente de la Compañía, es Presidente del Directorio de Seguros Oriente S.A. por mandato estatutario. Julio Moreno Espinosa, además de ser secretario del Directorio, cumple la función de Gerente General de Seguros Oriente S.A.

Los miembros del Directorio son calificados y aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, previo a una evaluación de los mismos, tomando en cuenta los estudios formales, el conocimiento, la experiencia y capacidad para ocupar el cargo.

En Seguros Oriente S.A., todos los líderes de área, preparan mensualmente para las sesiones de Directorio, información referente a los avances, gestiones y cumplimiento de los proyectos en desarrollo de cada una de sus áreas, en función de la estrategia de la compañía. De igual manera, existe una retroalimentación en cuanto a las recomendaciones que se generan en el Directorio referente a la información presentada, en beneficio de toda la compañía. Los Directores reciben una remuneración simbólica por su aporte en cada sesión.

Con el objetivo de organizar al Directorio en la determinación de las políticas y estrategias, se establecieron distintos comités, que

se conforman con funcionarios de la organización y miembros del Directorio, por lo que constituyen el mecanismo idóneo para transmitir recomendaciones al mismo.

Los órganos de control que apoyan a la gestión del Directorio actualmente en Seguros Oriente S.A. son: Comité de Riesgos, Comité de Retribuciones, Comité de Ética, Comité de Cumplimiento, Comité de Inversiones y Comité de Auditoría.

Comité de Riesgos: es el encargado de la administración y gestión de todos los riesgos de la compañía y de levantar oportunamente los posibles contingentes que la organización pueda tener para determinar los mecanismos o acciones preventivas y correctivas sobre éstos. El proceso de administración de riesgos está alineado a la estrategia institucional y se utiliza para mejorar el proceso de toma de decisiones y reducir la volatilidad de los resultados.

Comité de Retribuciones: es el encargado de establecer las políticas y esquemas que se aplicarán para definir las remuneraciones de los funcionarios y empleados de la organización. Este comité se encargará de vigilar la remuneración de los empleados, ejecutivos, de la Gerencia y miembros del Directorio.

Comité de Ética: es el encargado de establecer el contenido del Código de Ética, los principios, las responsabilidades y la forma de proceder dentro de la organización. Su responsabilidad es también dar los parámetros y políticas en los que se debe basar la actuación de los empleados, establecer procedimientos para evitar vicios o conflictos de interés, además de determinar las medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso.

Comité de Auditoría: es una unidad de asesoría y consulta del Directorio, al cual reportará directamente, respecto de la aplicación y funcionamiento de los controles internos, la observancia de la normatividad legal y reglamentaria, así como una clara comprensión de las exposiciones de riesgo de Seguros Oriente S.A., comprometiendo la responsabilidad de dicho organismo en las políticas de autocontrol que debe tener la organización.

Comité de Inversiones: de acuerdo a la Normativa, las empresas de seguros deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de su portafolio de inversiones, así como las actividades de tesorería.

Como parte de las políticas para la gestión de inversiones que dicte el Directorio se deberá hacer énfasis en la identificación de los riesgos asociados del emisor relacionados con: entorno económico del país, sector e industria, factores que deberán ser tomados en cuenta tanto para el proceso de negociación como para los parámetros de valoración.

Comité de Cumplimiento: es el encargado de proteger a la compañía y de prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos en los productos y servicios que ofrece Seguros Oriente S.A., sus principales funciones son:

- Proponer al Directorio las políticas generales en esta materia.

- Emitir recomendaciones al oficial de cumplimiento sobre la aplicación de las políticas y efectuar el seguimiento del acatamiento de las mismas.
- Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que contenga el informe mensual del oficial de cumplimiento y realizar seguimiento a sus labores.
- Recibir, analizar y pronunciarse sobre los informes de operaciones inusuales e injustificadas reportadas por el oficial de cumplimiento para, si fuere del caso, trasladarlos a conocimiento de la Unidad de Análisis Financiero – UAF.
- Proponer la imposición de sanciones administrativas internas por el incumplimiento de los procesos, previo al proceso correspondiente.

4.6, ET8.2

Conflictos de Interés:

Los Directores deberán evitar, y en todo caso comunicar al Directorio, cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Aseguradora. En caso de conflicto, el miembro del Directorio afectado se abstendrá de intervenir en la operación del conflicto al que se refiera. En particular, los miembros del Directorio deberán abstenerse de intervenir en las deliberaciones y votaciones sobre propuestas de nombramiento, reelección o cese, cuando les afecten, así como en cualquier otra cuestión en la que tengan un interés particular.

Ningún miembro del Directorio, ni personas a él vinculadas, podrán realizar directa o indirectamente transacciones profesionales o comerciales con la compañía, a no ser que el miembro del Directorio informe anticipadamente de la situación de conflicto de intereses y el Directorio, previo informe de los Comités de Cumplimiento, Ética y Retribuciones, aprueben la transacción. En todo caso, las transacciones relevantes realizadas entre la Aseguradora y sus miembros del Directorio o personas a ellos vinculadas, y en general, las situaciones de conflicto

de intereses en las que se encuentren los miembros del Directorio de la Aseguradora, constarán en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, de acuerdo con cualquier otro documento o medio de información que la legislación señale.

FS9, ET9.3, FS12

ISO 6.2

GC1, GC10

RSE en Seguros Oriente S.A.

Para Seguros Oriente S.A. la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en el eje central de su estrategia corporativa y cultura interna.

El ser un OS (*Organizational Stakeholder*) del GRI le ha permitido estar en permanente contacto con las empresas con quienes comparte esta filosofía y en el año 2014 buscará adherirse a CERES para terminar de consolidar esta cadena de adherencias que enriquecen su gestión diaria en temas de RSE.

Adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas

De acuerdo con lo establecido en la Memoria de Sostenibilidad 2011, Seguros Oriente S.A. buscaba adherirse y ser parte de las organizaciones involucradas en temas de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de aprender, compartir y unir fuerzas bajo un mismo fin; este objetivo se cumplió en abril del año 2013, al adherirse al Pacto Global de las Naciones Unidas, el cual está integrado por más de 8.000 organizaciones participantes en 135 países alrededor del mundo.

El Pacto Global está enfocado en implementar y contribuir a una economía mundial más sostenible e incluyente. Las entidades que forman parte de esta iniciativa, poseen la visión común de ejercer sus gestiones empresariales basándose en principios que contribuyen a la construcción de un mercado más equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.



Ministerio de **Relaciones Laborales**

Esta adherencia compromete a Seguros Oriente S.A. a alinear sus estrategias y procesos en base de los 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, estándares laborales, el ambiente y anti- corrupción y a participar activamente con derecho y voto en asuntos ambientales o sociales.

En el mes de noviembre del año 2013, los miembros del Pacto Global eligieron a Julio Moreno Espinosa, Gerente General de Seguros Oriente S.A., como parte de la Directiva del Pacto Global de las Naciones Unidas, uniéndose al impulso de la Red en Ecuador.

4.5, 4.9, 4.10, ET8, ET8.1 ET8.3, ET9, ET9.1, ET9.2, ET9.4

ISO 6.2

Buen Gobierno Corporativo y RSE

La Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros relativa al Buen Gobierno Corporativo establece el involucramiento de los miembros del Directorio en el desarrollo de las actividades empresariales, mismas que se encuentran relacionadas con los proyectos económico, social y ambiental.

Dentro de los órganos de control que apoyan a la gestión del Directorio actualmente en Seguros Oriente S.A. se encuentra el Comité de Ética. Este Comité, como parte de las funciones del mismo, va a incorporar la administración, supervisión y dirección de todos los temas referentes a la Responsabilidad Social Empresarial de la compañía.

Para elaborar declaraciones y principios respecto al desempeño económico, social y ambiental, la organización deberá crear un código de Buen Gobierno Corporativo y basarse en las recientes disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, donde se especifique que esta instancia deberá estar integrada por personas que se identifiquen con estos dominios. El Comité, encargado del manejo de los temas de Responsabilidad Social Empresarial,

deberá además contar con un representante del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía.

En la actualidad no existe ningún procedimiento formal para la evaluación del Gobierno Corporativo en materia de Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, mensualmente el Departamento de Responsabilidad Social de la compañía presenta un informe al Directorio, en el que se detallan los avances y temas económicos, sociales y ambientales, para su conocimiento, análisis y recomendaciones. Una vez que el Comité de Ética incorpore los temas de Responsabilidad Social a sus funciones será desde allí que se den los lineamientos, supervisión, identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental, incluyendo importantes riesgos y oportunidades, adherencias y cumplimientos de tratados o estándares internacionales, códigos de conducta y principios.

Seguros Oriente S.A. no ha considerado la posibilidad de que exista una remuneración variable de los miembros del Gobierno Corporativo, que tenga relación con el desempeño económico, social y ambiental de la organización.

RSC2

Estructura de RSE

Para dar soporte y continuidad a la estrategia de Responsabilidad Social en Seguros Oriente S.A., además de mantener la asignación de líderes de cada dimensión, y la inclusión de RSE en el Comité de Ética, se ha creado un departamento liderado por la Coordinadora de RSE quien se encarga de manejar todos los proyectos relacionados a este tema, así como de la recopilación de toda la información requerida para la elaboración de las memorias. Cada líder de las diferentes dimensiones es el encargado de preparar la información solicitada, dando cumplimiento a todos los parámetros establecidos para alcanzar los objetivos planteados.

CAPÍTULO



transparencia

S02.1, S03, S03.1, S03.2, S04, S04.1, RSC4, ET6.2

ISO 6.6, ISO 6.6.3

GC10

Prevención Lavado de Activos y Corrupción

Seguros Oriente S.A. dentro de su estructura organizacional cuenta con una Unidad de Cumplimiento, la cual está conformada por el Oficial de Cumplimiento principal, quien la dirige, y el Oficial de Cumplimiento suplente. Ambos son designados por el Directorio de la Compañía, y cuenta con otros funcionarios, que de acuerdo a la estructura y necesidades, se van a ir incorporando a la unidad.

La Unidad de Cumplimiento dependerá directamente del Directorio, a través del Oficial de Cumplimiento y su personal. Es la principal encargada de proteger a la entidad y de prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos en los productos y servicios que ofrece la Aseguradora, así como de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, por parte de todos y cada uno de los miembros de la compañía.

La Compañía, dentro de sus políticas y cultura empresarial, no permite la corrupción, el soborno o el fraude bajo ninguna circunstancia. Se prohíbe también que factores como regalos determinen la realización de negocios de la empresa.

Cada departamento es responsable de establecer los respectivos controles para evitar que se presenten casos de corrupción en los distintos procesos de la compañía.

El Departamento de Siniestros es quien más expuesto está a instancias de fraude y requerimientos engañosos, por lo que cuenta con controles intrínsecos muy estrictos dentro del proceso de reclamación para evitar que se presenten estos casos.

Seguros Oriente S.A. ha establecido políticas y principios éticos en la organización, que deben ser acatados por todo el personal, los cuales se encuentran claramente detallados en los manuales internos tales como:

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Código de Ética.
- Manual de Prevención de Lavado de Activos.

Plan de Capacitación:

Con los nuevos cambios y mejoras realizadas al Código de Ética, se establecerá en el plan de trabajo del Comité de Ética para el año 2014 un intensivo plan de capacitación que abarque temas de prevención de lavado de activos y corrupción.

En los años 2012 y 2013 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Tema de Capacitación	No. de Empleados
Inducción Prevención de Lavado de Activos	35
Manual de Prevención de Lavado de Activos	89
TOTAL	124

Medidas y Procedimiento en casos de Corrupción

Seguros Oriente S.A. está consciente de la importancia de la ética empresarial, ya que es un factor indispensable que conlleva no solo las convicciones de la compañía, sino que también se vuelve sinónimo de éxito. En el medio, muchas empresas han caído en actos desleales para obtener mayores utilidades o buscar beneficios personales, es por ese motivo que hoy en día la sociedad exige mayor transparencia.

Seguros Oriente S.A., en los dos últimos años, se ha visto afectada por algunos hechos internos de corrupción, los mismos que han sido tratados en función a lo que establece el Reglamento Interno de la Compañía y Código de Trabajo, para sancionar y/o desvincularlos de la empresa en función de la falta cometida.

Para detectar este tipo de faltas existe una adecuada revisión y auditorías de procedimientos por parte de directores / jefes de cada área, los mismos que son tratados con el Departamento Legal y el Departamento de Recursos Humanos.

Estadísticas de hechos suscitados en los años 2012 y 2013:

Salidas por incidentes de corrupción			
Año	Salida de personal	Casos detectados	Porcentaje equivalente índice de rotación
2012	3 personas	Alteración documentos	4%
2013	6 personas	Alteración documentos	8%

Total de incidentes por corrupción: 9 casos

SO2, SO2.2, SO2.4

ISO 6.6, ISO 6.6.3

GC10

Riesgos en la Organización

Desde el año 2012, Seguros Oriente S.A. cuenta con la Unidad de Riesgos cuya responsabilidad más relevante es vigilar y asegurar que las áreas de negocios y departamentos de la organización estén ejecutando correctamente la estrategia, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos.

TIPOS DE RIESGO POR DEPARTAMENTO

Departamento Responsable	Riesgo
Departamentos Comercial, Emisiones, Suscripción y Siniestros.	Relaciones inadecuadas con asesores productores de seguros o clientes que llevan a conflictos de intereses.
Unidad de Cumplimiento, Comité de Cumplimiento, Recursos Humanos.	Transacciones inusuales e injustificadas de clientes y empleados.
Departamento Comercial.	Uso de información confidencial o tergiversación intencional por agentes a posibles clientes sobre las características o cobertura de los productos de la Compañía.
Departamento Comercial, Unidad de Riesgos, Unidad de Cumplimiento y Departamento de Siniestros.	Reclamaciones fraudulentas de siniestros de los productos que ofrece la Compañía, con ventajas tributarias para ocultar los orígenes de fondos ilícitos al igual que la negociación de cheques falsificados.

Seguros Oriente S.A. cuenta además con las siguientes auditorías:

- **Externas:** Deloitte & Touche, Superintendencia de Bancos y Seguros, Ministerio de Relaciones Laborales, Servicio de Rentas Internas (SRI).

MATRIZ DE RIESGO Y CONTROL

Riesgo	Control
Aceptación de regalos, dádivas o sobornos.	- Aplicación estricta del Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo.
Generación de información correcta y transparente.	- Cumplimiento de los procesos de auditorías realizadas por las entidades de control, así como por auditoría externa. - Envío oportuno de las estructuras de información solicitadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. - Cumplimiento de las regulaciones relacionadas con Transparencia de la Información.
Prevenir la utilización de la empresa con fines de lavado de activos.	- Cumplimiento y monitoreo periódico de los procesos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.
Corrupción y control de eventos colusorios de empleados.	- Controles preventivos en el análisis y calificación de riesgos de terna final de postulantes en los procesos de contratación. - Aplicación de la política "Conozca a su Empleado", con monitoreo periódico de la situación socio económica de los empleados.
Fraude en siniestros.	- Controles informáticos, niveles de autorización, control de documentación y de tablas de pagos, cuatro auditorías simultáneas y diarias en cada uno de los casos procesados.
Información falsa en emisión de pólizas.	- Análisis y validación de todos los datos de los clientes dentro del proceso de emisión de pólizas.
Cobro de primas y no ingresarlas en nuestros registros.	- Reportes diarios, semanales y mensuales. Comité mensual de análisis y control de cartera.

ET2, ET2.2

GC1, GC4, GC5, GC10

Código de Ética

En julio del año 2013, se actualizó el Código de Ética de Seguros Oriente S.A. y de acuerdo a lo establecido en la memoria anterior, se incluyeron cláusulas que aseguran el combate a la corrupción, erradicación de trabajo infantil, trabajo forzado y no discriminación.

El Código de Ética se encuentra en proceso de revisión por parte del Comité correspondiente, donde se establecerán los reglamentos y procesos tanto para fomentar el conocimiento, así como para evaluar casos de incumplimiento de lo que establece el código.

Una vez aprobado el mismo, se realizará una campaña de comunicación y concientización al personal de la compañía, así como se lo hizo con el Código de Ética y Conducta lanzado en el año 2011.

ET1, ET1.1, SO8, RSC5

Legalidad de la Organización

El cumplimiento del ordenamiento jurídico, para Seguros Oriente S.A., representa uno de los pilares fundamentales del desarrollo de sus actividades, así como la convicción de estructurar una organización sustentable apegada a normas como: la Constitución de la República, Ley General de Seguros, Código de Comercio, Ley de Régimen Tributario Interno, Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros principalmente. Por otro lado es importante resaltar el cumplimiento de las normas de carácter seccional en todos los lugares donde la compañía tiene presencia a nivel nacional.

Matriz de cumplimiento legal

Año	Institución	# Multas	Valor Monetario
2012	SRI	6	US\$ 499,50
2012	Superintendencia de Bancos	3	US\$ 1.327,83
2013	SRI	2	US\$ 999,00
2013	Superintendencia de Bancos	1	US\$ 2.103,12

Seguros Oriente S.A. registra 12 incidentes menores de incumplimiento de normativas, mismos que se derivaron por errores involuntarios, registrados en años anteriores y que se han ido minimizando. Sin perjuicio de lo señalado, cabe recalcar que esta compañía ha asumido las sanciones correspondientes por los incidentes registrados, lo que demuestra el apego y cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias.

S05, S05.1, S06, S06.1, S06.2, 4.13

ISO 6.6, ISO 6.6.4, ISO 6.8.3

Políticas Públicas y Lobbying

Seguros Oriente S.A. es miembro de ACOSE, FEDESEG, APF, CORPOSOAT y Cámara de Comercio de Quito, con el objetivo de buscar y fortalecer los intereses propios y comunes de la industria. Se tiene la apertura para formar parte de estas y otras organizaciones representativas con las que se busque actuar en beneficio del sector asegurador.

Seguros Oriente S.A. es una empresa que apoya, respeta y respalda la participación ciudadana, siempre y cuando esté alineada a los valores de la Compañía y que la misma no afecte la imagen y reputación de la organización.

La posición de la Compañía para el apoyo de los partidos políticos se fundamenta en el respeto a la libertad política, la defensa de temas de libre empresa y la libertad de expresión. Seguros Oriente S.A. no ha realizado aportaciones financieras a ningún partido político.

ET6, ET6.1, S07, S07.1,

ISO 6.6, ISO 6.6.5, ISO 6.6.7

GC10

Prácticas anticompetencia y antimonopolio

En Ecuador, existe una norma puntual que regula la libre competencia. Esta norma se denomina Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, la que es de carácter general y de cumplimiento obligatorio para todos quienes realizan actividades comerciales.

Seguros Oriente S.A., en estricto apego a lo establecido en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, los Tratados Internacionales y las Normas Supletorias, evita todo acto que contravenga la legalidad y correcta aplicación de este marco normativo y cesará inmediatamente las relaciones comerciales con participantes del mercado que incurran en prácticas ilegales (corrupción, soborno, doble contabilidad, etc.).

De igual manera, se han establecido internamente normas y políticas específicas de conducta comercial creadas para fomentar la anticompetencia y antimonopolio, por lo que no han existido acciones relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

CAPÍTULO



economía

DMA EC

ISO 6.2, ISO 6.8, ISO 6.8.3, ISO 6.8.7, ISO 6.8.9

Dimensión Económica

Para el año 2013, la evolución de la economía ecuatoriana muestra una desaceleración en su crecimiento, frente a lo registrado en el año 2011 y 2012. Es así que de acuerdo a las últimas cifras de previsión del Banco Central del Ecuador, la economía presentaría una tasa de crecimiento real durante el 2013 del 4.5%, mientras en el 2012 esta fue del 5.1% y en el 2011 del 7.8%. Esto significaría un valor nominal del PIB de US\$ 93,746 millones.

El mercado ecuatoriano de seguros finalizó el mes de diciembre 2013, con un monto en la cuenta de primas totales de US\$1.659 millones, que comparado con el mes de diciembre 2012, significó un incremento de US\$174 millones, lo que representa un crecimiento del 12%. Existe una variación positiva de la profundización del sector en la economía, aumento que se debe al crecimiento más que proporcional de la prima neta frente al crecimiento del PIB nominal a diciembre de 2013, el cual nominalmente crece en 7%.

En cuanto a la prima neta retenida, ésta alcanzó los US\$785 millones en el 2013, un 15.4% adicional a lo registrado en 2012. Por lo tanto, al tener una variación mayor la prima retenida versus la prima emitida, el porcentaje de retención fue mayor, pasando de 45.8% al 47.3%.

En cuanto a los costos de siniestros, estos alcanzaron en el 2013 US\$345 millones, que representó un 18.2% adicional a lo generado el año inmediatamente anterior. La evolución registra una desaceleración en el crecimiento de los costos de siniestros en el último año.

En este escenario económico y de industria, enmarcado además en reformas legales constantes y nuevas normativas con importante afectación al sector y a la compañía, Seguros Oriente S.A. continuó su crecimiento, pero finalizó el año 2013 con pérdida, la misma que será explicada a continuación:

Evolución de resultados y nueva normativa

La Superintendencia de Bancos y Seguros con resolución No. JB-2013-2399 del 24 de enero del 2013, expide las normas definitivas para la determinación de reservas técnicas y sus disposiciones están generando un gran impacto en los resultados de las compañías de seguros. Dentro de esta normativa, se define la nueva reserva llamada: Reserva de Insuficiencia de Primas.



Tomando como base el cierre de balance del año 2012 y aplicando la normativa vigente de cálculo, Seguros Oriente S.A. viene constituyendo esta reserva durante el año 2013 hasta llegar al valor total de US\$2.300.933 al cerrar el año. Es importante aclarar que el 80% de esta reserva se debe al ramo de vehículos, derivado principalmente por el índice de siniestralidad y gastos con relación a la baja prima retenida, índice que de acuerdo a una nueva estructura de reaseguros y de eficiencia en el ramo, serán revertidos en los años 2014 y 2015.

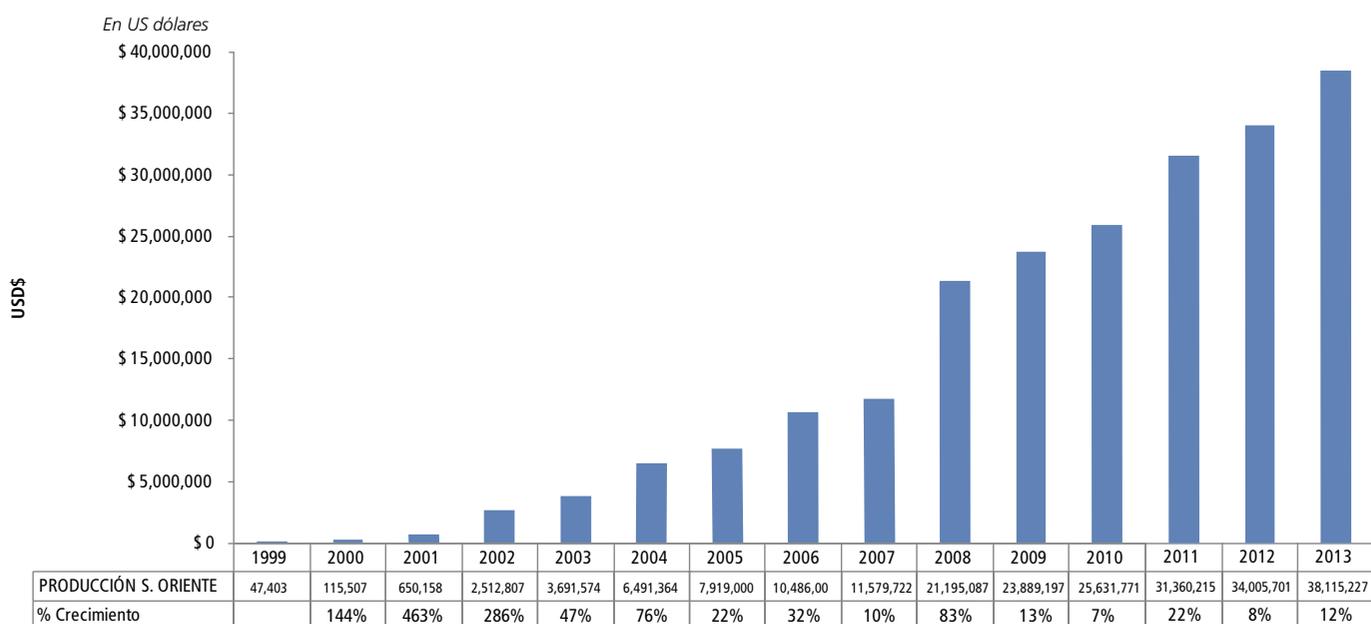
El valor de constitución de reservas técnicas (incluyendo US\$2.300.933 de la nueva reserva) en el año 2013 totaliza US\$3.075.123. Si bien una reserva constituye un gasto contable y una pérdida en el neto de la compañía en el cierre del año 2013, no hay que dejar de mencionar que por la obligatoriedad de realizar inversiones, constituyen recursos invertidos en la solvencia de la aseguradora. Como referencia, la compañía actualmente mantiene un nivel de inversiones admitidas de US\$10.176.897.

ET7, FS6

Información Financiera

Seguros Oriente S.A. ha mantenido un crecimiento constante positivo de su primaje, pasando de US\$115.507 a US\$38.115.227 en catorce años, con un crecimiento promedio en los últimos cinco años de 13%. El 75% de las ventas de la compañía se efectúan en la sierra, principalmente en la ciudad de Quito y el 25% en la regional costa, en la ciudad de Guayaquil.

Evolución Producción



Ranking mercado total a diciembre del 2013

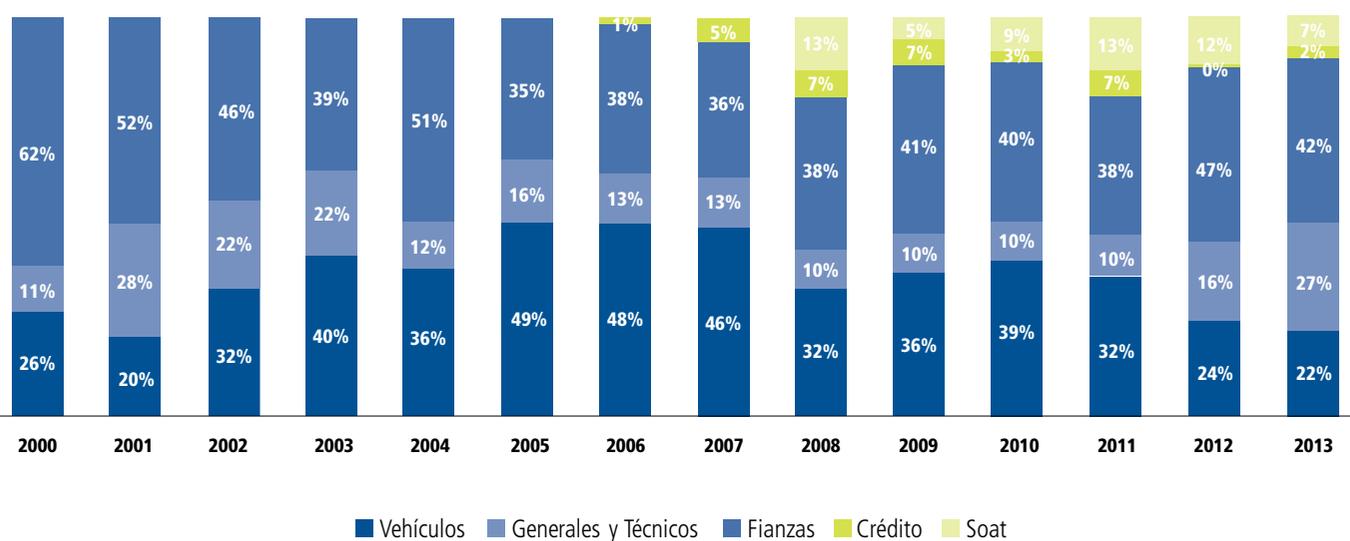
A nivel de industria de seguros, a diciembre del año 2013, Seguros Oriente S.A. ocupa el puesto No. 14 en el mercado de Seguros Generales, con el 2.57% de participación en el primaje. En su principal producto, fianzas, ocupa el segundo lugar con el 13,72% de participación y en el producto de vehículos ocupa el lugar No. 18 con el 2.0%.

COMPAÑÍA	ACUMULADO								
	RANKING DIC 2013	Valor	PART DIC 2013	RANKING DIC 2012	Valor	PART DIC 2012	RANKING DIC 2011	Valor	PART DIC 2011
SUCRE	1	US\$ 186,505	12.58%	4	US\$ 107,400	7.87%	3	US\$ 80,648	6.57%
EQUINOCCIAL	2	US\$ 160,854	10.85%	3	US\$ 127,810	9.37%	2	US\$ 93,833	7.64%
QBE COLONIAL	3	US\$ 155,194	10.46%	1	US\$ 155,332	11.38%	1	US\$ 150,421	12.25%
ACE	4	US\$ 133,207	8.98%	2	US\$ 138,904	10.18%	5	US\$ 66,579	5.42%
PICHINCHA	5	US\$ 81,990	5.53%	5	US\$ 70,675	5.18%	8	US\$ 59,127	4.82%
LIBERTY	6	US\$ 76,406	5.15%	7	US\$ 54,329	3.98%	9	US\$ 52,798	4.30%
AIG	7	US\$ 72,862	4.91%	6	US\$ 65,693	4.81%	6	US\$ 65,733	5.35%
ECUASUIZA	8	US\$ 66,641	4.49%	11	US\$ 47,583	3.49%	16	US\$ 29,069	2.37%
UNIDOS	9	US\$ 61,416	4.14%	8	US\$ 53,627	3.93%	10	US\$ 50,191	4.09%
MAPFRE ATLAS	10	US\$ 59,062	3.98%	10	US\$ 51,747	3.79%	11	US\$ 45,092	3.67%
A. SUR	11	US\$ 54,181	3.65%	9	US\$ 52,540	3.85%	7	US\$ 63,185	5.15%
LATINA	12	US\$ 45,134	3.04%	12	US\$ 41,795	3.06%	12	US\$ 40,322	3.28%
ROCAFUERTE	13	US\$ 44,048	2.97%	13	US\$ 41,684	3.06%	15	US\$ 30,363	2.47%
ORIENTE	14	US\$ 38,076	2.57%	14	US\$ 33,909	2.49%	14	US\$ 31,360	2.55%
OTROS		US\$ 247,497	16.69%		US\$ 321,355	23.56%		US\$ 369,106	30.04%
MERCADO		US\$1,483,071	100%		US\$1,364,384	100%		US\$1,227,827	100%

*valores en miles de dólares
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Participación Ramos en Producción

En US dólares



EC1, EC1.1, SOC1, SOC2, EN30, EN30.1

ISO 6.5

Valor económico generado, distribuido y retenido

AÑO: 2012

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	US\$ 86,440,124.20
INGRESOS	VALOR
PRIMAS NETAS	US\$ 34,005,700.78
COMISIONES RECIBIDAS	US\$ 7,799,178.40
INTERESES FINANCIEROS	US\$ 410,402.38
OTROS INGRESOS	US\$ 259,902.88
DERECHOS DE EMISIÓN	US\$ 146,648.68
LIBERACIÓN DE RESERVAS	US\$ 43,818,291.08

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	US\$ 86,184,264.36	100%
COSTES OPERATIVOS	VALOR	PARTICIPACIÓN (%)
PAGOS REASEGUROS	US\$ 23,376,908.43	27.12%
SINIESTROS NETOS AJUSTADOS	US\$ 5,483,322.90	6.36%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	US\$ 3,261,704.73	3.78%
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	US\$ 25,048.19	0.03%
CULTURA	US\$ 6,122.00	
SOCIEDAD	US\$ 10,700.00	
AMBIENTE	US\$ 6,200.00	
VARIOS	US\$ 2,026.19	
OTROS EGRESOS	US\$ 616,681.60	0.72%
COMISIONES PAGADAS	US\$ 4,492,493.30	5.21%
CONSTITUCIÓN DE RESERVAS	US\$ 44,615,118.01	51.77%
SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS	VALOR	PARTICIPACIÓN (%)
GASTOS DE PERSONAL	US\$ 3,581,684.98	4.16%
PAGOS A GOBIERNOS	VALOR	PARTICIPACIÓN (%)
CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	US\$ 731,302.22	0.85%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	US\$ 255,859.84	

NOTAS:

- La participación laboral se encuentra dentro de los beneficios de los empleados.
- No se ha considerado las depreciaciones dentro del VED.

AÑO: 2013

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	US\$ 48,473,881.43
INGRESOS	VALOR
PRIMAS NETAS	US\$ 38,115,226.87
COMISIONES RECIBIDAS	US\$ 6,578,949.34
INTERESES FINANCIEROS	US\$ 513,125.54
OTROS INGRESOS	US\$ 1,294,336.37
DERECHOS DE EMISIÓN	US\$ 114,660.13
LIBERACIÓN DE RESERVAS	US\$ 1,857,583.18

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	US\$ 48,633,273.21	100%
COSTES OPERATIVOS	VALOR	PARTICIPACIÓN (%)
PAGOS REASEGUROS	US\$ 26,110,267.89	53.7%
SINIESTROS NETOS AJUSTADOS	US\$ 6,514,814.70	13.4%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	US\$ 3,059,813.91	6.3%
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	US\$ 45,307.72	0.1%
CULTURA	US\$ 10,100.00	
SOCIEDAD	US\$ 6,673.66	
AMBIENTE	US\$ 9,953.79	
VARIOS	US\$ 18,580.27	
OTROS EGRESOS	US\$ 966,010.79	2.0%
COMISIONES PAGADAS	US\$ 4,556,524.72	9.4%
CONSTITUCIÓN DE RESERVAS	US\$ 2,298,103.66	4.7%
SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS	VALOR	PARTICIPACIÓN (%)
GASTOS DE PERSONAL	US\$ 4,043,531.50	8.3%
PAGOS A GOBIERNOS	VALOR	PARTICIPACIÓN (%)
CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	US\$ 1,038,898.32	2.1%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	(US\$ 159,391.78)	

NOTAS:

- La participación laboral se encuentra dentro de los beneficios de los empleados.
- No se ha considerado las depreciaciones dentro del VED.

EC2, EC2.1

ISO 6.5.5

ANÁLISIS DE RIESGOS

El cambio climático es un fenómeno causado por varios factores como: las concentraciones de gases de efecto invernadero, principalmente CO₂, gases contaminantes provenientes de las industrias, de la ganadería, de las grandes cantidades de partículas de sulfato que afectan la atmósfera superior, e incluso de actividad volcánica, las cuales producen un efecto invernadero que calienta el planeta, ya que no permite que la radiación del sol traspase la atmósfera y salga. Actualmente las actividades humanas son las que más contribuyen al cambio climático. La emisión de gases que alteran el clima continúa sin disminuir. El aumento de la temperatura afecta a todos los tipos de vida del planeta.

El cambio climático sigue presente y hay que tomar en cuenta que en algunas regiones del mundo se verán más afectadas que otras, unas se calentarán, otras incluso se enfriarán. Lo que es cierto, es que hay que estar preparado para los eventos climáticos extremos que pueden ser cada vez más frecuentes, ya que el número de tales consecuencias se han incrementado y se ha especificado las regiones afectadas. En Ecuador, por ejemplo, se puede esperar que la frecuencia e intensidad de fenómenos como “El Niño” incrementen. Por esta razón, hay que estar alerta de que en algunas regiones se puede esperar un aumento de las lluvias intensas, y un mayor número de regiones también pueden verse afectadas por las olas de

calor y sequías. A largo plazo, graves ciclones tropicales y fenómenos climáticos pueden producirse con más frecuencia en ciertas cuencas oceánicas.

El número de eventos de pérdida como consecuencia del mal tiempo ha aumentado notablemente, así como los eventos geofísicos. Se puede ver que el cambio climático ya ha jugado un papel importante en estos fenómenos y los mayores impactos están por venir, por lo que se debe tomar medidas y acciones urgentes. Los que toman las decisiones del Estado y el mercado asegurador deberían comenzar a centrarse en el potencial económico que ofrece el desarrollo y producción de nuevas tecnologías, el trabajo debería concentrarse en la fabricación de energías renovables y dirigir todos sus esfuerzos para promocionar y salvaguardar este tipo de energía.

Las inversiones en nuevas tecnologías darán sus frutos en este tema y esto se garantizará por el mercado y el progreso tecnológico. Pero en sí, todas estas acciones no son suficientes. En este sentido, las aseguradoras, también, están en condiciones de ayudar a prevenir los riesgos específicos a los inversionistas, contribuyendo así a una mayor seguridad de inversión y a facilitar el acceso al mercado para las tecnologías.

CAPÍTULO



producto

DMA PR

ISO 6.2, ISO 6.6.6, ISO 6.8

Seguros Oriente S.A. y su enfoque en el cliente

Seguros Oriente S.A. es una empresa cuya razón de ser nace del cliente, de sus necesidades y de la búsqueda permanente por encontrar la forma de satisfacerlas con la solución de seguros ideal para cada uno de ellos. Al ser una empresa de servicios, enfocada en entregar a la sociedad un producto destinado a resguardar su patrimonio, busca generar en el cliente la tranquilidad de saber que Seguros Oriente S.A. está “seguro a su lado” en el momento en que se le presente cualquier imprevisto.

La cultura de servicio es el eje transversal de la compañía y se ve reflejada en cada una de las personas que conforman Seguros Oriente S.A., en toda la cadena de valor y en todos los puntos de contacto con el cliente.

INS4, PR9, DMA PS, 2.2

ISO 6.7, ISO 6.7.6

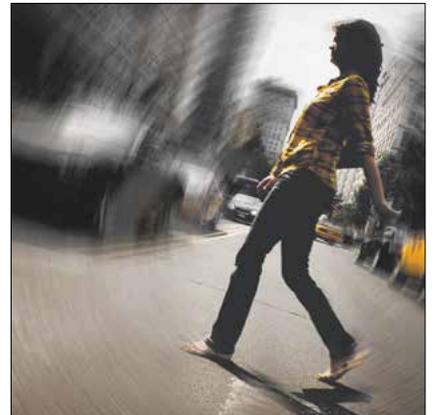
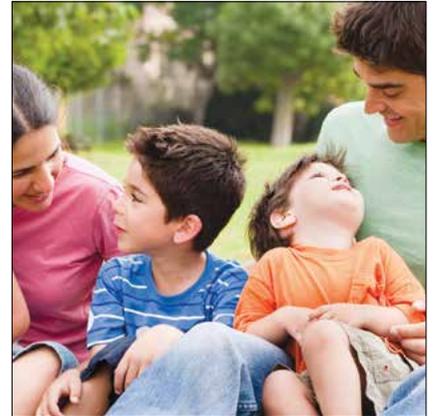
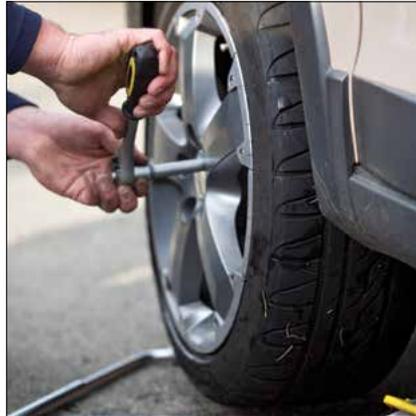
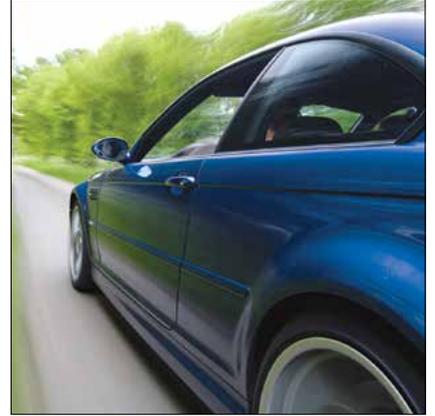
Productos, Servicios y Estrategia Comercial

Seguros Oriente S.A., durante estos dos últimos años, ha reenforcado su estrategia comercial buscando convertirse en una “solución integral de seguros” para la sociedad ecuatoriana. El enfoque está direccionado a ofrecer a cada uno de los clientes, el conjunto de seguros que cubran la totalidad de sus necesidades.

A estos seguros se los categoriza como seguros personales y seguros de negocios, y dentro de esta clasificación se encuentra la gama de productos y servicios que puede elegir cada cliente de acuerdo a su necesidad específica.

Seguros Oriente S.A., a través de su amplia gama de productos y servicios, busca ser el aliado estratégico de las compañías, desde las más pequeñas, en su búsqueda de sostenibilidad en el tiempo, resguardando su patrimonio ante riesgos futuros.





Fianzas y Construcción:

Productos especializados para garantizar las obligaciones contractuales de los clientes con el sector público y privado, para salvaguardar sus proyectos inmobiliarios.

- Seriedad de oferta.
- Fiel cumplimiento de contrato.
- Buen uso de anticipo.
- Buena calidad de materiales.
- Garantías aduaneras.
- Buen uso de carta de crédito.
- Accidentes personales.
- Responsabilidad civil construcción.
- Todo riesgo contratista.
- Todo riesgo montaje.
- Todo riesgo construcción.

Bienes y Patrimonio

Ramos de seguros diseñados para salvaguardar bienes y equipos, buscando reparar la pérdida sufrida en las empresas a causa de un siniestro.

- Incendio y/o terremoto.
- Lucro cesante por incendio.
- Robo.
- Equipo electrónico.
- Transporte.
- Equipo y maquinaria.
- Rotura de maquinaria.
- Lucro cesante por rotura de maquinaria.
- Fidelidad.
- Responsabilidad civil.

Familia

Producto diseñado para ofrecer protección y seguridad económica de los seres queridos de los clientes en caso de muerte o incapacidad, provocada por un accidente.

- Renta diaria por hospitalización.
- Cuidados por accidente.
- Renta segura.
- Gastos de sepelio.
- Servicios básicos.
- Canasta familiar.
- Bono para la educación.

Hogar y Hogar Premium:

Coberturas para las cosas más importantes que se encuentran en el hogar de los clientes.

- Estructura y/o contenido.
- Equipo electrónico.
- Responsabilidad civil.
- Accidentes personales.

Beneficios

- Asistencia hogar.
- Tareas del hogar.
- Asistencia jurídica doméstica.
- Médico doméstico.
- Asistencia línea blanca.
- Servicio de decoración.
- Asistencia mascota.
- Asistencia estudiantil.
- Asistencia dental.
- Servicio de jardinería * solo premium.

- Limpieza de piscina * solo premium.
- Chef a domicilio * solo premium.
- Chef de parrilla * solo premium.

Vehículos Livianos, Premium y Pesados

Pólizas diseñadas para proteger los vehículos livianos o pesados contra todo riesgo. Cuenta con cobertura para pérdida total o parcial en Ecuador, Colombia y Perú.

Coberturas principales

- Accidentes de tránsito.
- Actos malintencionados de terceros.
- Caída y/o golpes de objetos extraños.
- Traslado del vehículo en grúas y gabarras.
- Asalto, hurto, robo o tentativa de ello.
- Incendio y/o explosión.
- Fenómenos de la naturaleza.

Coberturas adicionales

- El asegurado cuenta con asistencia legal y mecánica en todo momento.
- Cobertura completa de airbags * solo premium.
- Cobertura de llaves originales por robo, asalto o daño * solo premium.
- Pérdida de documentos personales * solo premium.
- Gastos veterinarios de mascota en caso de colisión del vehículo * solo premium.
- Amparo patrimonial para chofer asalariado * solo premium.
- Remolque o traslado del vehículo ilimitado, hasta el taller o concesionario indicado por el asegurado * solo premium.
- Auto suplente.

- Conductor designado * solo premium.
- Tramitador personal * solo premium.

Pymes

Seguro para resguardar a los pequeños y medianos negocios ante los principales riesgos que puedan representar pérdidas para su inversión.

Coberturas

- Estructura.
- Contenidos.
- Equipo electrónico.
- Responsabilidad civil.
- Accidentes personales.
- Fidelidad.
- Asistencia pymes.

Seguros Oriente S.A. no ha presentado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida; de igual manera no ha tenido multas relacionadas al incumplimiento de la normativa en lo que respecta al uso de productos y servicios de la organización.

PR1, PR3, FS3, FS15

ISO 6.3.9, ISO 6.6.6, ISO 6.7, ISO 6.7.3, ISO 6.7.4, ISO 6.7.5, ISO 6.7.6, ISO 6.7.9

Diseño de nuevos productos, lanzamientos y ferias

Seguros Oriente S.A., como parte de su estrategia de innovación y diseño de productos diferenciados para segmentos exclusivos, lanzó al mercado en el año 2013 cuatro nuevos productos de hogar y vehículos. Oriente Hogar, Oriente Hogar Premium, Oriente Vehículos para SUV's y Oriente Vehículos Premium.

El proceso para el diseño y creación de cada uno de ellos se fundamenta en los lineamientos del Manual de Desarrollo de Productos de Seguros Oriente S.A., el cual garantiza que todos los productos creados para los distintos segmentos de mercado cumplan la regulación legal relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes durante su ciclo de vida.

Cada seguro está pensado en la comodidad, tranquilidad y necesidades diferenciadas de cada familia, con beneficios exclusivos, muchos de ellos sin costos adicionales para el cliente. Son productos innovadores y de excelencia, creados para satisfacer las expectativas más exigentes de clientes que buscan coberturas diferenciadas.

En los kits de pólizas de los diferentes productos entregados a los clientes se detalla claramente todas las condiciones de servicio, límites de coberturas, condiciones legales, exclusiones y cualquier especificación social o ambiental que se requiere incluir en los contratos.

Con el objetivo de dar a conocer los nuevos productos de Seguros Oriente S.A. y seguir reforzando el posicionamiento de los ramos

estratégicos de fianzas y construcción, en el año 2013 se tuvo participación en la ciudad de Quito en la Feria Internacional Quito Construcción 2013 y en la ciudad de Guayaquil, en la XX Feria Inmobiliaria Hábitat 2013.



PR4, PR4.1, PR6, PR6.1, PR6.2, PR6.3, PR7, PR7.1

ISO 6.7, ISO 6.7.3, ISO 6.7.4, ISO 6.7.5, ISO 6.7.6, ISO 6.7.9

Promoción y Publicidad

Seguros Oriente S.A. se ha caracterizado por tener un particular cuidado en su comunicación, buscando siempre cumplir con las regulaciones establecidas respecto al manejo de la publicidad. Toda la publicidad que se hace está fundamentada en un riguroso Manual de Marca que cuida tanto el uso de la imagen en sí, como los lugares donde va a estar expuesta la misma.

Existen además estándares establecidos que prohíben cualquier tipo de publicidad engañosa o atributos ficticios o exagerados, propaganda que coloque niños, adolescentes, minorías, mujeres o cualquier individuo en cualquier situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo. Todo lo que se comunica pasa por un proceso de revisión y control exhaustivos para asegurar su transparencia.

En el año 2013, con el objetivo de cumplir con la Normativa para la aplicación de la Ley General de Seguros en lo referente a la TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN (incluido con resolución No. JB-2012-2209 de 12 de junio del 2012), se ha publicado mensualmente en la página web de Seguros Oriente S.A. y trimestralmente en folletos explicativos la información de la compañía referente a:

- Balance General y Estado Técnico Financiero.
- Capital Adecuado, Margen de Solvencia y Resumen de Inversiones.
- Indicadores Financieros.
- Composición Activos.
- Valoración de las Inversiones y cambios en el portafolio.
- Composición Pasivos.

- Segmentación de Reservas Técnicas por ramo.
- Composición y cambios en el capital.
- Indicadores de desempeño por ramo.
- Número de empleados segmentado por género, nivel educación, antigüedad y salarios.
- Número de asegurados, montos de las primas emitidas, Monto asegurado y cedido al reaseguro.
- Número y monto de los siniestros presentados.
- Número y monto de los siniestros pagados.
- Número y monto de los siniestros que se encuentran pendientes de resolución.
- Número y monto de los siniestros que se han presentado para la reclamación ante a la SBS.
- Montos asegurados y cúmulos vigentes por ramo.

Seguros Oriente S.A. no registra incumplimientos de la regulación a la información de sus productos y servicios de acuerdo a la Ley Orgánica del Consumidor y la Constitución. Tampoco ha presentado ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y los patrocinios.

Campañas Institucionales de Seguros Oriente S.A. 2012-2013

Campaña Ilusiones

El 2012 fue un año donde Seguros Oriente S.A., con su campaña institucional, invitó a los clientes a asegurar lo que para cada ecuatoriano es más importante, esos sueños e ilusiones por las que tanto han luchado y que buscan proteger.



Campaña RSE

En el 2013, Seguros Oriente S.A. dedicó toda la comunicación institucional a dar a conocer a la comunidad su filosofía, principios y acciones de Responsabilidad Social. Este año se trabajó mucho en gacetillas, publireportajes informativos, charlas, trabajo con fundaciones amigas, boletines y una campaña permanente en medios tradicionales y en redes sociales que refleja el trabajo y compromiso de la empresa y sus colaboradores con las siete dimensiones de RSE.



PR4.2, RSC6, SO1.4

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para poder satisfacer las necesidades de cada uno de los *stakeholders*, Seguros Oriente S.A. cuenta con canales de comunicación bien establecidos que contribuyen al plan estratégico de la empresa.

A través de las líneas 1800-ORIENTE y 1700-ORIENTE, los clientes pueden contactarse y recibir asesoramiento y atención por parte de sus ejecutivos. Diariamente se recibe un alto número de llamadas y la compañía está consciente de que este tipo de contacto implica el desarrollo de habilidades específicas que permiten mejorar la calidad de la comunicación. El impacto de la llamada telefónica, como primer contacto, es muy importante y constituye un elemento clave para resolver cualquier duda, problema o atender asuntos de negocios.

La página web de Seguros Oriente S.A. es un espacio informativo en donde todos los clientes actuales y potenciales pueden acceder a los tipos de seguros que ofrece la empresa, así como permite descargar formularios, reportar siniestros, conocer más acerca de la compañía, comprar en línea, y tener un asesoramiento en línea a través del *Live Chat*, de tal manera que permita solventar las inquietudes, quejas y sugerencias respecto al servicio que se ofrece y de esta forma poder desarrollar nuevas oportunidades de negocios.

En septiembre del año 2012, Seguros Oriente S.A. lanza al mercado su canal de comercialización en línea LINE, donde los clientes pueden, de una manera confiable, hacer la compra de seguros de vehículos, SOAT, accidentes personales y hogar. Este canal permite acercar más la compañía a los clientes y facilitarles la compra de su seguro, garantizando la protección de

la información de su compra, ya que incluye el *link* para realizar pagos con Diners.

En el 2013, lanzó su cuenta oficial en la red social de *Facebook*, con el afán de mejorar y mantener la comunicación con sus clientes actuales y potenciales. Para proporcionarles a sus seguidores un espacio de entretenimiento, la página cuenta con varias secciones como: guía de restaurantes, *sports*, calendario de eventos, *reader* y *playlist*. Además, se presentaron concursos que permitieron la participación e interacción constante con el usuario, recompensando su fidelidad. El objetivo de este canal de comunicación es brindar información variada, basada en la cultura de Responsabilidad Social Empresarial e identidad de la empresa, buscando fomentar las actividades socialmente responsables que contribuyan a su comunidad y al ambiente. Se ha creado además, un Manual de Comunicación en Crisis para redes sociales, para establecer el correcto manejo de esta herramienta, dando soluciones inmediatas para las situaciones críticas como mensajes y comentarios por parte de los seguidores de la página.

Dentro de los nuevos canales de comunicación, Seguros Oriente S.A. abrió su cuenta en *Linkedin*, que es una red orientada a hacer conexiones profesionales y de negocios, en donde se creó el perfil de la empresa y se generan permanentes publicaciones de empleos vacantes, buscando talentos para cubrir cargos que puedan ser grandes potenciales para la empresa.

La compañía cuenta con un correo de Calidad de Servicio: calidad@segurosorientes.com, al que el cliente puede enviar sus quejas, reclamos y sugerencias del servicio y el departamento encargado hará el seguimiento del caso y responderá de manera inmediata con la solución al cliente.

Adicionalmente, se ha creado el correo electrónico de Responsabilidad Social Empresarial de Seguros Oriente S.A.: rse@segurosorientes.com, a través del cual se informa a los *stakeholders* de las actividades que se desarrollan dentro de este ámbito y se envía información y *mailings* relevantes relacionados con este tema. Esta cuenta tiene la apertura para recibir comentarios, dudas y nuevas ideas para posibles proyectos y actividades socialmente responsables por parte de todos los socios estratégicos.

El Departamento de Comunicación prepara y envía a sus clientes y socios estratégicos un boletín que recoge toda la información, trabajo y resultados en diferentes ámbitos en los que trabaja la compañía. Este boletín destaca su compromiso con la sociedad, la economía y el ambiente, e invita, de una manera activa, a los lectores a revisar su contenido y a involucrarse más, a través del aporte de ideas y sugerencias en beneficio de la compañía.

[PR8, PR8.1](#)

[ISO 6.7, ISO 6.7.7](#)

Protección y confidencialidad de la información

El correcto manejo de la información de los clientes y colaboradores es para Seguros Oriente S.A. una de sus principales preocupaciones, por lo que en toda la cadena de valor, sus canales de comercialización y manejo de bases de datos internas y externas tiene establecidos los respectivos controles que permiten garantizar la confidencialidad de la misma.

Por lo antes descrito, Seguros Oriente S.A. no registra incumplimientos ni reclamos en relación a la privacidad de los datos de los clientes y colaboradores.

[PR5, PR5.1, PR2, FS1, FS2, INT5](#)

[ISO 6.3.9, ISO 6.6.6, ISO 6.7, ISO 6.7.4, ISO 6.7.5, ISO 6.7.6, ISO 6.7.8, ISO 6.7.9](#)

Calidad de Servicio al Cliente

Seguros Oriente S.A. busca permanentemente llegar a la excelencia en el servicio al cliente, ya que es su principal diferenciador y busca fortalecerlo cada día al brindar un servicio único y personalizado a cada cliente individual o corporativo.

Al ingresar a la compañía todo el personal de Seguros Oriente S.A. pasa por un proceso de inducción; donde se transmiten los valores, principios y protocolos de servicio al cliente que, sin importar el cargo que ocupen, deberán cumplir y por los cuales serán constantemente evaluados.

En los años 2012 y 2013 no se realizó un estudio de medición de la satisfacción a clientes porque durante estos dos años se trabajó arduamente en un proyecto de levantamiento de procesos que permita tener mayores y mejores indicadores de gestión en su cadena de valor.

Este proyecto fue liderado por los Departamentos de Calidad y Riesgos conjuntamente y su objetivo principal fue realizar el levantamiento, diseño e implementación de un modelo de administración por procesos.

Como parte del proyecto, se hizo la redefinición de la cadena de valor y se la estructuró haciendo énfasis en los procesos con independencia de las líneas de negocio.

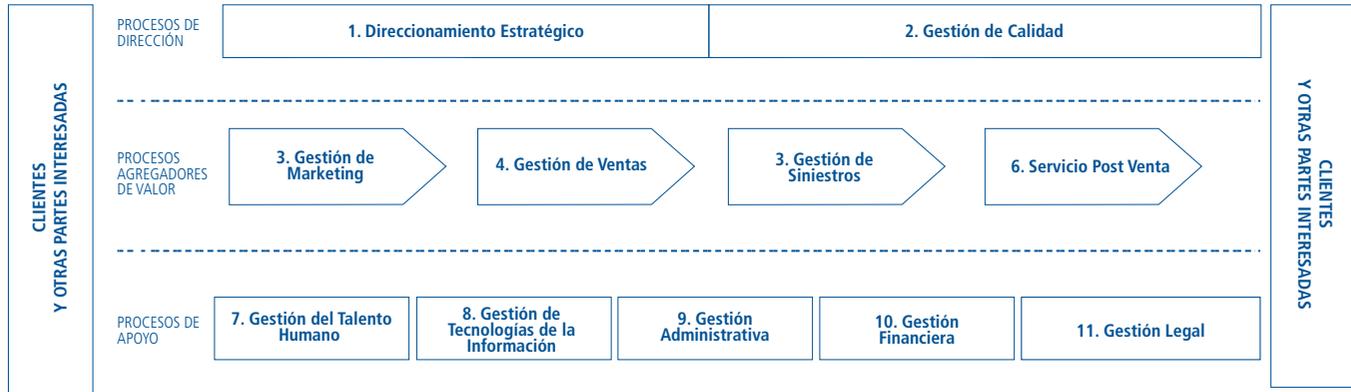
Se realizó también la implementación de la Gestión Documental de manuales, políticas y procedimientos, de la cual será responsable de mantener actualizada el Departamento de Calidad, como parte de la

proyección a una certificación de la misma. Adicionalmente, esta gestión permitirá tener un registro de manera formal de todos los procesos de la compañía y hará que la inducción del personal nuevo o la reinducción del personal antiguo se realice de manera más efectiva y estandarizada.

El proyecto culminó con la entrega del mapa de procesos y de la matriz de indicadores, la cual se convierte en el eje de gestión del Departamento de Calidad de la compañía y a través del cual se empezará en el año 2014 a medir y controlar todos los procesos y los riesgos sociales y ambientales en las distintas líneas del negocio, para determinar los diferentes problemas que se puedan presentar en cada una de ellas y garantizar la excelencia en el servicio que se ofrece a los clientes. Esta medición permitirá generar incentivos que no estén orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo de la compañía, sino a elementos adicionales de sostenibilidad.

Cadena de valor de Seguros Oriente S.A.

SEGUROS ORIENTE Mapa de Procesos



Atención telefónica y nueva telefonía

Durante el año 2013, se migró toda la compañía a telefonía IP, lo que ayudó a mejorar la atención brindada a los clientes. Al ser una empresa de servicios, la telefonía es el principal canal de comunicación y por ello se busca tener las mejores herramientas que ayuden a un oportuno y correcto direccionamiento de las llamadas que ingresan a la compañía.

Aún con las mejoras realizadas, el nivel de abandono de las llamadas sigue siendo alto, por lo que se propone implementar campañas permanentes de atención telefónica que permita mejorar estos indicadores y brindar un alto nivel de respuesta a los clientes.

El nivel de servicio telefónico del año 2012 fue del 71% y el del 2013 del 76%. Existe una mejora en el nivel de atención, pero se busca llegar por lo menos al 80% para garantizar el nivel de servicio esperado para los clientes.

INS3

Manejo de Reclamos

En la industria de seguros el siniestro es la razón de ser del negocio, es el momento donde los clientes perciben el valor real de la póliza que han adquirido. Es por esto que Seguros Oriente S.A. tiene rigurosos estándares de calidad establecidos para asegurar que el cliente reciba la atención que espera en este momento crucial del uso del seguro.

Número y monto de siniestros a diciembre 2012

RAMO	Número de Siniestros	Monto de Siniestro
Accidentes Personales	127	US\$ 132.328,89
Equipo Electrónico	154	US\$ 100.323,10
Equipo y Maquinaria de Contratista	53	US\$ 202.668,72
Rotura de Maquinaria	5	US\$ 6.360,00
Incendio y Líneas Aliadas	17	US\$ 37.712,03
Robo	10	US\$ 14.102,51
Responsabilidad Civil	17.022	US\$ 234.094,55
Todo Riesgo Contratista	3	US\$ 3.337,02
Lucro Cesante por Incendio	0	US\$ 0,00
Lucro Cesante por Rotura de Maquinaria	0	US\$ 0,00
Transporte	50	US\$171.521,51
Fidelidad	1	US\$ 300,00
Vehículos	5.945	US\$ 4.464.671,38
Seguro Obligatorio (SOAT)	555	US\$ 1.014.440,72
Buen Uso de Anticipo	43	US\$ 4.410.674,07
Cumplimiento de Contrato	39	US\$ 2.605.868,69
Garantía Aduanera	25	US\$ 346.514,16
Buena calidad de materiales	0	US\$ 0,00
Seguro de Crédito	1	US\$ 10.380,00
Total	24.049	US\$ 13.744.917,35

Número y monto de siniestros a diciembre 2013

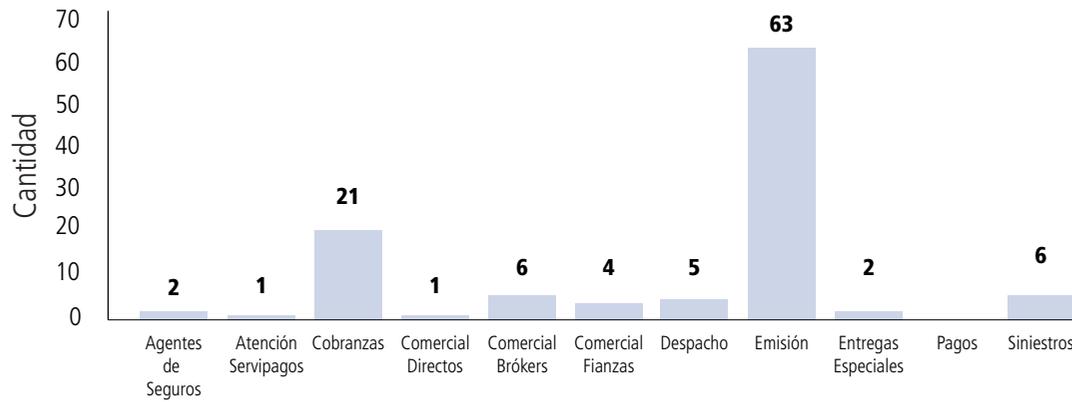
RAMO	Número de Siniestros	Monto de Siniestro
Accidentes Personales	95	US\$ 29.709,69
Equipo Electrónico	132	US\$ 140.887,23
Equipo y Maquinaria de Contratista	57	US\$ 576.234,03
Rotura de Maquinaria	21	US\$ 33.980,30
Incendio y Líneas Aliadas	17	US\$ 8.713,09
Robo	18	US\$ 24.603,35
Responsabilidad Civil	28	US\$ 48.080,89
Todo Riesgo Contratista	5	US\$ 41.500,00
Lucro Cesante por Incendio	0	US\$ 0,00
Lucro Cesante por Rotura de Maquinaria	0	US\$ 0,00
Transporte	60	US\$ 289.754,56
Fidelidad	0	US\$ 0,00
Vehículos	4.777	US\$ 4.032.315,14
Seguro Obligatorio (SOAT)	2.627	US\$ 1.283.802,50
Buen Uso de Anticipo	42	US\$ 2.273.702,38
Cumplimiento de Contrato	43	US\$ 365.197,89
Garantía Aduanera	14	US\$ 624.769,77
Buena calidad de materiales	2	US\$ 19.560,92
Total	7.938	US\$ 9.773.250,82

Administración de quejas

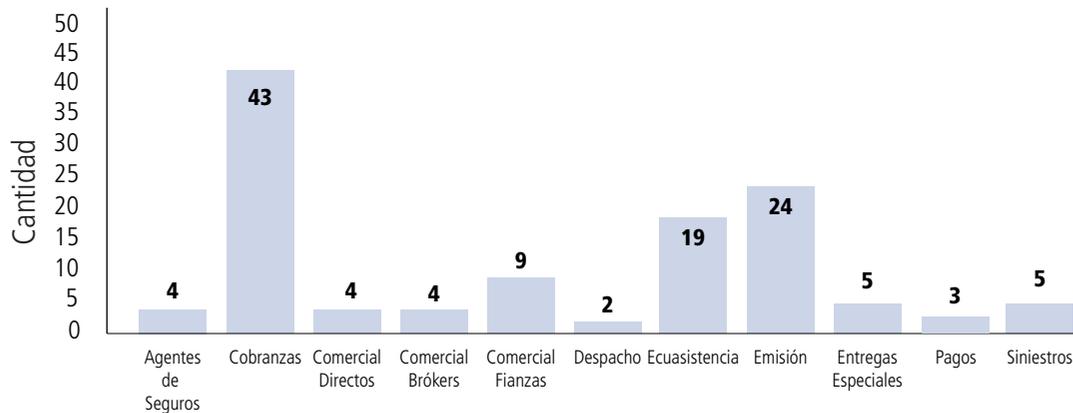
El manejo de quejas de la compañía sigue un riguroso proceso de registro, revisión, análisis, respuesta y seguimiento. Permanentemente se revisa cada uno de los inconvenientes que han tenido los clientes con la aseguradora para entrar a mejorar o corregir el proceso donde se haya generado la queja y así evitar que se repita en el futuro.

Las quejas se registran por cada momento de verdad que tiene el cliente con la compañía, incluso se registran las quejas que han tenido los clientes con los proveedores de servicios.

Número de Quejas 2012



Número de Quejas 2013



CAPÍTULO



proveedores y

stakeholders

PROVEEDORES

HR2, HR2.1, HR2.2, HR2.3, HR4.6, HR7.3, HR9.3, EC6, EC6.1, EC6.2, SO2.3, SO7.2, SO8.1, EN26.1
ISO 6.3, ISO 6.3.3, ISO 6.3.5, ISO 6.4.3, ISO 6.6, ISO 6.6.6, ISO 6.6.7, ISO 6.8, ISO 6.8.5, ISO 6.8.7
GC1, GC3, GC4, GC6, GC10

RSE dentro del sector productivo

Seguros Oriente S.A., comprometido con su cadena productiva, cuenta con políticas y procedimientos que permiten obtener un adecuado conocimiento de sus proveedores y distribuidores actuales y ocasionales que operan con la empresa, para elevar la Responsabilidad Social Empresarial.

Para esto, la organización debe conocer la naturaleza de la actividad comercial de la compañía nacional o internacional con la que trabaja, así como mantener la documentación e información suministrada por el proveedor y conocer los controles implementados para detectar posibles operaciones inusuales, como parte de su política de prevención de lavado de activos.

Seguros Oriente S.A., para la selección de sus proveedores, se basa en la construcción de una relación responsable y sostenible. Siendo una empresa comprometida, en su operación también exige criterios acordes a sus lineamientos, constituyéndose en una relación basada en el intercambio transparente de información, tecnología e ideas, dando como beneficio mutuo incrementos en productividad, reducción de costos y adaptación a las necesidades de mercado y cambios económicos de una manera más rápida, eficiente y efectiva.

Para la selección de sus proveedores, Seguros Oriente S.A. los clasifica en primarios y secundarios y aplica el proceso de conocimiento y calificación establecido en el Manual de Proveedores con el que cuenta actualmente.

Manual de calificación al proveedor

Seguros Oriente S.A. selecciona a sus proveedores bajo procedimientos establecidos en el Manual de Calificación de Proveedores, en donde se realiza la revisión del Formulario Conozca a su Proveedor, que la Unidad de Riesgos desarrolló, con el objetivo de evitar que



la compañía se relacione con empresas o personas naturales, que incumplan las leyes y normas vigentes, tanto externas e internas, a las que Seguros Oriente S.A. se rige.

Calificación de Proveedores

Seguros Oriente S.A. selecciona a sus proveedores bajo procedimientos establecidos en el Manual de Calificación de Proveedores, los mismos que se someten a una matriz de selección establecida bajo una metodología de calificación que permite a la compañía tomar o no los servicios de un proveedor u otro.

El proceso de calificación de proveedores se aplicará a los siguientes proveedores:

- Proveedores en general: persona natural o jurídica.
- Proveedores sub distribuidores: persona natural o jurídica bajo convenio.
- Proveedores Asesores de Seguros.
- Proveedores Reaseguradores e Intermediarios de Reaseguros.

Son causales para la terminación del contrato comercial con proveedores o contratistas las siguientes:

- El mutuo acuerdo de las partes.
- El incumplimiento del convenio de confidencialidad.
- La decisión unilateral de cualquiera de las partes, debiendo para el efecto notificar a la otra parte por escrito.
- El incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por las partes en este convenio.
- El incumplimiento de leyes por parte de los proveedores.
- La existencia reiterada de quejas de los clientes referidos en cuanto a la calidad de la prestación del servicio y/o producto por parte del proveedor, sin que éste haya atendido cumplidamente, a juicio de Seguros Oriente S.A., sus solicitudes de atención de las quejas.

A través de este Manual, el proveedor conoce y acepta la política de la empresa en temas de Derechos Humanos, en donde se indica que no se tolerará ninguna clase de violación a los derechos humanos o discriminación en la empresa y en sus relaciones comerciales. Por ello, nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, afiliación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente.

Seguros Oriente S.A. no tiene registrado ningún proveedor, contratista o distribuidor que incumpla con los Derechos Humanos. Los proveedores, dentro de sus procesos de reclutamiento y selección, no podrán evidenciar actos de discriminación racial, género, edad, tendencia política o religiosa.

Dentro del Manual se ha incluido un cuestionario en donde se registrarán los principios generales que deben cumplir los proveedores en materia de Derechos Humanos. En caso de descubrirse y comprobarse alguna transgresión a las normas que contienen declaraciones de Derechos Humanos, el proveedor entrará en un proceso de análisis por parte de la organización y, de acuerdo con la gravedad de la falta, puede haber amonestaciones verbales, escritas y hasta puede aplicarse la desvinculación de esa empresa y/o persona con la Aseguradora.

Adicionalmente, se elaborará un listado interno de todos los contratistas, proveedores y distribuidores que incumplan con los Derechos Humanos para evitar futuras contrataciones, a menos que comprueben su respeto y aplicación a estas normas.

Políticas y requisitos para proveedores

Proveedores con buena conducta ambiental

Dentro del Manual de Proveedores de la empresa, se establece como uno de los requisitos de calificación, analizar el impacto que cada uno de ellos tiene en el ambiente. Los proveedores deben implementar una política ambiental y asegurarse de que todas sus operaciones y procesos cumplan con los estándares, la legislación y los convenios internacionales pertinentes. Igualmente, deben comprometerse a identificar y documentar los aspectos ambientales significativos de la fabricación o suministro de materiales, componentes y servicios que proveen a la empresa, e implementar políticas básicas en busca del mejoramiento continuo del desempeño ambiental.

Proveedores locales

Los proveedores locales son aquellos que mantienen su negocio en el Ecuador y particularmente en las ciudades donde se desarrollan operaciones significativas.

Los principales proveedores que trabajan con Seguros Oriente S.A. son: talleres mecánicos, suministros, imprenta, compañías de servicios varios, aerolíneas, telefonía celular, entre otros y prácticamente el 100% son locales; generando de esta manera empleo y aporte a una economía estable para el país. Con muy pocas excepciones, si el servicio necesario no está disponible en el país o no es conveniente su compra a nivel local, se utiliza proveedores en el extranjero, como es el caso de los reaseguradores.

Dentro del Manual de Calificación de Proveedores se mantienen las mismas políticas para normar los procedimientos de compra de bienes y contratación de servicios en la Compañía que se mencionaron en la Memoria de Sostenibilidad 2011.

Proveedores y trabajo coercitivo

Dentro de las políticas del Manual de Calificación, los proveedores no podrán directa o indirectamente explotar la mano de obra infantil, así como no podrán estar inmersos en tipos de trabajos calificados como forzosos, servidumbre o toda forma de esclavitud.

Adicionalmente, todo proveedor primario de Seguros Oriente S.A. deberá:

- Cumplir con la Ley.
- Cumplir con sus Requerimientos Fiscales.
- Cumplir con las Regulaciones Ambientales.
- Cumplir con la Legislación en contra del Trabajo Infantil.
- Cumplir con la Legislación en contra del Trabajo Forzado.
- Cumplir con la Legislación en contra del Lavado de Dinero, en el caso que aplicare.
- Respetar y promover la Propiedad Intelectual.
- No incurrir en ningún tipo de Competencia Desleal.

Prácticas anticorrupción para proveedores y distribuidores

Dentro del Manual de Calificación se detallan algunas políticas generales, encaminadas al aseguramiento de prácticas anti-corrupción en las que se calificará el nivel de experiencia del proveedor/distribuidor en prácticas anti-corrupción, estableciendo plazos para que estos implementen sistemas y políticas de control, ya que todo proveedor o distribuidor deberá contar con políticas y normas que apoyen a las prácticas anti-corrupción. En caso de no disponer, se establecerá un cronograma dentro del cual el proveedor deberá implementar las políticas y normas respectivas. Adicionalmente, la empresa proveedora o distribuidora, su representante legal o sus accionistas no podrán encontrarse inmersos en actos de corrupción o enriquecimiento ilícito.

Prácticas antimonopólicas para proveedores y distribuidores

Las políticas, dentro del Manual, se encaminan al aseguramiento de prácticas anti-competencia y anti-monopolio, en las cuales los proveedores o distribuidores no podrán llegar a acuerdos con sus competidores para fijar precios, estandarizar, limitar productos o cualquier tipo de iniciativa que afecte al consumidor o a Seguros Oriente S.A. De igual manera, tienen que respetar los intereses y requerimientos tanto de sus clientes como de Seguros Oriente S.A., quienes tienen necesidades que podrían ser afectadas por prácticas monopólicas de estos actores.

SUP1, SUP2

Proveedores de servicio

Para poder garantizar la calidad de servicio entregada a los clientes de Seguros Oriente S.A., se realiza un monitoreo y control permanente de los proveedores de servicio que están directamente relacionados con la promesa de valor entregada a los clientes.

Asistencia Mecánica y Legal 2012-2013

Durante el año 2012, se registró un total de 3.421 atenciones, de las cuales se midió la satisfacción del servicio brindado por este proveedor en tres puntos fundamentales:

Atención telefónica	Excelente	84%
	Buena	12%
Puntualidad	Excelente	80%
	Buena	12%
Calidad del servicio	Excelente	80%
	Buena	14%

En el año 2013, el volumen de servicios de Asistencia Mecánica es de 3.159, y el nivel de satisfacción del servicio brindado fue:

Atención telefónica	Excelente	78%
	Buena	15%
Puntualidad	Excelente	76%
	Buena	16%
Calidad de servicio	Excelente	76%
	Buena	19%

Servicio de Auto Suplente 2013

Dentro de los servicios adicionales con los que pueden contar los clientes, está el de Auto Suplente. Durante el último semestre del 2013, el proveedor entregó un total de 35 servicios. Se realizó un monitoreo de la satisfacción de servicio enfocado principalmente a la atención telefónica, la atención del ejecutivo y la calidad de servicio en general, obteniendo los siguientes resultados:

Atención telefónica	Excelente	90%
	Muy Buena	10%
Atención ejecutivo	Excelente	84%
	Muy Buena	16%
Calidad del servicio	Excelente	81%
	Muy Buena	19%

Actividades realizadas con proveedores en temas de RSE

Campaña reciclaje (chatarra)

Seguros Oriente S.A. creó una campaña de reciclaje con los talleres, que son uno de los principales proveedores con los que trabaja, en la que se les invitó a recolectar y donar chatarra para apoyar al proyecto de reciclaje "Limpio Quito de mi vida" de la Fundación Reina de Quito; con el objetivo de emplear el dinero obtenido de la fundición del material reciclado para el financiamiento del Centro Infantil que tienen a su cargo. Se obtuvo una buena acogida y se logró grandes resultados gracias a este grupo de interés, con el fin de brindar un aporte al cuidado del planeta.



EC6.1, ET5.4, 4.15, 4.16, F55

ISO 6.8.3

STAKEHOLDERS:

Para Seguros Oriente S.A., el tipo de relación que mantiene con la sociedad y sus grupos de interés es muy importante, motivo por el cual ha desarrollado actividades pensadas en la problemática social, económica y ambiental para lograr satisfacer las necesidades de sus *stakeholders*.

Para constituirse como una empresa socialmente responsable, Seguro Oriente S.A., dentro del sector productivo, ha decidido invertir en ámbitos como: su personal, cuidar el ambiente, el manejo transparente de los productos y/o servicios que se ofrecen, las relaciones con la comunidad, mantener su filosofía y ética corporativa definida, ya que esto le ayudará a que la aplicación de las prácticas socialmente responsables sean más productivas.

A medida que se van desarrollando las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, Seguros Oriente S.A. irá generando mayor valor agregado a su gestión; lo cual traerá varios resultados positivos tangibles interna y externamente como: progreso en el clima laboral, incremento de sus ventas, un mejor posicionamiento en el mercado y por ende, una imagen corporativa positiva.

Uno de los elementos esenciales, dentro de una adecuada gestión de Responsabilidad Social, es contar con un área o departamento encargado de este tema para que sea la guía y logre identificar las necesidades de los grupos de interés, logrando establecer los canales de comunicación óptimos para transmitir la información y de esta manera, cada uno de ellos pueda valorar y evaluar el

desempeño de la compañía, dando su criterio sobre la gestión realizada.

Para Seguros Oriente S.A., los *stakeholders* son considerados grupos de interés con los que ha establecido algún tipo de relación de gran importancia, para que la compañía pueda desenvolverse y desarrollarse. Es así, que la estructura relacional de la Responsabilidad Social Empresarial ha constituido para Seguros Oriente S.A. un valor agregado para alcanzar su estrategia empresarial, a través del cuidado de los vínculos con todos sus *stakeholders*.

Percepción de los stakeholders

Dentro del plan de comunicación del año 2013, se realizaron diferentes campañas, proyectos y actividades relacionadas a Responsabilidad Social para los diferentes grupos de interés de acuerdo a sus necesidades previamente identificadas, enfatizadas en los ámbitos sociales y ambientales.

Para poder identificar la percepción de los *stakeholders* con respecto a la gestión y estrategia de responsabilidad social de la compañía se realizó una encuesta a los principales asesores de seguros con los que trabaja la empresa, dentro de los cuales de 28 encuestados, 15 de ellos conocen de las actividades que realiza Seguros Oriente S.A. en materia de Responsabilidad Social y las califican en promedio con 87% de satisfacción de las mismas.

S01.2, 4.14, 4.17

Intereses y objetivos de los *stakeholders*

GRUPO DE INTERÉS	INTERESES Y OBJETIVOS
Accionistas, Directores e Inversionistas.	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento y solidez de la empresa. - Rentabilidad. - Reputación de la organización. - Sostenibilidad de la empresa.
Organismos del Estado y Regulatorios.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de leyes y normativas. - Incorporación de personas discapacitadas en el sector laboral. - Pago de impuestos. - Prevención de Lavado de Activos. - Aplicación Código de Ética. - Transparencia de información.
Ambiente, Comunidad, RSE, Fundaciones y ONG'S.	<ul style="list-style-type: none"> - Programas Sociales y Educativos. - Adherencia a la Red de Erradicación de Trabajo Infantil. - Reducir el uso de recursos no renovables. - Creación del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial. - Apoyo y visita a fundaciones. - Cumplimiento de leyes de protección del ambiente. - Iniciativas de prevención y concienciación.
Alianzas Estratégicas, Asociaciones Gremiales y Reaseguradores.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oportuna. - Eficiencia en los procesos.
Empleados, familiares de empleados y ex empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de <i>mentoring</i>. - Involucramiento en voluntariado corporativo. - Programas de control del niño sano. - Programa de exámenes ocupacionales. - Clima organizacional. - Plan de carrera y capacitación. - Comunicación clara y oportuna. - Involucramiento de las familias e hijos. - Programas y apoyo deportivos. - Actividades sociales. - Salud y nutrición. - Pausas activas.
Clientes y Agentes de Seguros.	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y servicios orientados a sus necesidades. - Calidad de servicio al cliente. - Canales de comunicación eficientes. - Claridad de información. - Información oportuna.

ET3, ET3.1, ET5, ET5.1, ET5.2, ET5.3, FS10

Planes de acción de RSE y comunicación con los stakeholders

Durante el año 2013, se creó un plan de comunicación enfocado directamente a realizar campañas y actividades de Responsabilidad Social Empresarial con el fin de contagiar y dar a conocer a todos los *stakeholders* de Seguros Oriente S.A. sus buenas prácticas con el ambiente, economía, sociedad e involucrarlos en cada uno de sus proyectos. Por lo que destinó cada mes a cuidar y proteger ciertos aspectos, enviando *mailings* desde el correo de RSE de la empresa, realizando visitas educativas a sus socios estratégicos y abriendo un importante canal de comunicación con cada grupo de interés.

Adicionalmente, desde que Seguros Oriente S.A. lanzó su página en *Facebook*, ha hecho varias actividades para motivar a todos sus seguidores a participar, leer, concientizar e interactuar de una manera activa con la empresa.

Por el mes de las artes, lanzó varios concursos de películas, trivias culturales con membresías a museos en la ciudad de Quito y entradas para el tour bus en Guayaquil.

Por el mes del cuidado de la piel, se lanzó un test sobre el tipo de piel y entre todos los que lo llenaron se sortearon productos y se enviaron tips para el cuidado y protección del tipo de piel.

Por el mes de la Interculturalidad, Seguros Oriente S.A. invitó a cada uno de sus seguidores a probar sus conocimientos sobre las culturas del Ecuador, sorteando libros de Ecuador del fotógrafo Fabián Borrero.

Por el mes del cuidado del agua, se invitó a conocer la cantidad de agua que se consume diariamente en el hogar de cada uno de los seguidores de la página, promoviendo el ahorro de la misma.



¡Ayúdanos a dejar una huella en el mundo en 2 pasos!

1. Ecotips



Ingresa tu Ecotip y ayúdanos a dejar una huella en el mundo:

facebook.com/SEGUROSORIENTE

2. Muestranos como ayudas al planeta

- Toma una foto en la que muestres tu forma de ayudar al planeta.
- 
 Escribe una breve descripción.
- #MiHuella** Utiliza el #Hashtag.

RESPONSABILIDAD SOCIAL
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE **SALUD**

NUTRICIÓN EVENTOS
MÚSICA PELÍCULAS
TEATRO
SUSTENTABILIDAD
ECOLOGÍA **ECOTIPS**

ALEGRÍA
SEGUROS
SEGURIDAD **FAMILIA**
BENEFICIOS NOTICIAS
MEDIO AMBIENTE
CONCURSOS AYUDA SOCIAL

SÍGUENOS EN FACEBOOK:
facebook.com/SEGUROSORIENTE

SEGUROS ORIENTE
seguro a tu lado

Dale clic en "Me gusta"

Completa el Test y participa
en el Sorteo de **Productos para el cuidado de tu piel.**

Conocer tu piel es **cuidar tu salud.**



Con el auspicio de **Sebamed**

Me Gusta 



Hazte fan y ayúdanos a dejar una huella en el mundo

Dale clic en "Me gusta"

"MES DE LA SALUD Y LA NUTRICIÓN"

En el mes de la Salud y la Nutrición descubre tu **ÍNDICE DE MASA CORPORAL**

SEGUROS ORIENTE

DICIEMBRE
MES DE ACCIÓN

Me Gusta 

ILUMINA LA NAVIDAD

¡AYUDA A ILUMINAR LA NAVIDAD A LOS NIÑOS DE UYACHUL!

Iniciativas y actividades realizadas con los stakeholders

Seguros Oriente S.A. con el propósito de mantener y fomentar una buena relación con sus clientes y sus asesores de seguros, ha organizado una serie de actividades que han ayudado a generar fiabilidad y confianza, brindándoles un espacio de interés común y participación continua.

Por el mes de la mujer, se visitó las oficinas de los asesores de seguros y se entregó a cada una de las colaboradoras un detalle. De igual manera, por el mes del cuidado de la piel, se realizó una visita a algunos de sus principales brókers obsequiándoles un protector solar y transmitiéndoles mensajes de prevención y cuidado de la piel.



El mes de abril de 2013, Seguros Oriente S.A., preocupado por el bienestar de cada uno de sus stakeholders, lo dedicó a la salud y nutrición. Por este motivo, organizó una charla novedosa y educativa con el fin de proporcionarles a sus principales clientes y asesores de seguros de Quito y Guayaquil información de interés para mantener una vida positiva, responsable e integral. El tema principal de la charla fue "Ayurveda: principios básicos, rutina, alimentación", en donde se expuso la naturaleza, el alcance y propósito de la vida, incluyendo aspectos físicos y emocionales, es decir: salud y enfermedad, felicidad y tristeza, dolor y placer. Cada participante pudo degustar de productos orgánicos de los auspiciantes del evento y al finalizar la charla recibieron un snack con los mismos, dándoles a conocer un ejemplo de una alimentación saludable.



Dentro de los proyectos más importantes que ha realizado la Compañía para conocer a sus clientes, se encuentra la campaña "Queremos acercarnos a ti". Su lanzamiento empezó con la invitación para la participación de todos los asesores de seguros, de Quito y Guayaquil que trabajan junto a Seguros Oriente S.A. Los ejecutivos de las diferentes compañías asesoras de seguros podían realizar la inscripción a través de un micro sitio *web*, creado especialmente para la campaña. De una forma dinámica e interactiva los ejecutivos debían contestar una serie de preguntas basadas en información personal y preferencias en arte, vehículos, lectura, decoración, comida, música, deporte, tiempo libre y viajes. Todos los participantes recibieron un regalo al completar estas preguntas y entraron a participar en el gran sorteo de cuatro interesantes premios.



En el mes de diciembre de 2013, Seguros Oriente S.A. lanzó dentro de su campaña "Diciembre Mes de Acción" y como parte de su proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, el primer concurso externo de árboles de navidad reciclados 2013. La invitación fue para todos los asesores de seguros, de Quito y Guayaquil que trabajan junto a Seguros Oriente S.A. El trabajo consistía en la creación y decoración de árboles de Navidad, utilizando el 80% de materiales de segundo uso y/o reciclados, con una altura mínima de 1 metro y como máximo 2 metros. Los equipos inscritos enviaron una fotografía del árbol junto a las personas que lo realizaron y una descripción detallada de los materiales utilizados en el mismo. El equipo ganador fue Ecuaprimas y su premio consistió en una cena navideña y una placa de reconocimiento para la empresa por su aporte con el ambiente y sobre todo por su compromiso con el proyecto. Los demás equipos participantes recibieron un diploma por haber formado parte de esta hermosa campaña.



CAPÍTULO



colaboradores

DMA LA, INT 1

ISO 6.2, ISO 6.3.10, ISO 6.4

Para Seguros Oriente S.A., sus colaboradores juegan un rol predominante para que la compañía logre ser cada vez más competitiva; por ende el personal es el activo más valioso con el que cuenta.

La empresa busca seleccionar y mantener personal altamente capacitado y comprometido con los principios de la compañía. Busca permanentemente ofrecer un ambiente de armonía, buen trato, cultura de puertas abiertas y velar por el bienestar de los colaboradores.

Se trabaja constantemente en programas de armonía y responsabilidad social para generar un ambiente de confianza y así fortalecer el compromiso de los colaboradores con la empresa.

Seguros Oriente S.A. tiene como objetivo la consecución, la motivación y el desarrollo de su personal, para así conformar una cultura corporativa y un clima laboral apropiado, introduciendo programas que reflejen y respalden los valores esenciales de la empresa y que aseguren su éxito.







Colaboradores Quito

LA1, INT 7

ISO 6.4, ISO 6.4.3

Personal de Seguros Oriente S.A.

La estructura de Seguros Oriente S.A. está conformada por varios profesionales que aportan diariamente al crecimiento de la empresa. Todos los colaboradores, a excepción de la Doctora Ocupacional (género femenino), que trabaja medio tiempo, trabajan a tiempo completo en la Compañía. Al finalizar los años 2012-2013 contó con el siguiente número de colaboradores con su respectiva distribución y género:

AÑO: 2012

NIVEL	No. Colaboradores	%	Femenino	Masculino
Alta Gerencia	4	2%	1	3
Directivos	8	4%	6	2
Jefaturas y Coordinaciones	36	21%	20	16
Asistentes y Auxiliares	121	70%	62	59
Servicios Generales	5	3%	3	2
TOTAL	174	100%	92	82

AÑO: 2013

NIVEL	No. Colaboradores	%	Femenino	Masculino
Alta Gerencia	5	3%	1	4
Directivos	8	5%	6	2
Jefaturas y Coordinaciones	53	31%	34	19
Asistentes y Auxiliares	97	57%	46	51
Servicios Generales	6	4%	4	2
TOTAL	169	100%	91	78

Colaboradores por Tipo de Contrato

AÑO: 2012

Tipo de Contrato	No. Colaboradores	%	Femenino	Masculino
Contrato a Plazo Fijo	69	40%	31	38
Contrato Indefinido	105	60%	61	44
Contrato de Pasantías	0	0%	0	0
Contrato Parcial	0	0%	0	0
TOTAL	174	100%	92	82

AÑO: 2013

Tipo de Contrato	No. Colaboradores	%	Femenino	Masculino
Contrato a Plazo Fijo	50	30%	30	20
Contrato Indefinido	119	70%	61	58
Contrato de Pasantías	0	0%	0	0
Contrato Parcial	0	0%	0	0
TOTAL	169	100%	91	78

Colaboradores por Región

AÑO: 2012

Región	No. Colaboradores	%	Femenino	Masculino
Quito	117	67%	59	58
Guayaquil	31	18%	16	15
Otras provincias	26	15%	17	9
TOTAL	174	100%	92	82

AÑO: 2013

Región	No. Colaboradores	%	Femenino	Masculino
Quito	134	79%	69	65
Guayaquil	35	21%	22	13
Otras provincias	0	0%	0	0
TOTAL	169	100%	91	78

Colaboradores por Género y Edad**AÑO: 2012**

Género	No. Colaboradores	%
Masculino	82	47%
Femenino	92	53%
TOTAL	174	100%

Edades	No. Colaboradores	%
<30 años	89	51%
30-50 años	83	48%
>50 años	2	1%
TOTAL	174	100%

AÑO: 2013

Género	No. Colaboradores	%
Masculino	78	46%
Femenino	91	54%
TOTAL	169	100%

Edades	No. Colaboradores	%
<30 años	82	48%
30-50 años	84	50%
>50 años	3	2%
TOTAL	169	100%



Colaboradores Guayaquil

LA 2, LA 2.1, LA2.2, INT2, LA11.1

ISO 6.4, ISO 6.4.3

Política de Reinserción Laboral

Seguros Oriente S.A. ha creado la política de no reinserción de personal que por los siguientes motivos han dejado de pertenecer a la empresa:

1. Desvinculación del colaborador por renuncia voluntaria.
2. Desvinculación del colaborador por cambio de estructura interna.
3. Desvinculación del colaborador por despidos masivos.
4. Desvinculación del colaborador por despido por causas disciplinarias.

Únicamente por el primer motivo se puede hacer una excepción en esta política, es decir la compañía puede volver a contratar al personal en casos muy específicos considerando los siguientes aspectos:

- Cargo vacante.
- Responsabilidades del cargo.
- Determinar si la vacante es considerada como un "cargo de confianza".
- Pedido especial del jefe inmediato.

El Comité Ejecutivo será el único que podrá aprobar la contratación de un ex empleado.

Si un empleado de alta jerarquía debe desvincularse de la empresa por una reestructuración interna, Seguros Oriente S.A. ofrece, por su propia cuenta, la posibilidad de que el colaborador participe en un proceso de asesoramiento personalizado de *Outplacement*, de acuerdo a la política y procedimientos establecidos y aprobados por el Comité Ejecutivo y el Departamento de Recursos Humanos.

Rotación del Personal

Durante los años 2012 y 2013 la rotación del personal fue la siguiente respectivamente:

AÑO: 2012

Mes	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Total personal	184	167	172	158	158	164	166	166	173	170	175	174
Salidas	12	7	5	10	13	4	3	6	3	7	4	3
Rotación Mensual	6,52%	4,19%	2,91%	6,33%	8,23%	2,44%	1,81%	3,61%	1,73%	4,12%	2,29%	1,72%

Promedio Rotación Mensual:	3,82%
----------------------------	-------

AÑO: 2012

Detalle Rotación	No. Colaboradores	%
Masculino	50	65%
Femenino	27	35%
<30 años	42	55%
30 - 50 años	35	45%
Quito	29	38%
Guayaquil	8	10%
Otras Provincias	40	52%

AÑO: 2013

Mes	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Total personal	177	181	171	172	172	171	175	179	167	170	171	169
Salidas	5	3	17	7	10	5	7	14	7	1	2	1
Rotación Mensual	2,82%	1,66%	9,94%	4,07%	5,81%	2,92%	4,00%	7,82%	4,19%	0,59%	1,17%	0,59%

Promedio Rotación Mensual:	3,80%
----------------------------	-------

AÑO: 2013

Detalle Rotación	No. Colaboradores	%
Masculino	38	48%
Femenino	41	52%
<30 años	55	70%
30 - 50 años	24	30%
Quito	28	35%
Guayaquil	16	20%
Otras Provincias	35	45%

El alto porcentaje de salida de personal en otras provincias en los años 2012 – 2013 se da por la decisión estratégica de Seguros Oriente S.A. de consolidar su comercialización en las principales ciudades del país.

LA3, LA3.1, LA4, LA4.1, EC3, HR5, HR5.1, HR5.2, LA9
ISO 6.3, ISO 6.3.3, ISO 6.3.4, ISO 6.3.5, ISO 6.3.8, ISO 6.3.10, ISO 6.4,
ISO 6.4.3, ISO 6.4.4, ISO 6.4.5, ISO 6.4.6, ISO 6.8
GC3

Programa de Beneficios “Me preocupo por ti”

El principal objetivo de Seguros Oriente S.A., dentro de sus políticas y procedimientos de RRHH, es velar por sus colaboradores y preocuparse por sus necesidades, mejorando la calidad de vida del empleado y sus familias, creando los beneficios adicionales a los establecidos en la ley que se detallan a continuación:

a) Beneficios a partir de su vinculación inmediata

- Apertura de cuenta de ahorros.
- Bono de alimentación.
- Inducción de todas las áreas.

b) Beneficios para colaboradores con contratos fijos, indefinidos y parciales

- Entrega de uniformes.
- Seguro de atención médica.
- Seguro de vida.
- Día libre por cumpleaños.
- Permiso por matrimonio.
- Anticipos de sueldo.

c) Beneficios opcionales

- Seguro de atención dental.
- Tarjeta de descuento Supermaxi.
- Tarjeta de descuento Fybeca.
- Servicio de emergencias médicas EMI.
- Servicio de Cooperativa Cámara de Comercio Quito.
- Servicio de AFP Génesis.

- Seguro médico Cruz Blanca.
- Seguro contra el cáncer.

d) Otros beneficios

- Flexibilidad de horarios.
- Capacitación continua.
- Eventos de armonía.
- Préstamos (salud, estudios y calamidad doméstica).

Libertad de Asociación

La empresa se caracteriza por ser íntegra y honesta, donde manifiesta a todos sus colaboradores una cultura de “puertas abiertas” que les permite tener una total apertura para poder expresarse y manifestar sus necesidades.

La empresa permanentemente realiza, para los empleados, eventos sociales, eventos de integración, charlas motivacionales, constantes capacitaciones, planes de ahorro, campañas de vacunación para el empleado y su familia, políticas de préstamos y anticipos de sueldos, entre otros, con el propósito de proporcionar a cada uno de sus colaboradores un lugar de trabajo agradable. Es importante mencionar que el personal percibe salarios promedio a la mediana y Q3 del mercado general en seguros, el cual hace que Seguros Oriente S.A. se distinga por ser una empresa que remunera adecuadamente a sus colaboradores.

Por todo lo anteriormente expuesto, en Seguros Oriente S.A., actualmente no hay empleados cubiertos bajo un acuerdo de negociación colectiva.

Siguiendo el Código de Trabajo y de acuerdo al artículo N°. 440 correspondiente a la Libertad de Asociación, Seguros Oriente S.A. respeta la posición de cada uno de sus colaboradores y,

en el caso de crearse una asociación o sindicato, la empresa no desestimaré a sus integrantes. La postura de la empresa estará abierta a pronunciamientos de sus colaboradores con la creación de asociaciones, buscando el beneficio común por el bien de los empleados y de la empresa.

LA5, LA 5.1, SO5.2, HR9.2

ISO 6.4, ISO 6.4.3, ISO 6.4.4, ISO 6.4.5

Comunicación con el personal

Seguros Oriente S.A. se ha caracterizado por ser transparente en la difusión de su información, exponiendo los derechos y obligaciones de cada uno de sus colaboradores y comunicando aspectos estratégicos relevantes de la compañía.

Se realizan reuniones mensuales conformadas por los altos ejecutivos de la empresa, las mismas que están conformadas por el Gerente General, Subgerente, Directora Administrativa – Financiera y Director Estratégico, en las cuales se analiza todo tipo de cambio, avances, cumplimiento de objetivos y temas estratégicos de la organización, análisis de presupuestos y temas del personal. Estas reuniones tienen el propósito de tomar decisiones importantes y difundir las mismas a toda la compañía.

Cada participante de la reunión es responsable de iniciar este proceso de comunicación con los directores o jefes correspondientes para que a la vez y por medio de un efecto cascada, lo difunda dentro de sus equipos de trabajo.

Para mantener una comunicación activa, Seguros Oriente S.A. cuenta con los siguientes canales informativos:

- Comunicación verbal

Cada director y jefe de área es responsable de llevar la información a su personal a cargo, por lo cual se promueven reuniones semanales o mensuales donde se expone información relevante de la organización.

- Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos, a través de su equipo de trabajo (Talento Humano, Trabajo Social), recepta inquietudes y sugerencias del personal y clarifica la información sobre cambios importantes de la compañía. El propósito es desmentir cualquier rumor o malos entendidos.

- Formularios de respaldos

Todo cambio relevante, en donde ciertas personas estén involucradas, se respalda con formularios que el Dpto. de Talento Humano entrega para informar los cambios realizados, ya sea por cargo, cambio de área, cambio de funciones, etc.

- Comunicaciones relevantes vía email

Con el objetivo de mantener a todo el personal constantemente enterado de los temas relevantes, se direcciona dicha información al Departamento de Comunicación, quien está encargado de redactar y enviar los comunicados institucionales que son una base activa en la consolidación y construcción social de la cultura de la empresa.

- Correo de RSE

El correo electrónico de RSE de Seguros Oriente S.A.: rse@segurosorientes.com permite dar a conocer al personal de la compañía temas y actividades relevantes de Responsabilidad Social

Empresarial, Derechos Humanos, actividades con la sociedad, ambiente, código de ética, etc.

- Carteleras

Mensualmente, se coloca información de los colaboradores y si es necesario se informa temas relevantes de la compañía, en las carteleras que están ubicadas en cada piso de las oficinas de Seguros Oriente S.A. tanto en Quito y Guayaquil.

- Intranet

La empresa cuenta con su propia intranet, en donde se crea y difunde información en cualquiera de los ámbitos propios de la comunicación interna: permisos, viajes, ingreso y salida del personal, cursos, vacaciones, así como políticas de Recursos Humanos, reglamentos, procedimientos; los mismos que se encuentran actualizados en este canal para alcance de todos sus colaboradores.

- Reuniones del personal con el Gerente General

Semestralmente, la Gerencia General convoca a todos los colaboradores a una reunión para exponer los avances de la compañía y de esta manera dar apertura al personal para exponer sus dudas e inquietudes que puedan tener al respecto.

- Noticiero Institucional

Con el objetivo de ofrecer a los colaboradores información sobre temas de aspecto político, económico, jurídico y relacionados con el sistema, Seguros Oriente S.A. realiza un monitoreo de medios diario y lo envía por mail a todos los colaboradores.

- Cultura de puertas abiertas

La empresa se ha distinguido por tener una cultura de puertas abiertas y fruto de eso los Directivos han generado confianza en el personal. Los colaboradores saben que pueden aclarar sus dudas o inquietudes cuando lo necesiten.

- Comunicación ascendente

La empresa cuenta con una política de escalas por niveles, donde genera que los colaboradores que tengan alguna duda o requieran aclarar alguna información, pregunten a sus superiores inmediatos. De igual manera, pueden acceder a la Jefatura de Talento Humano y si por este canal no hay respuesta, pueden acceder directamente a la Subgerencia o Gerencia General.

LA6

ISO 6.4, ISO 6.4.6

Seguridad y Salud Ocupacional

En Ecuador y de acuerdo a la legislación vigente, las empresas que cuenten con cien o más trabajadores estables, deberán contar con una Unidad de Seguridad e Higiene, dirigida por un técnico en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad. Seguros Oriente S.A. cumpliendo con esta normativa cuenta con su Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyas funciones son:

- a) Reconocimiento y evaluación de riesgos.
- b) Control de riesgos profesionales.
- c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores.
- d) Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- e) Asesoramiento técnico en materias de control de incendios,

almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación sanitaria, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el Reglamento de SST.

Los representantes de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo son:

SEGURIDAD INDUSTRIAL: Ing. Gioconda Orbe (A nivel nacional)

SALUD OCUPACIONAL: Dra. Gabriela Almeida (A nivel nacional)

SEGURIDAD INDUSTRIAL SUCURSAL: Ing. Paola Salazar (Guayaquil)

Comité de Seguridad y Salud

La Unidad de Seguridad y Salud reporta directamente al Jefe de Recursos Humanos y ha creado un Comité de Seguridad y Salud integrado en forma paritaria por seis representantes de los trabajadores y seis representantes de los empleadores, de igual manera se cuenta con un subcomité en la sucursal de Guayaquil con seis colaboradores. Este comité elige entre sus miembros un Presidente y Secretario que permanecen un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente. El 14% de los colaboradores de la compañía forman parte de este comité.

REPRESENTANTES EMPLEADORES:



MATRIZ	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Roberto Vega	Lucrecia Sandoval
Jeanneth Argüello	Ma. Belén Garcés
Alejandro Abril	Isabel Montalvo

SUCURSAL	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Viviana Gaibor	Tyrone Rivera
Roxana Valencia	Daniel Domínguez
Carlos Hidalgo	José Jácome

REPRESENTANTES TRABAJADORES:



MATRIZ	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Patricio Carrión	Verónica Ruano
Luis Cisneros	Rodrigo Vivas
Marco Salcedo	Patricio Arias

SUCURSAL	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Hilda Velasco	Mirna Silva
Juan Carlos Vélez	Valeria Alfaro
Gabriel Mora	Juan Benites

Política de Seguridad y Salud

“Seguros Oriente S.A., preocupado por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores, se compromete a asignar todos los recursos económicos, humanos, técnicos y tecnológicos necesarios para brindar a sus clientes y personal un ambiente confortable y saludable. Acatándose a la legislación nacional vigente de prevención de riesgos laborales. Seguros Oriente S.A. hace un seguimiento periódico al desempeño de esta política a través de mecanismos de control establecidos, garantizado su cumplimiento y una mejor continua.”

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Comité de Seguridad y Salud preocupado por el bienestar y seguridad de los colaboradores, realizó la entrega del Reglamento Interno vigente de Salud y Seguridad en el Trabajo a todo el personal.

Este reglamento fue realizado de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo y tomando como referencia el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, estableciendo como objetivos:

- Gestionar adecuadamente los riesgos laborales.
- Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades con el trabajo.
- Mejorar el bienestar y satisfacción laboral.
- Fomentar una cultura preventiva en seguridad y salud.
- Capacitar de manera permanente a los colaboradores en prevención de riesgos.

Cada colaborador es responsable de leer y cumplir con todos los aspectos de este reglamento, el cual nos permite conocer las disposiciones reglamentarias (prohibiciones, derechos y responsabilidades), el sistema de gestión de seguridad y salud de la empresa (funciones del comité de seguridad, directivos, servicio médico), la prevención de riesgos de la

población vulnerable (menores de edad, embarazadas, discapacitados, pasantes, contratistas), los riesgos de trabajo propios de la empresa (prevención, factores físicos, factores biológicos y factores ergonómicos), los accidentes mayores (medidas a tomar antes, durante y después de la ocurrencia), la señalización de seguridad, la vigilancia de la salud de los trabajadores, el registro e investigación de incidentes de trabajo, la información y capacitación, la gestión ambiental y las disposiciones generales.

Brigadas de Emergencia

Como parte del Reglamento de Seguridad y Salud de Seguros Oriente S.A., se conformaron brigadas de emergencia (comunicación, incendio, primeros auxilios, evacuación y electricidad). Los integrantes recibieron una capacitación con la ayuda de profesionales, donde conocieron como actuar frente a una emergencia, las responsabilidades y las funciones de las diferentes brigadas conformadas. Se realizaron simulacros para aprender a reaccionar ante una emergencia y poder organizar de una manera adecuada a toda la compañía en los sitios de seguridad si fuera necesario.

Para Seguros Oriente S.A. es primordial que todo el personal conozca cómo actuar y afrontar una situación de emergencia y seguirá realizando este tipo de actividades semestralmente, para asegurar la salud y seguridad de todos los colaboradores.

[LA7, LA 7.1, LA7.2](#)

[ISO 6.4, ISO 6.4.6](#)

Registro de accidentes laborales y tasas de ausentismo

La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora, en conjunto con los organismos del sector público, en la prevención de riesgos y comunican los accidentes y enfermedades profesionales que se

produzcan a riesgo del trabajo en el IESS. Durante los años 2012 y 2013, en Seguros Oriente S.A. no se reportaron accidentes de trabajo con víctimas mortales.

A continuación se detalla el índice de incidentabilidad (incluye accidentes en itinere):

AÑO: 2012

ÍNDICES DE INCIDENTABILIDAD (INCLUYE ACCIDENTES EN ITINERE)								
MES	No. Trabajadores	Horas Trabajadas	Cantidad Horas Laborables Perdidas por incidentes	Cantidad días Laborables Perdidos	Ausentismo	Cantidad de Incidentes	Índice de Gravedad	Índice de Frecuencia
ENERO	175	29.400	16	2	0,05%	1	14	7
FEBRERO	166	25.232	0	0		0	0	0
MARZO	169	29.744	0	0		0	0	0
ABRIL	174	27.840	0	0		0	0	0
MAYO	160	28.160	0	0		0	0	0
JUNIO	162	27.216	0	0		0	0	0
JULIO	162	27.216	0	0		0	0	0
AGOSTO	166	27.888	0	0		0	0	0
SEPTIEMBRE	171	28.728	0	0		0	0	0
OCTUBRE	166	27.888	0	0		0	0	0
NOVIEMBRE	175	29.400	0	0		0	0	0
DICIEMBRE	174	29.232	0	0		0	0	0
TOTAL	168	337.944	16	2	0,00%	1	1,13	0,57

TR=IG / IF 2

AÑO: 2013

ÍNDICES DE INCIDENTABILIDAD (INCLUYE ACCIDENTES EN ITINERE)								
MES	No. Trabajadores	Horas Trabajadas	Cantidad Horas Laborables Perdidas por incidentes	Cantidad días Laborables Perdidos	Ausentismo	Cantidad de Incidentes	Índice de Gravedad	Índice de Frecuencia
ENERO	177	31.152	136	17	0,44%	1	109	6
FEBRERO	181	28.960	0	0		0	0	0
MARZO	171	27.520	0	0		0	0	0
ABRIL	172	30.272	0	0		0	0	0
MAYO	172	28.896	0	0		0	0	0
JUNIO	171	27.520	32	4	0,12%	1	29	7
JULIO	175	31.648	40	5	0,13%	1	32	6
AGOSTO	179	31.504	0	0		0	0	0
SEPTIEMBRE	167	27.888	0	0		0	0	0
OCTUBRE	170	29.744	0	0		0	0	0
NOVIEMBRE	171	28.728	0	0		0	0	0
DICIEMBRE	169	23.256	0	0		0	0	0
TOTAL	173	347.088	208	26	0,06%	3	14,15	1,67

TR=IG / IF 8,49

La tasa de ausentismo por enfermedad fue de 0,49% durante el año 2012 (junio-diciembre) y 0.93% en el año 2013.

AÑO: 2012

Mes	Horas trabajadas	Horas perdidas	Indicador
Junio	25.920	164	0,63
Julio	28.512	200	0,7
Agosto	29.216	125	0,43
Septiembre	27.360	84	0,31
Octubre	29.040	81	0,28
Noviembre	29.400	140	0,48
Diciembre	26.448	166	0,63
Promedio total en el año de ausentismo por enfermedad:			0,49

AÑO: 2013

Mes	Horas trabajadas	Horas perdidas	Indicador
Enero	31.152	341	1,09
Febrero	28.960	240	0,83
Marzo	27.520	184	0,67
Abril	30.272	72	0,24
Mayo	28.896	302	1,05
Junio	27.520	192	0,93
Julio	31.648	184	0,57
Agosto	31.504	174	0,55
Septiembre	27.888	208	0,75
Octubre	29.744	504	1,69
Noviembre	28.728	349	1,21
Diciembre	23.256	360	1,55
Promedio total en el año de ausentismo por enfermedad:			0,93

LA8, LA 8.1, LA8.2

ISO 6.4, ISO 6.4.6, ISO 6.8, ISO 6.8.3, ISO 6.8.4, ISO 6.8.8

Educación, prevención y control de riesgos del personal

Seguros Oriente S.A., con el fin de continuar con las actividades de promoción de la salud, prevención y control de riesgos durante el año 2012 y 2013, organizó las siguientes campañas y cursos para los colaboradores y sus familias.

Programas de Prevención y Control de Riesgos

RECEPTORES DEL PROGRAMA					
Charla/Taller	Colaborador	Familia	No. colaboradores capacitados	%	No. familiares capacitados
Administración de Riesgos	Sí		112	64%	
Curso de Cuerpo de Bomberos	Sí		14	8%	
Curso Primeros Auxilios para niños		Sí			15
Seguridad y Salud Ocupacional	Sí		96	55%	
Primeros Auxilios	Sí		10	6%	

Riesgos en los puestos de trabajo



Riesgos en los puestos de trabajo

La identificación y evaluación de riesgos laborales tiene como objetivo eliminar o disminuir los riesgos mencionados a los que se encuentran expuestos los colaboradores, a través de planes y medidas de control. Una vez identificados los riesgos, la evaluación se realiza con una metodología específica reconocida a nivel nacional e internacional para los riesgos existentes, los cuales son: riesgo mecánico, ergonómico, químico, físico, biológico y psicosocial.

En Seguros Oriente S.A. se realiza periódicamente estas evaluaciones para medir la eficacia de las medidas adoptadas; para el **riesgo mecánico** se realizan inspecciones de baños, oficinas y uso adecuado de equipos de protección personal en el caso de los colaboradores que conducen motocicletas; en cuanto al **riesgo psicosocial** en el año 2013 se evaluó el mismo con el método ISTAS 21 y los resultados arrojados fueron analizados por Recursos Humanos conjuntamente con el área de SSO para adoptar las medidas pertinentes; para el **riesgo biológico** anualmente se realizan análisis de bioseguridad en los proveedores del servicio de alimentación. También se han medido los niveles de iluminación, temperatura y ruido para determinar los niveles de discomfort. Para el **riesgo químico**, el cual es mínimo, existen las hojas de seguridad de los químicos utilizados por el personal de servicios generales para

Capacitación en programas de salud

RECEPTORES DEL PROGRAMA		
Charla/Taller	Colaborador	No. Colaboradores capacitados
Prevención de cáncer de mama y cáncer de cuello uterino	Sí	71
Charla sobre el cuidado de la piel	Sí	48
Charla sobre Nutrición	Sí	150
Charla de Pausas Activas	Sí	130

la limpieza. En lo que se refiere a **riesgo ergonómico**, se evalúa posturas y uso de pantalla de visualización de datos.

Seguros Oriente S.A. posee actualmente un mapa de riesgos laborales por puesto de trabajo que se va actualizando cada año en base a los cambios realizados en las distintas áreas de trabajo, el cual tiene como objetivo identificar qué riesgos tiene cada puesto de trabajo. Este trabajo está a cargo de la Representante de Seguridad Industrial y el Médico Ocupacional de la empresa.

Mejoras en el ambiente de trabajo

Debido al crecimiento de la compañía y con el objetivo de brindar a los colaboradores un adecuado espacio y apropiado ambiente para el desarrollo de sus funciones, durante el año 2013 se remodelaron las oficinas de Seguros Oriente S.A. generando mayores espacios para capacitaciones, charlas, talleres, conferencias y reuniones y una mejor distribución que permita atender a los clientes en un ambiente adecuado.

En cada uno de los pisos remodelados, por seguridad en caso de emergencias del personal, se colocó en la entrada una lista de teléfonos de los principales contactos como Policía, Cruz Roja, Bomberos, Hospitales, Clínicas etc.

Prevención de cáncer de mama

En el año 2012 y 2013 se realizaron charlas educativas para prevenir el Cáncer de Seno y se facilitó al personal femenino la realización de pruebas *Halo Breast* y citología líquida, con descuento vía rol de pagos, las mismas que tuvieron una gran acogida en las colaboradoras.

Control de niño sano

Seguros Oriente S.A. invitó a todos sus colaboradores que tienen niños de 1 mes a 10 años de edad para que participen en el programa de control de niño sano, que consiste en realizar un chequeo médico anual para vigilar su sano crecimiento y adecuado desarrollo. El mismo se llevó a cabo en Quito y en Guayaquil con médicos especializados. Se tuvo una gran acogida por parte de todos los padres y madres de familia, quienes mientras esperaban su turno con sus niños disfrutaron de divertidas actividades lúdicas.

Papanicolao

La compañía, cuidando el bienestar de sus colaboradoras y de las esposas de sus colaboradores, invitó a que se inscriban en el programa de exámenes preventivos para la detección temprana de cáncer de cuello de útero e infecciones. El personal podía elegir dos tipos de exámenes, el papanicolau convencional o la prueba de citología líquida, la cual es más sensible y específica para la detección de las enfermedades anteriormente mencionadas. Las personas interesadas se inscribieron voluntariamente y el costo fue descontado vía rol de pagos. Los exámenes se efectuaron en Quito y en Guayaquil, con personal capacitado y profesional.



Campaña de vacunación contra la influenza

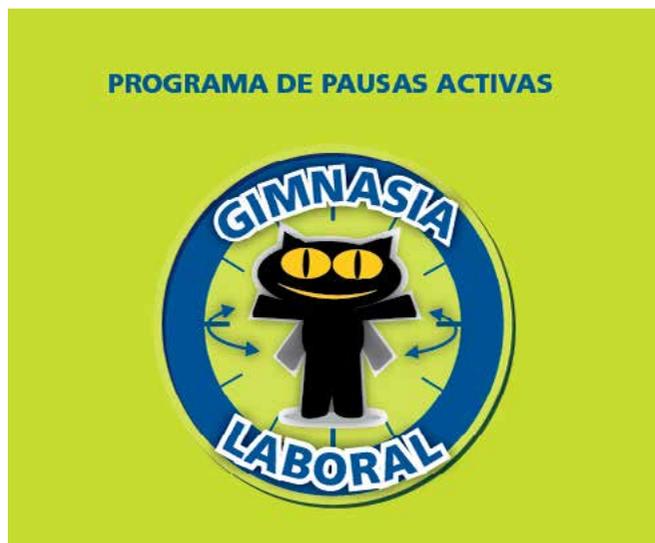
Debido a la alta prevalencia de enfermedades respiratorias en el país según datos del Ministerio de Salud Pública, se realizó en noviembre de 2012 y 2013, una campaña de vacunación contra la Influenza a todos los colaboradores de manera gratuita y se extendió la invitación a los familiares con un costo mínimo.

Evaluación Ergonómica

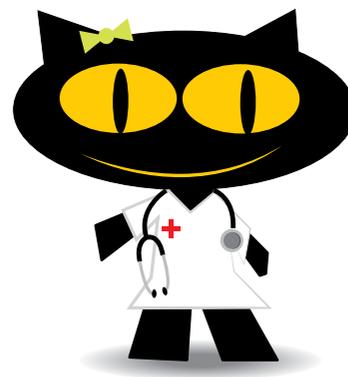
Evaluación por posturas con el método de la Junta de Andalucía y con el método *Ergo EPM International Ergonomics School*.

Riesgos Laborales

En septiembre de 2013, se realizaron charlas educativas sobre los riesgos laborales existentes en la empresa a todo el personal dando énfasis en el riesgo ergonómico por posturas prolongadas, uso de pantalla de visualización de datos y riesgo psicosocial, y para prevenir la aparición de lesiones osteomusculares y enfermedades derivadas del estrés, se realizó una campaña para promover la gimnasia laboral o pausas activas en el trabajo, se entregaron folletos a cada trabajador con una rutina de ejercicios de relajamiento muscular y diariamente hubo un guía que dirigió dichos ejercicios.



¡Seguros Oriente se preocupa por la salud de sus Colaboradores!



Pausas Activas

Seguros Oriente S.A., por la salud y bienestar laboral de todos los colaboradores, realizó el programa de pausas activas – gimnasia laboral, el cual estuvo compuesto de tres etapas.

Etapa 1: Charla introductoria, en la que se indicó a los colaboradores que las pausas activas son pequeñas interrupciones de una actividad de trabajo para realizar diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, el estrés y prevenir trastornos osteomusculares.

Etapa 2: Entrega del manual de pausas activas donde se detallan todos los ejercicios que se pueden realizar, se explica cómo iniciar la rutina y la manera de realizar cada actividad.

Etapa 3: Se recibió la visita de entrenadores profesionales, quienes con mucho ánimo y ayuda de música, realizaron junto a los colaboradores la rutina de ejercicios, motivando a repetir estas actividades por lo menos dos veces al día junto a los equipos de trabajo.

Cabe indicar que todo el personal nuevo que ingresa a Seguros Oriente S.A. recibe charlas de riesgos laborales en el proceso de Inducción.

INT3

Satisfacción Laboral:

Para Seguros Oriente S.A. es muy importante conocer la satisfacción de sus colaboradores e identificar algún aspecto en la organización y gestión del trabajo, así como en el contexto social y ambiental, que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Evaluación de Riesgo Psicosocial

El Departamento de Recursos Humanos realizó una evaluación de riesgo psicosocial que es una disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo, capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores especialmente en sus dimensiones psíquica y social.

Las encuestas se desarrollaron en las oficinas a nivel nacional y se las realizó a 137 empleados de acuerdo a la siguiente distribución:

Quito:	95 empleados
Guayaquil:	29 empleados
Otras Ciudades:	13 empleados

La metodología utilizada para evaluar los riesgos psicosociales fue a través del software CoPsoQ ISTAS21, versión 1.5, versión media para empresas de más de 25 trabajadores. La tasa de respuesta fue del 100% de los trabajadores encuestados.

Los resultados de esta evaluación de riesgo psicosocial contribuyeron a mejorar los siguientes aspectos:

- Relacionamiento del éxito y fracaso de un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaboración de un plan de acción de los factores psicosociales que afectan la calidad de vida de los trabajadores y productividad de la empresa.
- Dar cumplimiento a la Ley de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo / OIT 1992.

Actividades para mejorar la calidad de vida del personal de Seguros Oriente S.A.

Campamentos vacacionales

Para Seguros Oriente S.A., pensar en sus empleados y en el bienestar de los integrantes de sus familias va más allá de la relación laboral, por esto, a partir del año 2012, se realizaron campamentos vacacionales en Quito y Guayaquil para los hijos los colaboradores entre 4 y 12 años de edad, los cuales tuvieron una duración de una semana. Los campamentos consistieron en visitas a distintos lugares para que los niños y niñas se divirtieran a través de experiencias dinámicas y entretenidas en diversas áreas educativas; por lo cual visitaron lugares como:

Guayaquil: el Museo Nain Isaís para que puedan apreciar una réplica en miniatura de la ciudad de Guayaquil, el River Park con más de 17 atracciones para todas las edades, la Playa Varadero ubicada a 115km del Puerto Principal, el Parque Histórico considerado un refugio de la vida e historia de esta metrópoli y por último gozaron de un tour por las instalaciones de la compañía.



Quito: los niños fueron a al *Vulcano Park*, hicieron *gymkanas*, burbujas y molinos de viento en el Parque Metropolitano, se divertieron con actividades en la piscina, donde hubo dinámicas, toboganes y juegos inflables; jugaron a ser adultos visitando la ciudad a escala *MiniCity*, donde tuvieron talleres de cocina, fueron mecánicos, peluqueros, panaderos, policías, pilotos. En la Ronda participaron en actividades culturales como: el teléfono dañado, la rayuela y el hula hula no pudo faltar, recorrieron el Zoológico de Guayllabamba, el planetario y el Parque Botánico; donde conocieron y aprendieron sobre algunas de las especies animales y vegetales con las que cuenta el planeta.

Para Seguros Oriente S.A. este es un proyecto muy enriquecedor, que dejó una grata experiencia e inolvidables recuerdos de momentos de

alegría y diversión compartidos entre los niños y los colaboradores que tuvieron la oportunidad de acompañarlos.

Campaña volvamos a ser niños

Durante el mes de junio del 2012, el personal de Seguros Oriente S.A. vivió la experiencia de volver a ser niños, ya que durante todo el mes se realizaron actividades que les hicieron recordar esa época de inocencia y creatividad que es la niñez.

El objetivo de esta campaña fue concienciar acerca de la importancia de la lectura de los correos enviados por el Departamento de Comunicación de una manera dinámica y entretenida. Como resultado, además de lograr el objetivo deseado, se logró generar un



ambiente más relajado y de ánimo entre los empleados, se fomentó la armonía y la amistad entre los integrantes de la compañía y se mejoró el ambiente y conducta organizacionales.

Se hicieron cuatro semanas de juegos con interesantes premios para los participantes.

- Arma la frase: en todos los comunicados habían palabras escondidas que permitían armar una frase relacionada con la infancia.
- Buscando el gato escondido: se entregó a todo el personal una plantilla con gatos escondidos y en todos los comunicados habían pistas para encontrarlos.
- Armar figuras de plastilina: se le entregó a todo el personal una caja de plastilinas para que armen una figura de acuerdo a las pistas enviadas en los comunicados.
- Entrega los objetos: a través de pistas ocultas se pidió a los colaboradores llevar elementos de su infancia.

Campaña por una mejor ortografía

El objetivo principal de esta campaña fue concienciar a los empleados en la importancia de tener una buena ortografía, principalmente porque Seguros Oriente S.A., al ser una empresa de servicios, está en permanente contacto con sus clientes y el tener una buena ortografía es parte de la impecable imagen que busca mantener y transmitir a sus clientes.

Para esta campaña, se enviaron primeramente reglas de la Real Academia de la Lengua de cómo mejorar la ortografía. Luego, se les envió un escrito con varias faltas de ortografía y se les pidió que corrijan todos los errores que encontraron. Se premió a los colaboradores que lograron identificar y corregir la mayor cantidad de faltas del documento.

Fue muy gratificante ver el nivel de conciencia que generó esta campaña ya que luego de la misma el personal fue mucho más cuidadoso en su escritura y en la forma de comunicarse con el cliente interno y externo.

Campaña de puntualidad

Al terminar el año 2012, se realizó una campaña de puntualidad que englobaba muchos de los compromisos que cada colaborador tiene en el día a día con su familia, compañeros de trabajo, clientes y con cada uno mismo.

- Llegar puntualmente a la hora de trabajo.
- Entregar a tiempo las tareas encomendadas.
- Llegar a tiempo a las reuniones.
- No anticipar ni alargar las horas de almuerzo.
- Estar puntual en su lugar de trabajo, garantizando la atención oportuna y satisfacción de los clientes.
- Organizarse para salir a tiempo a casa y darle el tiempo que necesita su familia.

Conduciendo con responsabilidad

Seguros Oriente S.A., con el fin de concienciar al personal de la empresa sobre los límites máximos y rangos moderados de velocidad permitidos en las vías públicas para vehículos, organizó la campaña "Conduciendo con responsabilidad", la cual duró una semana. Su objetivo fue informar sobre los nuevos límites de velocidad establecidos en las vías públicas para vehículos, promover algunos parámetros básicos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y hacer que los colaboradores reflexionen sobre las consecuencias de no cumplir con las normas de tránsito.

Como parte de la fase de expectativa, se colocó varios avisos de señalización de tránsito en cada piso; durante la campaña se enviaron

mailings y correos masivos al personal, difundiendo las normas básicas de tránsito y al finalizar se entregó a cada uno de los colaboradores un Manual con las Señales de Tránsito y Límites de Velocidad, así como se hizo un concurso de crucigramas, entregando diferentes premios a los ganadores.

Mes de la salud y nutrición

Con el fin de cuidar la salud de cada uno de sus colaboradores se llevó a cabo una campaña dedicada al mes de la salud y nutrición, la cual estuvo compuesta de cuatro etapas:

Etapa 1: Todos los colaboradores recibieron vía correo electrónico, consejos para mantener una vida saludable.

Etapa 2: Se entregó snacks nutricionales durante una semana como muestra de una buena alimentación, los cuales benefician al metabolismo, aumentando la energía de todos los colaboradores.

Etapa 3: Con el apoyo de la Doctora Ocupacional de la empresa, los empleados participaron en una charla nutricional, en donde se pudo conocer cómo llevar y mantener una vida saludable, y tuvieron la oportunidad de aclarar dudas e inquietudes sobre sus estilos de vida.

Etapa 4: Se organizaron clases de bailoterapia para todos los colaboradores, para que logren liberarse del estrés y olvidarse de sus problemas, manteniendo su figura de una manera sana.

Cuidado de la piel

La Compañía, preocupada por el cuidado de la salud de cada uno de sus colaboradores, llevó a cabo una campaña dedicada al mes de la piel, para lo cual organizó conferencias impartidas por cosmetólogas profesionales, donde se pudo conocer cómo nutrir la piel, qué tipo de productos se deben utilizar y toda la información necesaria para proteger su piel y la de sus familias.



Mes de las Artes

Seguros Oriente S.A., con el interés de compartir el mes de agosto con sus colaboradores, organizó una campaña con diferentes actividades como trivias relacionadas a temas culturales; al finalizar la semana, todos los participantes que respondieron correctamente las 5 trivias participaron por membresías culturales dobles de visita a museos para Quito y para Guayaquil, además de tours a varios lugares turísticos de la ciudad.

En la segunda actividad se propuso a los colaboradores encontrar palabras claves que uniéndolas puedan formar una frase; las mismas estuvieron escondidas entre los comunicados y avisos de Intranet. El ganador recibió una membresía cultural para Quito y Guayaquil, válida para un año.

Para la tercera actividad se convocó a todos los departamentos de la compañía a crear una pieza de arte elaborada con materiales reciclados. Para la calificación se tomó en cuenta la creatividad, trabajo en grupo y material utilizado, lo que ayudó a elegir a los ganadores en Quito y Guayaquil.

En la última semana, se invitó al personal a tomar fotografías relacionadas al arte y subirlas en Instagram con el *hashtag* #culturizarte o enviarlas al correo electrónico del Departamento de Comunicación.



Apoyo al personal en la participación de eventos deportivos

Interseguros

Durante varios años, Seguros Oriente S.A. ha participado en el campeonato de fútbol Interseguros entre varias aseguradoras. La compañía, con el fin de continuar con su firme propósito de apoyar a sus colaboradores que les gusta el deporte y motivarlos para que participen en este tipo de actividades, les apoya con el costo de la inscripción, uniformes, hidratación y botiquines de primeros auxilios para cada partido.

Durante todo el campeonato, los equipos de Seguros Oriente S.A. mostraron todo su potencial y espíritu deportista, el cual se vio reflejado en muchas de sus victorias.

Carrera Últimas Noticias 15K

Un conjunto de periodistas del Diario Últimas Noticias crearon la Maratón de los Barrios Quiteños, iniciativa que fue ganando un gran número de atletas y participantes.

Con el fin de apoyar a los colaboradores que quisieron participar en esta carrera inclusiva y solidaria con personas con capacidades especiales y discapacidad, Seguros Oriente S.A. entregó a los participantes un *kit* deportista; adicionalmente apoyó y felicitó a cada uno de ellos por su gran esfuerzo y compromiso, por alcanzar su meta al representarnos en la carrera más grande del Ecuador.

Ruta de las Iglesias

Todos los años, en Quito, se celebra la carrera de la Ruta de las Iglesias, iniciativa que nació para resaltar la belleza de las iglesias y para que los aficionados al atletismo disfruten de una experiencia inolvidable.

A partir de la primera competencia, los atletas fueron incrementándose y el recorrido ha tenido que ser modificado para la comodidad y seguridad de todos los participantes, por lo que se han incluido chips que permiten controlar el tiempo exacto de carrera.

En el año 2013, Seguros Oriente S.A. motivó a sus colaboradores para que participen en esta carrera, entregándoles un obsequio y brindándoles todo el apoyo necesario y premiando su gran esfuerzo y compromiso por alcanzar su meta al representarnos.

[LA10, LA10.1, FS4](#)

[ISO 6.4, ISO 6.4.7](#)

Capacitación al Personal

Seguros Oriente S.A. se ha caracterizado por brindar un permanente apoyo a su personal con capacitaciones externas e internas, ya que está consciente de la importancia de tener un personal permanentemente actualizado, en temas relacionados al negocio, a la Responsabilidad Social Empresarial y a potencializar las competencias necesarias para cada cargo.

En el año 2012, el personal de Seguros Oriente S.A. recibió 4.168,4 horas de capacitación y en el 2013 recibió 4.510,9 horas, distribuidas por escala de la siguiente manera:

AÑO: 2012

Escala	No. empleados por escala	Horas de capacitación	No. de horas promedio de formación por empleado
Alta Gerencia	4	148,5	37,13
Directivos	8	850,5	106,31
Jefaturas y Coordinaciones	36	1.663,4	46,21
Asistentes y Auxiliares	121	1.488,2	12,30
Servicios Generales	5	17,8	3,56
TOTAL	174	4.168,4	23,96

AÑO: 2013

Escala	No. empleados por escala	Horas de capacitación	No. de horas promedio de formación por empleado
Alta Gerencia	5	170	34,00
Directivos	8	812,6	101,58
Jefaturas y Coordinaciones	53	2.023,5	38,18
Asistentes y Auxiliares	97	1.479,7	15,25
Servicios Generales	6	25,1	4,18
TOTAL	169	4.510,9	26,69

Dentro de los cursos que se realizaron para el personal de la compañía están:

- Curso de desarrollo de habilidades gerenciales.
- Curso de cierre efectivo de ventas y fidelización de clientes para el Departamento Comercial.
- Curso de seguros para Directores de la empresa.
- Capacitación permanente de productos.

LA11

ISO 6.4, ISO 6.4.7, ISO 6.8.5

Programas de gestión y habilidades directivas

Seguros Oriente S.A. está convencido que la formación continua es vital para el desarrollo de sus colaboradores, por tal razón el propósito general es preparar, desarrollar e integrar al personal a los objetivos estratégicos mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de competencias y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores en sus actuales y futuros cargos.

Es responsabilidad de la empresa el capacitar a cada nuevo recurso que contrata.

La metodología utilizada es la siguiente:

1.- La inducción y entrenamiento en el puesto.- Es el proceso inicial por medio del cual se proporciona al individuo la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo. Una vez terminado el proceso de inducción, el empleado nuevo requiere entrenamiento específico sobre el cargo que va a desempeñar.

2.- Capacitación y desarrollo profesional.- Cuando se habla de capacitación y desarrollo profesional, se refiere a la educación que recibe una persona con el fin de estimular su efectividad en la posición que desempeña dentro de la compañía.

Para esto, se desarrolla un plan de capacitación anual enfocado a cursos técnicos, ámbito personal y formación o educación externa, el mismo que parte de un levantamiento de necesidades de capacitación que se realiza antes de empezar el nuevo año.

El objetivo de mantener una formación continua es promover el desarrollo del conocimiento y las competencias que hacen posible que cada colaborador se proyecte a crecer dentro de la compañía y a su vez contribuir en su ámbito profesional.

Durante los años 2012 y 2013, la empresa financió el 50% de la Certificación en Seguros a 24 personas, esta especialización está enfocada en fortalecer conocimientos en todos los ramos de seguros.

3.- Convenio Estudios Superiores.- Seguros Oriente S.A. asume, como inversión en capacitación de su personal, el 50% del costo total de programas de diplomados o postgrado. La beca otorgada por la empresa será válida siempre que el empleado tenga una antigüedad mínima de un año dentro de la compañía, que tenga un cargo de Coordinador, Jefatura o Dirección y que mantenga buenas evaluaciones en sus cargos.

Los estudios superiores únicamente serán cubiertos cuando tengan relación directa con el giro del negocio de la empresa y contribuyan al desarrollo del mismo.

Durante los años 2012 y 2013, la compañía cubrió y autofinanció 2 Diplomados, 4 Maestrías y 5 Certificaciones de *Coaching*.

LA12, LA12.1, ET4, ET4.1

ISO 6.4, ISO 6.4.7

Evaluación del Desempeño

Seguros Oriente S.A. se caracteriza por ser una empresa que se preocupa por el crecimiento de su personal, por este motivo ejecuta evaluaciones de desempeño a los colaboradores con el fin de detectar:

- Contribución de aporte de los colaboradores.
- Mejoras en el desempeño mediante la retroalimentación.
- Decisiones de renovaciones de contratos.
- Necesidades de formación y desarrollo.
- Decisiones en cuanto al crecimiento para el colaborador.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.

Actualmente, se maneja las siguientes evaluaciones de desempeño al personal:

- Evaluación por período de prueba.
- Evaluación Anual.
- Evaluación por valoración del cargo.
- Evaluación 360 para Directores.
- Evaluación para promoción o ascenso.

Durante el último año se han realizado las siguientes evaluaciones:

Evaluaciones por período de prueba:	42 colaboradores
Evaluaciones anuales:	30 colaboradores
Evaluación 360 Jefes:	3 colaboradores
Evaluación 360 Directores:	9 colaboradores

El porcentaje de personal que ha recibido una evaluación de desempeño corresponde al 65%.

Para Seguros Oriente S.A., la evaluación de desempeño del personal es una forma para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo.

Durante el año 2013 se realizaron los siguientes ascensos:

3	Nivel Directivo.
5	Nivel Jefatura.
11	Nivel de Coordinadores.
16	Nivel Asistencias.

LA14, EC5, INT6

ISO 6.3.7, ISO 6.3.10, ISO 6.4, ISO 6.4.3, ISO 6.4.4

Política Salarial

En Seguros Oriente S.A. se maneja una Política Salarial clara y coherente. Para realizar el análisis de salarios se toma como base los siguientes parámetros:

- Estudio Deloitte de empresas del sector seguros.
- Cargos comparables en el mercado.
- Mediana y tercer cuartil de remuneración del mercado.
- Inflación (IPC).

El salario está definido para cada escala salarial. No existe una diferencia de salarios por categoría entre hombres y mujeres, ya que la empresa evalúa el puesto, más no a la persona. El período de pago a sus colaboradores es quincenal (15 y 30 de cada mes).

La Política Salarial de Seguros Oriente S.A. busca guardar los principios que se describen a continuación:

Equidad interna: La Política Salarial de Seguros Oriente S.A. siempre estará encaminada a guardar el principio de equidad interna que quiere decir: a igual responsabilidad y valoración del cargo igual remuneración.

Para esto se ha definido algunos parámetros de remuneración que deberán mantenerse en el tiempo para cualquier valoración de cargos, tanto modificados como nuevos, los cuales se encuentran publicados para acceso y revisión de todos los empleados en la página de Intranet de la compañía.

Competitividad externa: La Política Salarial de Seguros Oriente S.A. busca siempre mantener un nivel de sueldos acorde con el mercado del sector en el que se desenvuelve. Esto quiere decir que una vez por año

se realizará un estudio de mercado con las compañías de seguros que sean más comparables con su realidad de negocio y tamaño. Será potestad del Comité de RRHH definir el cuartil por nivel que pagará en función del mercado.

EC7

ISO 6.8, ISO 6.8.5, ISO 6.8.7

Contratación Local

En Seguros Oriente S.A., el procedimiento de contratación de personal, tiene como objetivo atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, basándose en las necesidades y requerimientos de la institución. Para esto cuenta con un proceso riguroso de selección para contratar al personal idóneo al cargo.

Para estos procesos se da prioridad a candidatos nacionales, pero en caso de encontrar personas que se ajusten al perfil que se necesita para alguna vacante, la empresa puede optar por buscar candidatos extranjeros (el único requisito que solicita la compañía es que el candidato tenga los documentos legales en regla). El proceso de contratación es exactamente el mismo, los candidatos nacionales y extranjeros deben ajustarse a las mismas evaluaciones de selección.

La proporción de directivos por ciudades y quienes son los responsables de cada área de la compañía se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Nivel	No. Colaboradores	Matriz UIO	Sucursal Gye
Alta Gerencia / Dirección Ejecutiva	5	4	1
Directivos	8	8	0

Nivel	No. Colaboradores	Nacionales	Extranjeros
Alta Gerencia / Dirección Ejecutiva	5	4	1
Directivos	8	7	1

EC3.1, EC3.2, EC3.3

PROGRAMA DE JUBILACIÓN

Programa de Jubilación Complementaria

Seguros Oriente S.A., como programa de jubilación, ofrece a los colaboradores beneficios adicionales y servicios de plan de ahorro pensional con el fin de que puedan acceder a fondos pensando en una jubilación digna y cesantía adecuada.

Ofrece los servicios de AFP Génesis Administradora de Fondos, que es una de las empresas líderes en el Ecuador en la administración de fondos de inversión de largo y corto plazo. Un completo paquete de Servicios Integrales de Asistencia que Génesis brinda a sus afiliados es el Fondo para Retiro Laboral.

Por otro lado, la empresa también ofrece los servicios de afiliación a la "Cooperativa de la Cámara de Comercio", con el cual Seguros Oriente S.A. mantiene un convenio para aportar mensualmente. El plan que se ofrece es el de Ahorro Futuro.

En todos estos servicios que ofrece la compañía, los colaboradores aportan mensualmente de manera voluntaria mediante descuento vía rol de pagos. La empresa cancela el monto aportado a cada institución de manera mensual.

Programa de Jubilación Obligatorio

La jubilación patronal es una obligación que tiene todo empleador en el Ecuador y se encuentra normada por los Arts. 216, 217, 218 y 219 del Código del Trabajo Reformado.

Todo trabajador que ha laborado 25 años o más con el mismo empleador tiene derecho a recibir por parte de la empresa una pensión en forma vitalicia y al fallecimiento del jubilado, una anualidad para sus derechohabientes.

La valoración requiere de un estudio actuarial que puede ser elaborado de acuerdo a las NEC o de acuerdo a las normas NIC 19 (NIIF) y FAS87, que se han desarrollado con el objeto de uniformizar criterios financieros y actuariales, las cuales regulan el tratamiento contable y la información que se requiere desglosar respecto a las obligaciones de largo plazo.

En la contabilización correspondiente a cada período fiscal, el valor en que se incrementa esta reserva para jubilación, debe registrarse en "gastos generales" del ejercicio económico correspondiente y los créditos en la cuenta "reserva para jubilación patronal".

Seguros Oriente S.A., con el fin de cubrir estas contingencias y garantizar el fiel cumplimiento de la Ley, se asesora desde hace 8 años con la empresa Actuarial Consultores Cia. Ltda., quien presenta a la compañía un informe actuarial elaborado en base a los principios y normas actuariales aceptados según el Código de Trabajo y normativa relacionada.

El desglose de empleados con más de diez años de servicio y que participaron en el estudio para cargarlos como gasto deducible de impuestos, fue:

Año	No. Colaboradores	Personal con antigüedad + 10 años	Porcentaje
2012	174	9	5%

Antigüedad	No. de personas
10 años	3
11 años	2
12 años	3
14 años	1
Total	9

Año	No. Colaboradores	Personal con antigüedad +10 años	Porcentaje
2013	169	12	7%

Antigüedad	No. de personas
10 años	3
11 años	3
12 años	2
13 años	3
15 años	1
Total	12

Programas de preparación para la jubilación

Actualmente, ningún colaborador de Seguros Oriente S.A. pertenece a la tercera edad, es decir 65 años o más. Sin embargo, preocupados por realizar programas para involucrar a las familias de los colaboradores en el proceso de jubilación, realizará los siguientes planes:

- Visitas domiciliarias realizadas por el Trabajador Social, con el fin de anticipar una forma de vida deseada; aprender conductas y valores positivos; planificar el futuro para disfrutar de esta nueva etapa, identificar nuevos deseos, necesidades y acciones, utilizar el tiempo de modo efectivo, constructivo y creativo, mitigar los efectos de la transición que supone la jubilación, etc.
- Planificación de charlas de concientización del proceso de jubilación a los familiares, en las que el propósito central será brindar apoyo, mejorar la comunicación, y determinar maneras de manejar actitudes frente a la jubilación, etc.
- Elaboración de planes de desarrollo futuros para el jubilado, con esto se incentivará a realizar actividades que las personas por jubilarse podrían realizar durante su retiro. Para esto, buscará alianzas con fundaciones y promover microempresas.

CAPÍTULO



derechos

numanos

DMA HR, HR1, HR 1.1, HR1.2, HR10

ISO 6.2, ISO 6.3, ISO 6.3.3, ISO 6.3.4, ISO 6.3.5, ISO 6.6.6

GC1, GC2, GC3, GC4, GC6

Introducción Derechos Humanos

Seguros Oriente S.A., en estricto apego a la Constitución de la República, Tratados Internacionales y Normas Relativas a Derechos Humanos, promueve el reconocimiento y respeto de los derechos inherentes a todos los seres humanos, ya que los mismos son irrenunciables. Es así que, en el desarrollo de todas sus actividades, no tolera la violación a estos derechos bajo ningún concepto.

De la misma manera, la organización supervisa que ninguna actividad dentro de la misma se relacione con discriminaciones por razones de etnia, edad, sexo, género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, diferencia física ni cualquier distinción personal o colectiva.

En consecuencia con lo antes mencionado, Seguros Oriente S.A. ha elaborado y difundido el Código de Ética, que se sustenta en los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que se encuentran contemplados en el Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo, Declaración de Viena de 1993.

Como prácticas totalmente rechazadas por la organización, ya que la vulneración a los derechos humanos es repudiable, se encuentran el trabajo infantil, el acoso sexual, el trabajo forzado, la explotación a las personas con capacidades diferentes; por lo que, a través de la aplicación de políticas internas y la concienciación a empleados, funcionarios y accionistas han logrado tener en ellos aliados en relación al respeto a los derechos humanos.

En estos dos años, se han tomado acciones en materia de Derechos Humanos como el establecimiento de un procedimiento de visitas domiciliarias, acercamiento del trabajador social a los colaboradores y familiares, entrevistas de salida del personal, etc., los cuales han tenido gran acogida por los funcionarios, empleados, accionistas, Directores, incluso por familiares de los empleados.



Prácticas de inversión y abastecimiento

Seguros Oriente, por su objeto social, no es susceptible a la aplicación de acuerdos de inversión. Además, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, excluye a las empresas de servicios de la aplicación, beneficios y exenciones de los acuerdos de inversión.

HR4, HR4.3, HR4.4

ISO6.3, ISO 6.3.6, ISO 6.3.7, ISO 6.4.3

GC1, GC6

Discriminación y acoso sexual

Seguros Oriente S.A. se preocupa por brindar un ambiente acogedor y de respeto, por lo que por ningún motivo se permite la discriminación hacia sus colaboradores.

Seguros Oriente S.A. considera el acoso sexual como un tema de discriminación, por lo que prohíbe y sanciona cualquier conducta o acción, que incluye agresión verbal o física, encaminada o relacionada con aspectos sexuales, sean estos internos o externos.

HR4.5

ISO6.3

Personas con capacidades diferentes

Seguros Oriente S.A. cumple con todas de las obligaciones laborales contenidas en el Código de Trabajo, a fin de garantizar los derechos de los trabajadores con alguna clase de discapacidad, procurando una inserción laboral en la empresa, justa y apropiada, en relación con sus conocimientos, aptitudes y condiciones físicas.

La empresa, se basa en el artículo 42, numeral 33 del Código del Trabajo, cumpliendo con el porcentaje que determina la ley, por lo que los procesos de contratación son inmediatos para cubrir al porcentaje exigido.

De igual manera, la empresa cuenta con un procedimiento de protección para el personal con capacidades diferentes, el cual tiene como propósito los siguientes objetivos:

- Establecer una política empresarial de apoyo al personal con capacidad diferente, especialmente sensible y sobre expuesto, brindándoles un ambiente seguro y saludable.
- Identificar, evaluar y evitar los factores de riesgo laborales que pudieran afectar directamente a este grupo de colaboradores.

Personal contratado			
Año	Número de personal	Personal contratado con capacidades diferentes	Cumplimiento legal
2012	174	6 colaboradores	4%
2013	169	6 colaboradores	4%

Cargos ocupados	
Departamentos	No. de Colaboradores
Administrativo	1
Servicios Generales	2
Mensajería	1
Archivo	1
Suscripción	1
Total	6

HR8, HR8.1

ISO 6.3, ISO 6.3.5, ISO 6.4.3, ISO 6.6.6

GC1

Personal de seguridad

Seguros Oriente S.A. no cuenta con personal de seguridad que deba ser formado en aspectos de Derechos Humanos, dentro de su nómina, ya que las oficinas tanto de Quito como de Guayaquil se encuentran ubicadas dentro de instalaciones que no son propias y que cuentan con personal de seguridad para todo el edificio.

HR4.1, HR9

ISO 6.3, ISO 6.3.6, ISO 6.3.8, ISO 6.6.7

GC1, GC3, GC6

Derechos Étnicos

Seguros Oriente S.A. se ha caracterizado por dar a los empleados un trato igualitario y justo, respetando los Derechos Humanos en general y particularmente los derechos de las diferentes etnias existentes.

En su Código de Ética, dentro de los Principios Básicos que deben ser conocidos y aplicados por todos los colaboradores de la compañía, se encuentra el trato igualitario, no discriminación y

tolerancia. Este principio busca evitar todo tipo de discriminación relacionada a etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad física o mental, diferencia física, cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, toda clase de amenaza o injuria que afecten a la integridad, dignidad, libertad y privacidad de los Colaboradores, Accionistas, Directores, miembros del Equipo de Alta Administración.

Durante los años 2012 y 2013, no se han registrado incidentes de violaciones de derechos de los pueblos indígenas o relacionados con otras etnias.

HR3, HR3.1, HR4.2, HR9.1

ISO 6.3, ISO 6.3.5

GC6

Capacitación en materia de Derechos Humanos

Para concientizar al personal en materia de derechos humanos, se brindan charlas para fomentar un ambiente propicio para el desarrollo de actividades y generar un clima laboral apropiado.

En el año 2012 y 2013, se realizaron campañas de concienciación para la no discriminación de personas con capacidades diferentes, esto con el fin de propiciar un ambiente seguro, acogedor y agradable para todos los colaboradores y ayudarlos a realizar un trabajo con eficiencia.

Se prevé continuar realizando charlas y capacitaciones, abordando más temas sobre la no discriminación, el no acoso sexual, otras etnias y demás temas de Derechos Humanos, las mismas que se ven contempladas en el plan de capacitación anual.

HR11

ISO 6.3, ISO 6.3.6

Quejas relacionadas a los Derechos Humanos

En los años 2012 y 2013, se han presentado 3 casos en los que ha habido una afectación a los derechos de los trabajadores, puntualmente en su integridad personal.

Estos casos han sido manejados entre jefaturas directas con el apoyo de RRHH, con estricto apego a la Constitución de la República, Tratados Internacionales, Normas Relativas a Derechos Humanos, el Código de Ética y el Reglamento Interno.

Estos casos se han podido manejar bajo cautela y se han resuelto con acuerdos mutuos entre todas las partes involucradas, que han sido cumplidos.

Los jefes directos y RRHH realizan el seguimiento constante para que casos como estos no se susciten nuevamente en la compañía.

HR6, HR6.1, HR6.2, HR6.3, HR7, HR7.1, HR7.2

ISO 6.3, ISO 6.3.3, ISO 6.3.4, ISO 6.3.5, ISO 6.3.7, ISO 6.3.10

GC1, GC4, GC5

Erradicación del Trabajo Infantil

Adherencia a la Red de Erradicación de Trabajo Infantil

Seguros Oriente S.A. está consciente de que el trabajo infantil es una de las problemáticas que afecta el desarrollo integral de muchos niños, niñas, así como adolescentes, lo cual se convierte en un gran obstáculo en el crecimiento social y económico del país.

Por lo tanto, siguiendo sus políticas corporativas, principios, valores y además, su visión de Responsabilidad Social Empresarial, decidió

unirse a una ambiciosa iniciativa como es la Red de Empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil, la misma que fue creada por el Ministerio de Relaciones Laborales en conjunto con la UNICEF, con el propósito de erradicar toda forma de trabajo infantil en el país.

Este proyecto invita a varias empresas públicas y privadas a formar parte de esta gran iniciativa, ya que los considera actores sociales estratégicos para combatir esta problemática que lleva muchos años presente en la sociedad, hasta el punto de parecernos muy común ver a niños o niñas trabajando en la calle.

Al unirse a la Red, Seguros Oriente S.A. ha asumido un importante compromiso, como es plantear y aplicar programas, estrategias y acciones dentro de su empresa y de su cadena de valor, que ayuden a erradicar paulatinamente el trabajo infantil. Es así, que la Compañía se encuentra totalmente dispuesta a seguir todos los lineamientos establecidos dentro de la Red de Empresas, pues cree que combatir esta problemática para alcanzar el objetivo de erradicar el trabajo infantil en el Ecuador nos involucra a todos.

La empresa, constantemente busca identificar actividades que puedan tener riesgo de explotación de trabajo infantil para tomar medidas inmediatas para su eliminación, por lo que dentro de Seguros Oriente S.A. no existen actividades relacionadas a este tipo de incidentes y para evitar que esto ocurra se ha establecido dentro del adecuado funcionamiento de la Red de Empresas, algunos compromisos e indicadores como:

- Cumplir con la normativa legal nacional e internacional para erradicar toda forma de trabajo infantil en la cadena de valor.
- Apoyar la creación de una red público-privada amplia, que permita cumplir con el objetivo de la erradicación del trabajo infantil en el país.

Seguros Oriente
es parte de la
red de empresas
por un **Ecuador**
libre de
trabajo infantil



Ministerio
de Relaciones
Laborales



- Incorporar como un objetivo empresarial el garantizar la erradicación del trabajo infantil en toda la cadena de proveedores.
- Implementar un sistema de gestión interna para monitorear y evaluar la erradicación de trabajo infantil en la cadena de proveedores.
- Comunicar de manera oportuna la implementación de estos compromisos y planes de acción a sus grupos de interés más relevantes.

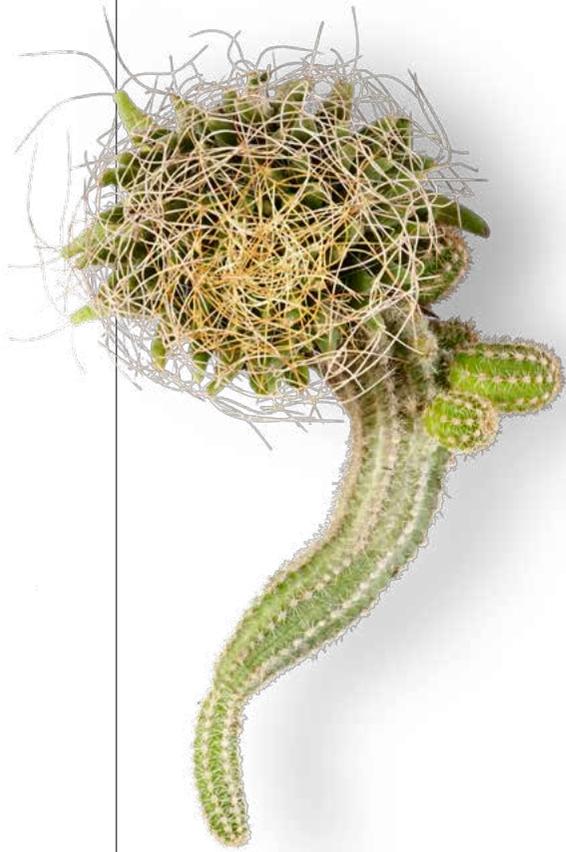
Trabajo Forzado

Seguros Oriente S.A. únicamente contrata a personas que desean trabajar voluntariamente. Al momento de ingresar a la compañía, el personal debe completar un formulario en el cual acepta su libre voluntad de querer trabajar sin obligaciones de ningún tipo.

De igual manera, todo el personal nuevo empieza en un proceso de inducción, en el cual se describe sus funciones y las tareas que debe realizar y para lo cual ha sido contratado. Como respaldo, firma un documento de aceptación de dicha información.

Adicionalmente, estas buenas prácticas en torno a la erradicación de trabajo forzado, no permanecen únicamente al interior de la empresa, sino que se transmiten a lo largo de la cadena de valor, en todos los sentidos con los proveedores o distribuidores, según sea el caso.

CAPÍTULO



sociedad y

ambiente

DMA SO

ISO 6.2, ISO 6.6, ISO 6.8

Seguros Oriente S.A. y su compromiso con la sociedad

Conforme pasa el tiempo y se va consolidando la filosofía de Responsabilidad Social en la Compañía, se va también formalizando el apoyo de la misma a proyectos sociales y ambientales, cuyas iniciativas impulsen la conservación y el desarrollo de una sociedad más humana, consciente y digna.

En estos dos años de arduo trabajo, se ha buscado involucrar de mayor manera al personal de la Compañía, para que ellos vivan junto a la empresa la maravillosa experiencia que es compartir, ver crecer y desarrollarse a los más necesitados.

SO1, SO1.1, SO1.3, SO1.5, FS13, FS14, FS16

ISO 6.3.9, ISO 6.6.7, ISO 6.8, ISO 6.8.5, ISO 6.8.7

Seguros Oriente S.A. en la comunidad

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, Seguros Oriente S.A. ha dado un giro a la estrategia de la compañía, consolidando su comercialización en las dos principales plazas en donde ha venido trabajando desde sus inicios, Quito y Guayaquil.

Este cambio de la estrategia fue manejado con mucha cautela ya que durante los años en los que se tuvo presencia en las distintas ciudades se captó una importante cartera de clientes a los cuales no se les puede dejar abandonados. Por esta razón y para no generar un riesgo que afecte directamente a la imagen de la compañía y a la relación con estos clientes, se abrieron y establecieron distintos canales de comunicación para que puedan acceder fácilmente a la compañía en caso de uso del seguro o en caso de renovaciones de sus pólizas. Estos canales fueron principalmente el canal de venta en línea LINE, la página web de Seguros Oriente S.A. y Departamento de Telemercadeo.



Campaña con las probabilidades no se juega

Durante el tiempo que Seguros Oriente S.A. tuvo presencia en las distintas ciudades del Ecuador, se trabajó en una permanente campaña de concientización de la importancia de estar asegurados, dando a conocer de una manera sencilla los conceptos y conocimientos del seguro. Se determinó que la cultura del seguro en provincia es prácticamente nula y la población necesitaba conocer más acerca de cómo proteger sus familias y bienes ante riesgos imprevistos.



Programa de Educación Financiera

En el mes de octubre del 2013, se presentó a la Superintendencia de Bancos y Seguros la propuesta del Programa de Formación Seguros Oriente S.A. como parte del programa de Educación Financiera que debe entrar en vigencia en el año 2014.

El objetivo del Programa es ofrecer herramientas de capacitación al público interno y externo con la finalidad de darles a conocer los conceptos básicos del seguro privado, sus características, funcionamiento, las ventajas y desventajas del mismo, sus riesgos, buen uso y la definición clara de cada uno de los elementos que conforman el servicio que están adquiriendo u ofreciendo, para que puedan tomar decisiones conscientes y elecciones debidamente informadas al momento de la contratación del servicio que más se adapte a sus necesidades.

EC8, EC8.1, 4.12

ISO 6.3.9, ISO 6.8, ISO 6.8.3, ISO 6.8.4, ISO 6.8.5, ISO 6.8.6, ISO 6.8.7, ISO 6.8.9

Actividades de Apoyo a la Comunidad

- **Fundación de las Américas para el Desarrollo**

Para Seguros Oriente S.A. ha sido una gran experiencia acompañar a Fudela (Fundación de las Américas para el Desarrollo) en cada uno de sus pasos y crear con ellos una alianza de varios años, asegurando a los jóvenes del programa "A Ganar", el cual consigue que ellos, que en su mayoría están desalentados y no tienen un objetivo en la vida, se motiven a través de una herramienta muy importante que es el fútbol. Con mucho esfuerzo, varios jóvenes se han graduado y han logrado alcanzar su meta en cada uno de los programas y han culminado su proceso con la satisfacción de haber metido un golazo para su crecimiento personal y profesional.

Entre estas dos organizaciones existen importantes puntos de coincidencia en la misión e intereses, puesto que en la visión, objetivos y estrategia de Seguros Oriente S.A. se incorpora el enfoque social como un elemento importante de su gestión, así como la incorporación de una política de Responsabilidad Social; lo que representa un compromiso no solo con la comunidad, sino con todos los grupos de actores relacionados.

Seguros Oriente S.A., continuando con el apoyo a Fudela, estuvo presente en el 1er Foro Internacional "Fútbol y Desarrollo", cuyo objetivo principal fue generar conciencia sobre el potencial del fútbol, no únicamente en el ámbito deportivo, sino en su incidencia directa en los aspectos sociales y económicos que afronta la sociedad, clubes deportivos, jugadores, hinchas y otros actores relacionados a este deporte.



The poster is set against a dark blue background. At the top right, there is a small logo for 'SEGURAS ORIENTE' with the tagline 'Seguro a tu lado'. Below this, a white graphic shows a heart on the left, an equals sign in the middle, and a soccer ball on the right. The text in the center reads: 'Te invitamos a compartir una mañana llena de alegría y fútbol junto a la fundación FUDELA'. Below that, it says 'Oriente vs Fudela' and 'Sábado 13 de Octubre'. At the bottom left, there is a logo for 'Octubre mes de La Interculturalidad'. At the bottom right, there is the 'SEGURAS ORIENTE' logo with the tagline 'seguro a tu lado'.

El Foro consistió en varios conversatorios para compartir experiencias de programas extranjeros de apoyo social basados en el fútbol, debatir temas relevantes como "Fútbol como herramienta de paz" y conocer la situación actual del fútbol ecuatoriano; donde participaron varios expertos nacionales e internacionales.

- **Apoyo a la Fundación Estampería Quiteña**

Seguros Oriente S.A. con el fin de ayudar a la sociedad, apoyó a la Fundación Estampería Quiteña, uno de los más importantes centros de producción del grabado, las artes y gráficas del país, en la recuperación del barrio "24 de Mayo", el cual es considerado de alto riesgo. La iniciativa es denominada "Arte del grabado para futuros talentos del sector de la 24 de Mayo y sus alrededores 2013", y busca generar espacios de expresión, acercamiento y aprendizaje de las artes del grabado para niños de 6 a 12 años, otorgándoles el conocimiento que en un futuro podrá brindarles una profesión

y fuentes de trabajo, aportando así con el crecimiento artístico, psicomotriz, emocional y pedagógico de los niños y niñas del Centro Histórico.

Estos talleres se han desarrollado desde el año 2008, y han contado con una gran acogida en la comunidad, por parte de los padres y los niños del sector; se realizan los días sábados en la mañana, en un nivel básico y avanzado y, al finalizar los talleres, se presenta una exposición con todos los trabajos de los niños.

Seguros Oriente S.A. con motivo de las fiestas navideñas, realizó un agasajo navideño sorpresa para alrededor de 30 niños que participan en estos talleres, en el que compartieron momentos de alegría y diversión junto a estos pequeños, que dibujaron, pintaron, conversaron, jugaron y compartieron momentos de distracción. Se les entregó un refrigerio y un obsequio para endulzar su día.



- **Apoyo a la Comunidad de Uyachul**

Con el fin de seguir apoyando a la Fundación Adsis y a la comunidad de Uyachul en la búsqueda de dar apoyo a la comunidad en el Barrio Uyachul Alto, se culminó la construcción del segundo piso de la Casa Comunal del sector, un espacio que es utilizado para que mujeres, hombres y niños reciban capacitaciones de varios oficios (panadería, costura, cocina) en los cuales puedan trabajar y generar una estabilidad social y económica para su comunidad.

Este sector cuenta con una escuela para niños y niñas con un servicio adicional de guardería desde maternal, con el fin de que las madres dejen a sus hijos en el centro escolar, donde estarán bien cuidados, y puedan ir tranquilamente a sus trabajos, para que, luego de su jornada laboral, los retiren. Seguros Oriente S.A. cuenta con un programa de apadrinamiento mensual para estos niños.

En diciembre de 2013, la compañía llevó a cabo la campaña del “Mes de Acción”, donde una de las actividades principales consistió en invitar a todos los usuarios de *Facebook* a colocar un bombillo en el árbol de Navidad de Seguros Oriente S.A. y por cada bombillo colocado, la empresa donaría un dólar para el agasajo de navidad de estos niños.

Es así que gracias a la participación de sus seguidores se recolectaron US\$327 dólares, dinero que sumado al aporte directo de Seguros Oriente S.A., fue empleado para iluminar muchas sonrisas de niños y niñas. El Departamento de Responsabilidad Social Empresarial compartió un momento lleno de alegría con los niños y niñas del centro infantil; se le entregó a cada uno un obsequio con el fin de ver reflejada una sonrisa en los rostros de todos los pequeños.



- **Fundación Reina de Quito**

Seguros Oriente S.A. apoyó a la Fundación Reina de Quito – Centro Infantil Aprendiendo a Vivir, en mayo de 2013. Durante este mes se realizaron conferencias y talleres dirigidos a padres de familia, docentes, colegios, fundaciones, terapeutas y pedagogos.

Estas conferencias y talleres fueron realizadas por Carolina Ruz quien es seguidora del Método Cemedente del Dr. José Moya Trilla. Se trata de un método humanista, armónico y probado por más de 40 años, el cual busca la integración del niño en su medio familiar, escolar y social mediante el máximo desarrollo de sus capacidades físicas y mentales.

Posteriormente, se presentó la Conferencia “Enclave Familiar”, la cual brindó las bases para la integración escolar y social de niños con necesidades educativas especiales. Los padres de familia pudieron aclarar todas las dudas que surgen al momento de educar y apoyar a sus hijos.

Varios docentes, colegios, padres y fundaciones participaron en la Conferencia “La inclusión, un desafío”, donde se tocaron varios aspectos de la participación de niños especiales y sus familias en la sociedad y cómo manejar aspectos como la educación.

Para Seguros Oriente S.A. es muy reconfortante participar y poder apoyar en este tipo de eventos y colaborar con un granito de arena, para ampliar las posibilidades de desarrollo en la sociedad de estos hermosos niños y sus familias, concientizando a través de una sonrisa que las diferencias no existen.

- **Aldeas Infantiles SOS**

Aldeas Infantiles SOS actúa previniendo el abandono infantil, a través del trabajo en comunidades donde se procura fortalecer a las familias promoviendo la protección, unidad y el enfoque de derechos, brindándoles oportunidades para desarrollar sus destrezas.

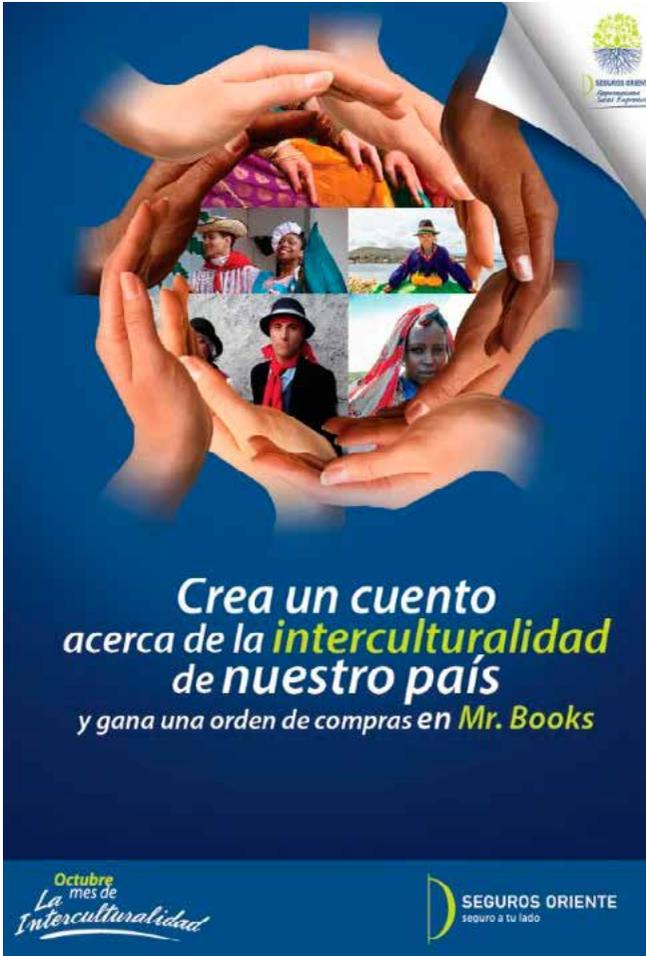
Su propósito es atender de manera directa a niños, niñas y adolescentes que han perdido el cuidado de sus padres por abandono, fallecimiento, violencia intrafamiliar o abuso. Aldeas Infantiles SOS les proporciona un modelo familiar de acogimiento.

Seguros Oriente S.A., con el propósito de apoyar a la labor de Aldeas Infantiles, ha contribuido con varias donaciones tanto para los niños, niñas y adolescentes, así como artículos y objetos para las instalaciones de Quito y Guayaquil.

- **Concurso literario**

Seguros Oriente S.A., por el mes de la interculturalidad, organizó un concurso interno, que consistió en la creación de un cuento sobre este tema. Estuvo abierto para todos los colaboradores, los cuentos creados debían ser inéditos y cada participante podía presentar el máximo de un cuento.

Luego de recibir los cuentos, el jurado conformado por la Directora Administrativa Financiera, el Subgerente, el Jefe de Recursos Humanos y Jefe de Marketing de la compañía, escogieron a los respectivos ganadores en Quito y Guayaquil, tomando en cuenta la creatividad de cada uno de los participantes.



Crea un cuento
acerca de la **interculturalidad**
de **nuestro país**
y gana una orden de compras en **Mr. Books**

Octubre
mes de
La Interculturalidad

SEGUROS ORIENTE
seguro a tu lado



- **Apoyo a jóvenes deportistas**

Seguros Oriente S.A., desde sus inicios, ha mantenido el firme propósito de apoyar a la juventud ecuatoriana a desarrollar sus habilidades deportivas desde pequeños, incentivándolos a hacer deporte, a tener una vida sana y motivándolos a la búsqueda de sus sueños. En estos dos años tuvo gratificantes resultados de muchos de los jóvenes a los que apoya, reafirmando así su compromiso de acompañarlos en el logro de sus metas nacionales e internacionales.

EC9

[ISO 6.3.9](#), [ISO 6.6.6](#), [ISO 6.6.7](#), [ISO 6.7.8](#), [ISO 6.8](#), [ISO 6.8.5](#), [ISO 6.8.6](#), [ISO 6.8.7](#), [ISO 6.8.9](#)

Impactos económicos indirectos

Seguro Social Campesino

Por disposición expresa de la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante la Resolución N° 2011-765, de 23 de septiembre de 2011, las Compañías de Seguros deben actuar como agentes de retención de la contribución del (0.5%) sobre el valor de las primas netas de seguros que pagarán obligatoriamente los asegurados, para el financiamiento del Seguro Social Campesino, comprendido entre el período diciembre de 2001 a marzo de 2007. Tomando en cuenta que esta contribución aplica a todos los seguros y garantías.

El Seguro Social Campesino protege a la población del sector rural y pescador artesanal del Ecuador, mediante programas de salud integral, apoyo a personas con capacidades diferentes, vejez e invalidez y programas de cobertura de muerte para las poblaciones campesinas, con el fin de elevar el nivel y calidad de vida de los mismos.



SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito)

Desde el año 2008 y como parte de su enfoque social, Seguros Oriente S.A. ha comercializado el SOAT a nivel nacional, ofreciendo este seguro que ampara a cualquier persona, sea esta conductor, pasajero o peatón, que sufra lesiones corporales, funcionales u orgánicas o fallecimiento a causa de o como consecuencia de un accidente de tránsito.

DMA EN

GC7, GC8, GC9

Introducción al Ambiente

Seguros Oriente S.A., además de su búsqueda permanente para ser más competitivos, trabaja día a día para ofrecer productos y servicios de calidad, cumpliendo con sus estándares y teniendo en cuenta la responsabilidad de cuidar del ambiente en toda su cadena de valor, siendo conscientes del impacto que se tiene en la generación de sus productos y entrega de servicios.

Para Seguros Oriente S.A. es muy importante el impacto que pueda tener la empresa en la "calidad de vida" de la sociedad, por lo que busca aportar permanentemente a un ambiente lo más íntegro y lo menos contaminado posible.

Seguros Oriente S.A. se compromete con la preservación del ambiente, teniendo claro y presente en todo momento el concepto de responsabilidad social e internalizando la cultura de proteger el ambiente. Es importante que toda la organización se identifique con los objetivos de la empresa y adopte la cultura de preservación, pues esto origina no solo beneficios económicos sino que también proporciona beneficios personales con respecto a la salud y bienestar de las personas. La empresa es consciente

de su responsabilidad como consumidor de recursos naturales, (electricidad, papel, útiles de oficina, combustible) por lo que desarrolla iniciativas de mejora en materia ambiental.

Es importante incentivar la participación activa de los empleados, a través de sus representantes, en la formulación de las políticas de la organización, las evaluaciones iniciales, el establecimiento y la aplicación del sistema de gestión ambiental, auditorías, etc., para consolidar esta cultura y conciencia ambiental en la compañía.

De igual manera, los trabajadores deben recibir, por parte de la empresa la formación adecuada en relación con el impacto ambiental asociado a su puesto de trabajo, lo cual está previsto para el siguiente período de reporte.

EN1, EN1.1

ISO 6.5, ISO 6.5.4

GC7, GC8, GC9

Materiales y Suministros

Seguros Oriente S.A. es una compañía de servicios; por lo tanto, dentro de su proceso de producción, no utiliza materias primas ni materiales no renovables, lo que se utiliza como parte del giro del negocio son suministros y útiles de oficina, los cuales se cuantifican y registran mensualmente por parte del Departamento Administrativo, siendo ellos los que manejan los inventarios y hacen el control de precios de los mismos.

El volumen más alto de consumo de suministros es en papel, seguido por los útiles de oficina, cuyo detalle de las unidades y del costo que estos representan se detalla a continuación:

AÑO: 2012

Material Consumido	Costo total anual	Unidades
Papelería	US\$ 29.323,22	47.902
Útiles de oficina	US\$ 28.260,41	16.584
TOTAL PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA	US\$ 57.583,63	64.486

AÑO: 2013

Material Consumido	Costo total anual	Unidades
Papelería	US\$ 30.932,43	55.599
Útiles de oficina	US\$ 29.747,80	18.624
TOTAL PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA	US\$ 60.680,23	74.223

EN1.2, EN2, FS11

GC7, GC8, GC9

Reciclaje y reutilización

Seguros Oriente S.A., a partir del año 2010, empezó a implementar iniciativas con el objetivo de reciclar y reutilizar los materiales que consume hasta su último ciclo de vida, para luego proceder a donarlos a fundaciones necesitadas.

Todos los meses se realiza la donación de papel, plástico, cartón, computadoras y equipos electrónicos usados a la Fundación Reina de Quito.

Se tiene previsto implementar este proceso en los talleres mecánicos que trabajan con la empresa, donde se incluiría dentro del material: llantas, metal, repuestos y vidrio.

El elemento más utilizado en la compañía es el papel, su consumo responsable es la mejor opción para reducir las necesidades de este

material de oficina y para el ahorro de costos, espacio y recursos naturales (árboles, energía eléctrica y agua).

La iniciativa que ha dado mejores resultados en Seguros Oriente S.A. es la de reciclar la mayor cantidad de sobres y papel en la empresa. Actualmente, la impresión de lado y lado de las hojas es una política innata en el personal de la compañía, se ha generado mayor conciencia para imprimir solo lo que es realmente necesario y el uso de los sobres de correspondencia interna llega hasta su décima utilización.

En el año 2012, se recicló un 3,33% del papel utilizado y 4.95% de los sobres. El porcentaje de reciclaje de los sobres es mayor que el del papel, ya que se utilizan en mayor cantidad los sobres impresos que son para este uso, el envío de correspondencia entre Departamentos

y la Sucursal de Guayaquil también se lo hace reutilizando los mismos sobres y otros sobres recibidos de correspondencia externa, los cuales se utilizan por varios envíos de uso a nivel nacional.

En el año 2013, se recicló un 3,69% del papel utilizado, 5,29% de los sobres y se remanufacturaron el 35.21% de los toners. Este año se empezaron a reciclar algunos toners que, de acuerdo a sus características, pueden hacerlo, por lo que al terminarse su vida útil se procede a la remanufactura de los mismos y se vuelve a utilizar generando un ahorro para la empresa del 50% en el costo del mismo.

En el año 2013, alineando el consumo de papel a la conciencia ecológica de la compañía, se migra la papelería institucional a papelería ecológica, utilizando papel 100% ecológico para hojas membretadas, sobres y carpetas. Se busca en un futuro implementar esta estrategia en toda la papelería de la empresa.

EN3, EN4

Consumo de energía

Seguros Oriente S.A. no adquiere energía directa por fuentes primarias, la adquiere indirectamente a través de la fuente intermedia de energía (empresa eléctrica) y su consumo se detalla a continuación:

Año	Consumo J (Julios)	Costo total anual
2012	696.114.000	US\$14.309,06
2013	790.956.000	US\$16.258,59

Esta información se ha obtenido de las facturas entregadas por la empresa eléctrica con sus respectivos registros de medición.



EN5, EN5.1, EN5.2, EN7, EN10, EN14, EN16, EN17, EN18, EN29, EN29.1
ISO 6.5, ISO 6.5.4, ISO 6.5.5, ISO 6.5.6, ISO 6.6.6
GC7, GC8, GC9

Estudio de la Huella de Carbono de Seguros Oriente S.A.

Seguros Oriente S.A., tienen un impacto sobre la naturaleza dado que utiliza recursos no renovables como combustibles fósiles (gasolina y los plásticos) y minerales, así como materiales provenientes de bosques (papeles), entre otros recursos productivos que, de no ser usados racionalmente, pueden tener un impacto ambiental negativo.

Por este motivo y para enfrentar esta crisis y reducir los impactos al ambiente, se decidió hacer un estudio y medir la huella de carbono de Seguros Oriente S.A. en conjunto con la empresa EKOSOS S.A., para obtener el valor numérico de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) producidas por las actividades del negocio y de esta manera lograr identificar las actividades que deberían ser ajustadas para volverse más sostenibles, sin sobrepasar los límites naturales del planeta.

La Huella de Carbono se calcula estrictamente a través de las emisiones de CO2 y emisiones equivalentes causadas por las actividades de la empresa. Las emisiones de gas efecto invernadero (GEI) se dividen en tres alcances:

- Alcance 1: Emisiones de GEI directas - Las emisiones de GEI directas, desde fuentes que son propiedad o que son controladas por la empresa, por ejemplo de la combustión de hornos, vehículos o procesos que son de propiedad o que son controlados por la compañía.
- Alcance 2: Emisiones de GEI indirectas debido al uso de energía - esta toma en cuenta las emisiones debido a la generación de electricidad consumida y comprada por la

organización. La energía comprada se define como la energía que es traída dentro de los límites organizacionales de la empresa. Las emisiones del alcance 2 ocurren físicamente en la instalación donde la electricidad es generada.

- Alcance 3: Otras emisiones indirectas - Es una categoría de reporte opcional, que permite el tratamiento de otras emisiones indirectas. Las emisiones de este alcance son consecuencia de las actividades de la compañía, pero que ocurren en fuentes que no son propiedad y que no son controladas por la organización.

Las emisiones de Seguros Oriente S.A. provienen principalmente de los Alcances 2 y 3.

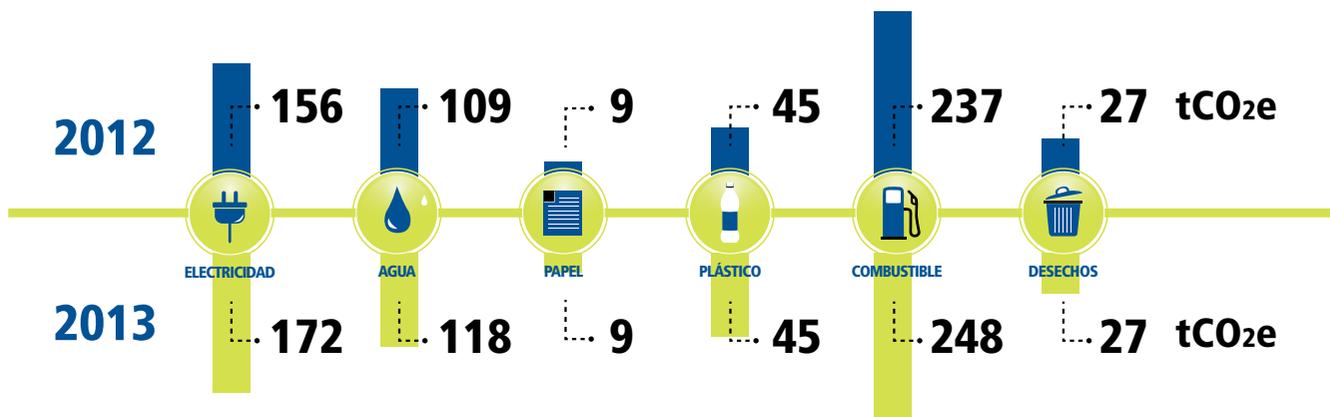
La metodología utilizada fue la recopilación a través de fuentes directas (encuestas a empleados) e indirectas (registros de la empresa y facturas de servicios básicos), los siguientes datos:

- Consumo de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Consumo de combustibles (gasolina para el transporte del personal y mensajería y el transporte aéreo del personal).
- Utilización de recursos (papel, plásticos, etc.).
- Materiales de difusión/mercadeo.
- Desechos (plástico, basura general).

También se tomó en cuenta actividades con bajo impacto en la generación de GEI y que podrían ser parte de la estrategia de la empresa para reducir su huella (ej. uso de bicicleta como medio de transporte de los y las empleados/as campañas de RSE, por ejemplo reciclaje).

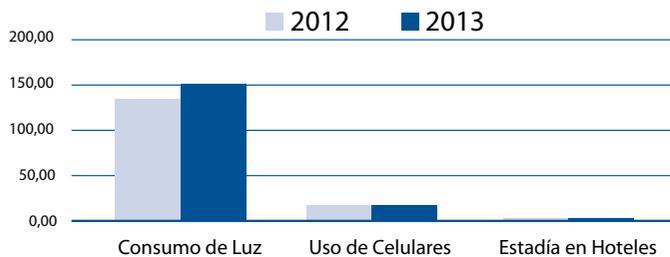
Después de recaudar esta información, se comparó el consumo de distintos recursos para conocer sus impactos en relación a la huella de carbono de Seguros Oriente S.A., calculando lo siguiente:

Huella de Carbono 2012 - 2013



Fuente: EKOSOS S.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

Huella de Carbono por Consumo de Electricidad (tCO₂e)



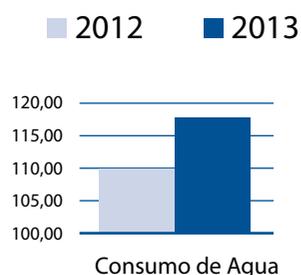
Fuente: EKOSOS.S.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

- Energía: El consumo de energía es un valor importante a tomar en consideración para calcular la huella de carbono. Los valores para calcular el consumo de luz fueron tomados de las planillas de luz originales de las oficinas de Seguros Oriente S.A., tanto en Quito y Guayaquil.

- Uso de celulares: Para calcular la electricidad consumida por el uso de celulares (energía requerida para proveer señal y para cargar los equipos móviles), se tomó en cuenta los minutos utilizados por todos los celulares dentro del plan corporativo de Seguros Oriente S.A.

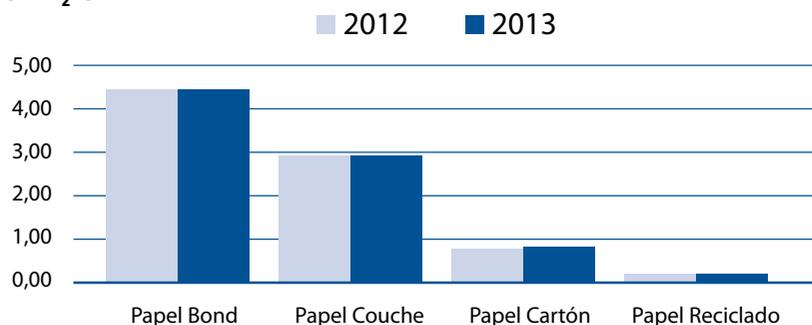
- Estadía en hoteles: Varios empleados realizaron durante los años 2012 y 2013 viajes nacionales e internacionales por motivos laborales en los cuales requerían hospedarse en hoteles. Se calculó las emisiones producidas por el alojamiento en hoteles (luz, agua, servicios básicos) bajo el rubro de electricidad. Se calculó su consumo de acuerdo a los días de alojamiento.

Huella de Carbono por Consumo de Agua (tCO₂e)

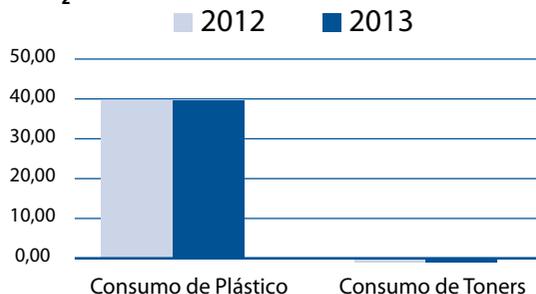


Fuente: EKOSOS.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

Huella de Carbono por Consumo de Papel (tCO₂e)



Huella de Carbono por Consumo de Plásticos (tCO₂e)

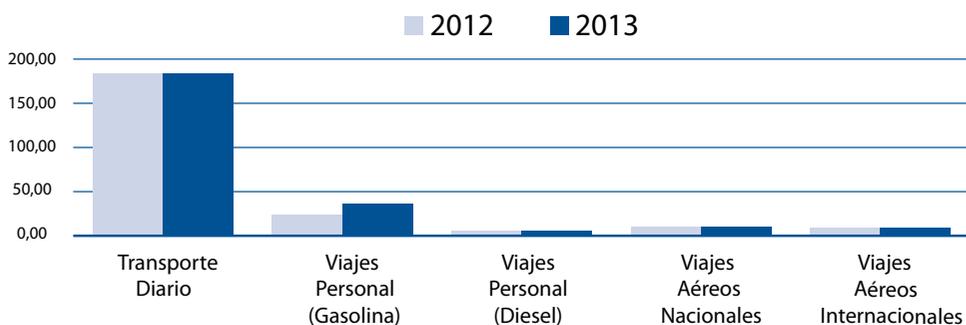


Fuente: EKOSOS.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

Se calculó el consumo de agua a través de las planillas de agua y datos de Seguros Oriente S.A. El consumo de agua se mide en metros cúbicos (m³). Para el Edificio Athos, se calculó un promedio mensual del consumo de agua ya que los datos recibidos fueron de los meses de diciembre-2013, enero-2014, y febrero-2014. No se entregó datos para el Edificio de Catalina, pero se calculó un promedio en base al uso de agua en los otros edificios (aprox. 1.5m³ por persona con veinte personas en Catalina). Para la oficina de Guayaquil, se calculó un promedio mensual del consumo de agua ya que los datos recibidos fueron de los meses enero-2013, febrero-2013, y marzo-2013. Con esta información se pudo realizar un promedio del gasto de agua según el número de empleados de las oficinas de Quito y Guayaquil, y una correlación de datos para poder realizar el cálculo de agua de 2013.

Para calcular el consumo de plásticos y papeles de Seguros Oriente S.A., se utilizó la información sobre los suministros utilizados durante los años 2012 y 2013, campañas de reciclaje y los informes y materiales producidos dentro del Departamento de Mercadeo. Esta permitió que se pudiera calcular las cantidades y tipos de papeles y plásticos utilizados por Seguros Oriente S.A.

Huella de Carbono por Consumo de Combustible (tCO₂e)



Fuente: EKOSOS, A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

- Viajes de empleados al trabajo: Se elaboró una encuesta para todos los colaboradores de Seguros Oriente S.A. con el fin de obtener información pertinente a los viajes que realizan para llegar a su lugar de trabajo y para almorzar. Los factores que se tomaron en cuenta, se relacionaron en las distancias entre su lugar de trabajo y su hogar, su medio de transporte, y también los kilómetros recorridos en auto durante el día laboral en la hora de almuerzo. Se usó como base un año con 250 días laborables (excluyendo fines de semana y feriados).

En el caso de los empleados que utilizaban un carro particular, se solicitó información sobre la marca, el modelo, y el año del vehículo para poder identificar su eficiencia de combustible y así, las emisiones producidas diariamente en el viaje de ida y vuelta hacia su lugar de trabajo.

Para personas que empleaban transporte público (buses), se utilizó como eficiencia de combustible la medida promedio de 0,172 kilómetros pasajeros por galón, valor recomendado internacionalmente para estos casos. En el caso de personas que viajaban en taxis a su lugar de trabajo, se utilizó los datos de un Nissan Sentra del año 2005, como el vehículo común que presta el servicio de taxi. Adicionalmente, se preguntó en la encuesta si alguien se transporta en bicicleta o camina hacia el trabajo, pero no hubo nadie que use estos medios exclusivamente. Solo siete

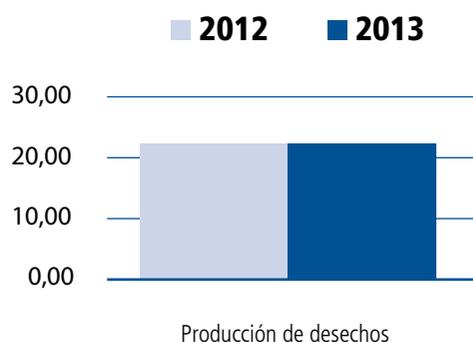
personas combinaban el uso de la bicicleta o caminar con otro medio de transporte vehicular. En estos casos, se redujo dos kilómetros por persona en cada viaje en vehículos al trabajo.

Finalmente, hubo un total de treinta y seis personas que no respondieron a la encuesta. Al resultado final se calculó el viaje promedio de los empleados encuestados para poder incluir estos treinta y seis viajes adicionales y poder compensar la información faltante.

- Viajes de empleados entre ciudades: Seguros Oriente S.A. entregó información de los viajes realizados por empleados entre ciudades a los distintos puntos de venta de los años 2012 y 2013. Estos datos incluían la marca y modelo de carro, y el tipo y cantidad de combustible comprado. Se calculó las emisiones en base a estos datos.

- Viajes nacionales e internacionales de empleados: Los viajes en avión causan una contaminación mayor, ya que utilizan el combustible (jetfuel) que tiene una concentración mayor de dióxido de carbono. Se identificó que en el 2012 la empresa realizó 240 viajes nacionales e internacionales en aviones, en el 2013, un total de 340 vuelos.

Huella de Carbono por Desechos Producidos (tCO₂e)



Fuente: EKOSOS.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

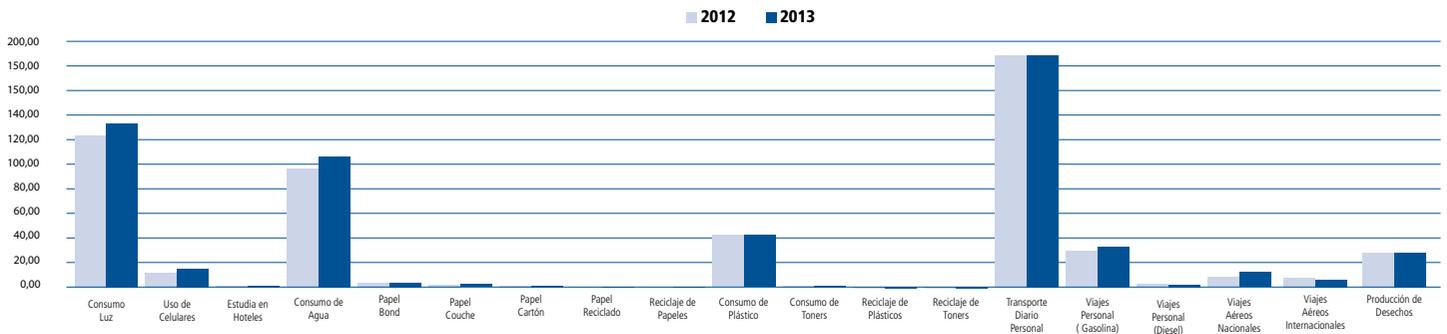
Finalmente, se tomó en cuenta la cantidad de desechos generados como fundas de basura entregadas por cada oficina de Seguros Oriente S.A. La basura es transportada a lugares de rellenos sanitarios y botaderos abiertos. Por lo tanto, en su proceso de descomposición, la basura emite varios GEI, principalmente el metano (CH₄), que tiene un potencial de calentamiento global veinticinco veces más potente que el CO₂.

Conclusiones de la medición de la Huella de Carbono

Seguros Oriente S.A., como parte de su programa de RSE, ha decidido calcular su huella de carbono, con lo cual refuerza su compromiso por generar un impacto positivo en la sociedad ecuatoriana. Los resultados de este estudio, además de ser de utilidad para orientar las campañas de sensibilización de la empresa, servirán para reducir su huella y definir la mejor estrategia para compensar estas emisiones.

Seguros Oriente S.A. emitió un total de 582,2 toneladas de CO₂e en el año 2012, y un total de 618,6 toneladas de CO₂e en el año 2013. Experimentó un incremento del 19% en sus emisiones en este periodo. La siguiente tabla demuestra el comportamiento del consumo de los recursos analizados en los años 2012-2013:

Comparación entre recursos utilizados 2012-2013 (tCO₂e)



Fuente: EKOSOS.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

La Huella de Carbono de Seguros Oriente S.A., aumenta en 36,4 toneladas de CO₂e del 2012 al 2013, ya que, a pesar de que la empresa cuenta con menos empleados en el 2013, tienen una oficina adicional, lo que aumentan los gastos de luz y agua. Cuentan además con un vehículo adicional y realizan más viajes nacionales, lo que hace que aumente el consumo de *jetfuel* y otros combustibles fósiles.

En la perspectiva de la industria aseguradora, el promedio de emisiones anuales para una empresa de seguros grande (aprox. 100.000 clientes asegurados) es de 3 toneladas por cada colaborador. El valor de emisiones por empleado aumenta proporcionalmente en empresas PYME. En el caso de Seguros Oriente, sus emisiones de toneladas de CO₂e por cada uno eran 3,6 en 2012 y 3,8 en 2013. Las emisiones de Seguros Oriente S.A. están dentro del rango promedio de empresas de seguros.

Metas de reducción de huella de carbono de Seguros Oriente S.A.

Seguros Oriente S.A., a través de sus diversos programas de Responsabilidad Social Empresarial, especialmente en la dimensión de ambiente, ha generado efectos positivos en la búsqueda por reducir su impacto ambiental, producto de las actividades que ejecuta por su giro de negocio. Existen recursos que han tenido una disminución en su consumo, como los viajes internacionales y las estadías en hoteles. Sin embargo, también se han identificado incrementos importantes en el consumo de luz y agua. Del 2012 al año 2013, ha existido un incremento general del 19%, de la cantidad de emisión de gases de efecto invernadero, como el dióxido de carbono.

Es necesario establecer nuevas metas de reducción por cada recurso utilizado, para obtener resultados positivos en la gestión ambiental de Seguros Oriente S.A. Estas nuevas metas deberán ser medidas a final del año 2014, utilizando la misma metodología para medir el impacto de las estrategias ejecutadas en el presente año. A continuación, se resumen las metas de reducción de Huella de Carbono por cada recurso.

RECURSO	META	REDUCCIÓN
Energía eléctrica	Disminuir en un 10%.	Reducir 23'000 mWh / 15 tCO ₂
Agua Potable	Disminuir en un 5%.	Reducir 235 m3 / 6 tCO ₂
Papeles	Disminuir en un 20% la compra de papel tradicional; Reciclar más del 50% del papel utilizado.	Reducir 3,300 kg / 4 tCO ₂ Aumentar 125 kg / 1 tCO ₂ reciclado
Plásticos	Disminuir en un 5% Re-manufacturar todos los toners.	Reducir 503 kg / 2 tCO ₂
Combustibles	Reducir un 15% del consumo total de gasolina; Promover un uso mayor de la bicicleta y del carpool.	Reducir 37 tCO ₂
Desechos	Reciclar mínimo el 10% el total de desechos generados; Intentar reciclar y reutilizar los recursos.	Reducir 270 fundas / 3 tCO ₂
Gases de Efecto Invernadero	Reducir en un 11% las toneladas de CO ₂ generadas.	Reducir 68 tCO ₂ e; Emitir hasta 550 tCO ₂ e

Fuente: EKOSOS.A. Estudio huella de carbono Seguros Oriente S.A., 2014

Recomendaciones de acciones y estrategias para reducir la Huella de Carbono

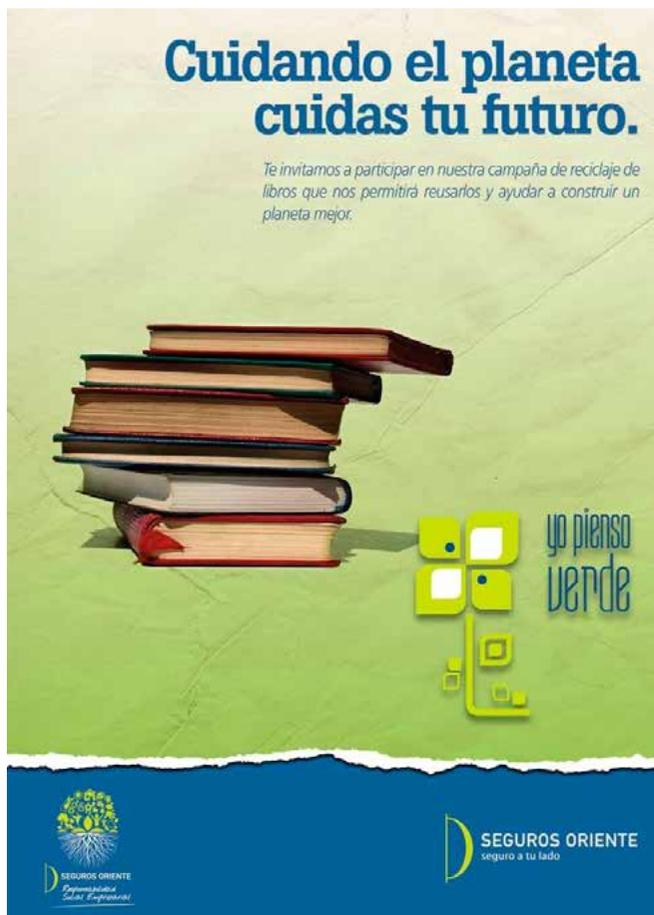
Para reducir las emisiones en los diferentes recursos utilizados de Seguros Oriente S.A. y analizados anteriormente se podría implementar lo siguiente:

- Fomentar el ahorro del consumo de energía eléctrica en las oficinas de Seguros Oriente, y de ser posible apuntar por la instalación de un sistema propio de generación de energía basado en energías limpias, como la solar.
- Promover otros medios de reuniones remotas, que permitan disminuir la cantidad de emisiones por el consumo de combustible para el transporte hacia las reuniones, sean estas en la ciudad o fuera de la misma. Así se evitarán viajes en vehículos y avión.

- Revisar los aparatos eléctricos de las oficinas: cafeterías, copiadoras, refrigeradoras, hornos microondas, y cambiarlos paulatinamente por equipos más eficientes. Para evitar los desechos de los aparatos que no se utilizarán, recordar que éstos pueden ser donados a fundaciones o a empresas que hacen reciclaje tecnológico.
- Promover y premiar la utilización de botellones en las oficinas para evitar el consumo de botellas plásticas; proveer de tanques de agua para rellenar dichos envases.
- Dar un buen ejemplo: siempre en reuniones, evitar el uso de botellas plásticas (reemplazar por jarras de vidrio), no usar platos desechables sino vajilla de cerámica, contar con botellas de bebidas retornables para evitar las desechables, procurar consumir productos orgánicos y si es posible, más cantidad de comida vegetariana ya que la industria ganadera es responsable por el 17% de los gases de efecto invernadero (GEI).
- Impulsar el uso de medios de transporte menos contaminantes que los vehículos. Se debe promover más la utilización de bicicletas generando un espacio adecuado en los edificios para que el personal pueda dejar sus bicicletas. Además se debe mantener la promoción del uso del programa Bici-Q del Municipio de Quito.
- Hacer campañas internas de concientización ambiental dentro de las oficinas y en los hogares: reciclaje, alimentación sana, utilización del agua, utilización de la bicicleta o caminar en vez de usar transporte, uso eficiente de la energía, entre otros.
- Realizar campañas para reducir el consumo de basura y fomentar el reciclaje de los desechos, empezando por la separación de la basura. En Quito, no hay un sistema de recolección que permita evitar emisiones de metano en los rellenos sanitarios, por lo tanto la basura es un factor altamente contaminante.
- Generar espacios en todos los departamentos para reusar papel, y disponer su reciclaje.

Seguros Oriente S.A., dentro de los planes y estrategias para compensar y reducir la Huella de Carbono durante los siguientes años, tiene pensado hacer las siguientes actividades:

- Reforestación con árboles nativos (Apoyo a la consolidación del corredor del oso de anteojos en el Distrito Metropolitano de Quito).
- Apoyo al Programa Socio Bosque.
- Conservación del Bosque Tropical Amazónico con comunidades.



EN26, EN26.2, EN13, EN27, EN27.1, EN27.2

ISO 6.5, ISO 6.5.3, ISO 6.5.4, ISO 6.5.6, ISO 6.5.7, ISO 6.6.6, ISO 6.7.7

Impactos e Iniciativas Ambientales

Campañas de reciclaje

Uno de los proyectos más fuertes que tiene la compañía, dentro de su programa de Responsabilidad Social, es el del reciclaje, por lo que realizó varias actividades, con el propósito de que sus grupos de interés formen parte de esta gran iniciativa. Por este motivo, se invitó a participar en la campaña de reciclaje de libros a todos los colaboradores y principales brókers; la misma consistió en incentivar a las personas a recolectar libros usados y colocarlos en las ánforas que fueron ubicadas en las oficinas. Gracias al apoyo de todos, se obtuvo excelentes resultados y se logró reunir una cantidad considerable de libros, que fueron donados a varias fundaciones necesitadas. Seguros Oriente también organizó la campaña de reciclaje de chatarra para talleres con los que trabaja, todo lo recaudado se donó a la Fundación Reina de Quito.

Adicionalmente, continuó con la campaña de fundas reciclables de tela, las mismas que se pueden enviar a elaborar en una variedad de estilos, colores y tamaños, de acuerdo a la imagen corporativa de la empresa. Las fundas de tela se utilizan como una herramienta de promoción para impulsar el negocio.

Se mantuvo también los lineamientos de la campaña interna en la empresa de "YO PIENSO VERDE", que incluye: funda de tela, utilizar el *email* para comunicación interna en lugar de imprimir, utilizar papelería en material reciclado, fomentar la reutilización y reciclaje de papel bond en los diferentes pisos de la empresa colocando cajas con identificación junto a las impresoras o en papeleras con el fin de que el personal pueda clasificar y utilizar

el papel adecuadamente, manejar la correspondencia interna Quito y Guayaquil en sobres reciclados, reutilizar todos los sobres externos que lleguen a los diferentes departamentos para envíos de correspondencia interna en la empresa y, optimizar el uso de la página intranet para mayor información y comunicación interna, evitando que se imprima papel en solicitudes de suministros, viajes, vacaciones, permisos, etc.

Continuando con la optimización del tamaño de los empaques, Seguros Oriente S.A. plantea para los próximos años una campaña de reciclaje de su *kit* de entrega de pólizas, el cual consiste en colocar ánforas en las diferentes oficinas de los asesores de seguros y socios estratégicos para que coloquen ahí los *kits* que no sean utilizados ya que muchos de estos asesores de seguros utilizan su propia papelería o en su defecto comparten imagen y de esta manera no se duplica el gasto de los empaques.

Material promocional reciclado

En el año 2013, luego de un profundo análisis del costo e impacto ambiental que tiene el material promocional que adquiere la compañía como parte de su imagen institucional, se tomó la decisión de hacer una paulatina transición de todos estos elementos a unos cuya fuente o materia prima sea ecológica o amigable con el ambiente. Para finales del año 2013, se logró llegar a un 20% de material promocional ecológico. Como parte de este proyecto se creó el *kit* de bienvenida para los nuevos colaboradores con papel reciclado para concientizar la cultura ecológica a los nuevos integrantes de la empresa.

De igual manera, con el objetivo de optimizar los empaques y hacerlos más ecológicos, se empezó a trasladar la papelería institucional, sobres y carpetas, a este tipo de material, buscando en el año 2014 replicar esta buena práctica en los kits de póliza y el resto de papelería que utiliza la compañía.

Apoyo a los pequeños productores

El Departamento de Marketing de Seguros Oriente S.A. ha establecido como política la priorización de compra de regalos de cumpleaños para clientes, material de relacionamiento interno y externo y otros materiales POP (*point of purchase*) a proveedores locales. Estos detalles, que hoy se entregan, llevan un concepto de Responsabilidad Social Empresarial, ya que se eligen productos que están elaborados con materias primas orgánicas y por artesanos o pequeñas industrias del país, bajo estándares de calidad reconocidos mundialmente.



Reforestación

Con el propósito de cuidar el ambiente, Seguros Oriente S.A. organizó la “Campaña de Reforestación 2013”, junto a sus colaboradores y sus familias, quienes estuvieron presentes en la Reserva Yunguilla y Maquipucuna, donde se sembraron alrededor de 2000 Alisos Nepalensi para contrarrestar los 2.565 incendios que se produjeron en el Distrito Metropolitano de Quito, en el verano de 2012.

Algunos de los fondos recaudados para la realización de la campaña fueron recolectados en la edición de la competencia benéfica Shunkuñan o Sendero del Corazón, que se llevó a cabo el sábado 15 de diciembre de 2012, por Proyecto Aventura en conjunto con otras entidades, entre ellas Seguros Oriente S.A. y CEDENMA (Coordinadora Ecuatoriana de Organizaciones para la Defensa de la Naturaleza y el Medio Ambiente).

Con alrededor de mil dólares recolectados, el apoyo de Seguros Oriente S.A. y la donación de árboles por parte de José Jijón, se vivió una hermosa fiesta en beneficio de la naturaleza, con el fin de proteger y recuperar los bosques, ecosistemas y hábitats afectados por las quemadas ocurridas en el Distrito Metropolitano de Quito en el último verano.

Cuidado del Aire

Seguros Oriente S.A. dedicó el mes de julio de 2013, al cuidado del aire, en el cual, con el objetivo de cuidar el ambiente, disminuir la contaminación y el uso de sus vehículos, se incentivó a todos los colaboradores a conversar y coordinar entre quienes viven cerca para que lleguen juntos al trabajo.

Adicionalmente, en la ciudad de Quito, la compañía ofreció a todos los colaboradores realizar el trámite y asumir, en un principio, un porcentaje del valor de la tarjeta (credencial) para el acceso al sistema de bicicletas públicas de Quito "BiciQ" teniendo una gran acogida por parte de los colaboradores. En Guayaquil, se invitó a participar en la "Bici Ruta" del 28 de julio de 2013, comprendida desde el Malecón Universitario, Parque lineal, Av. 9 de Octubre, Parque Centenario y Malecón Simón Bolívar.

Como finalización de las actividades, se lanzó la campaña denominada "Cuidador del Aire", que consistió en que cada colaborador se hacía merecedor a un obsequio al presentar el certificado de la Revisión Técnica Vehicular, el mismo que es proporcionado por la Agencia Nacional de Tránsito, después de que el auto haya pasado exitosamente las pruebas mecánicas determinadas para que un vehículo sea considerado apto y aprobado para circular dentro del país.

Cuidado de la Tierra

Seguros Oriente S.A., preocupado por la tierra, destinó una campaña al cuidado de la misma. Como parte de las actividades se envió a cada uno de los colaboradores *tips* para la prevención de incendios, *tips* para construir un *Green Wall* y educación verde, *tips* para desechar correctamente las pilas. Adicionalmente, por el Día Internacional del Árbol, se entregó a cada uno de los colaboradores semillas para sembrar árboles y de esta manera, lograr en cada uno la toma de conciencia y cuidado de los pulmones de la naturaleza. Adicionalmente se entregaron semillas, como regalos a los niños por sus cumpleaños, para incentivar y concientizarlos desde pequeños sobre el cuidado de la tierra.



Navidad Sustentable - Concurso árbol reciclado

Seguros Oriente S.A., dentro de su campaña “Diciembre Mes de Acción” y como parte de su proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, organizó el primer concurso interno de árboles de navidad reciclados 2013.

El concurso inició con la convocatoria al personal de Quito y Guayaquil, para la inscripción de cada uno de los departamentos o equipos, éstos debían realizar el árbol con el 80% de material reciclado o reutilizado.

Después de un gran esfuerzo por parte de los participantes, el jurado recorrió todas las instalaciones de las oficinas, calificando y escogiendo a los árboles finalistas. En la ciudad de Quito, participaron 11 equipos y 3 en la ciudad de Guayaquil. El jurado calificador escogió cinco finalistas en Quito de los cuales uno fue el ganador y en Guayaquil se escogió directamente un solo ganador. Los cinco finalistas elegidos por el jurado, expusieron durante todo el mes de diciembre sus árboles en las diferentes áreas de la empresa. El primer lugar recibió como premio una cena navideña para todos los integrantes del departamento y todos los departamentos participantes recibieron una sorpresa por su creatividad y compromiso.

El primer lugar en la ciudad de Quito, lo obtuvo el Departamento de Sistemas, utilizando equipos de computación que se iban a desechar, como: teclados, *mouse*, discos duros, memorias, *mainboards*, soportes y CDs usados.

En este concurso, se reconoció el esfuerzo, la creatividad, la unión y muestra del trabajo en equipo de todos los colaboradores y su compromiso con el ambiente y con el proyecto de Responsabilidad Social de la compañía.



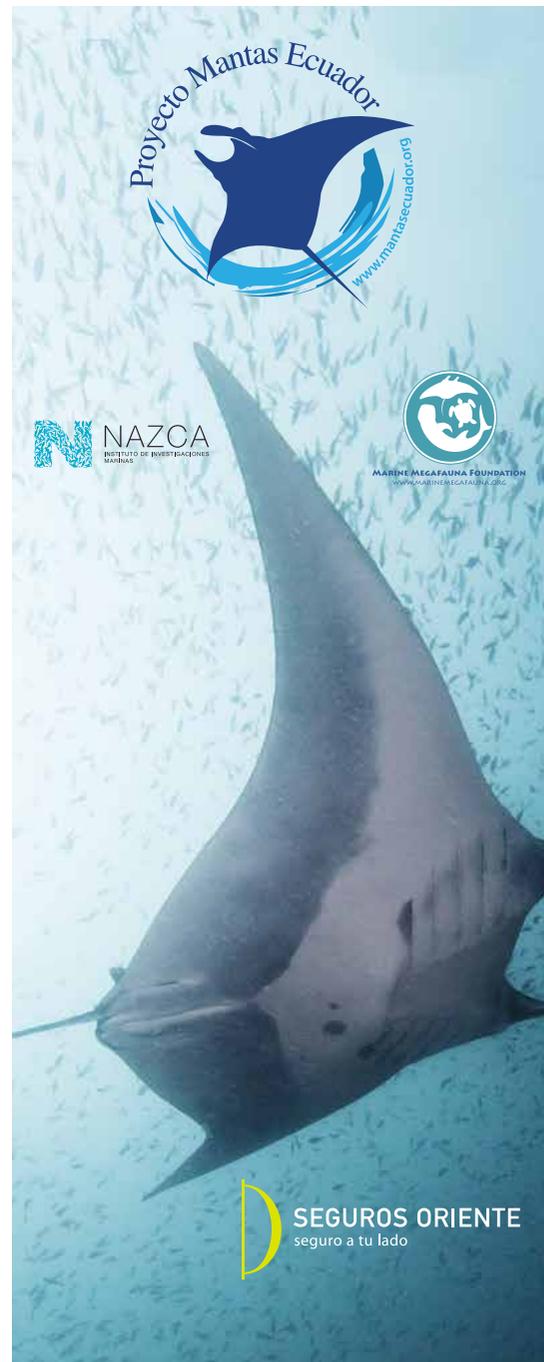
Proyecto Mantas Ecuador

Seguros Oriente S.A. apoyó el proyecto “Mantas Ecuador”, el cual pretende proporcionar información detallada a los entes gubernamentales y a las comunidades costeras sobre la investigación, conservación y protección de las mantas, con el fin de lograr su adecuada protección así como el cumplimiento de las normas y reglas específicas de conservación y manejo de áreas protegidas.

Mantas Ecuador desde el 2009, ha realizado alianzas estratégicas con el Ministerio del Ambiente, la Subsecretaría de Recursos Pesqueros y el Parque Nacional Machalilla, para garantizar que los datos que se recopilan sean significativos y puedan ser aplicados al desarrollo de los planes de acción, para proteger a la especie dentro de su frágil hábitat a lo largo del costas ecuatorianas y las Islas Galápagos. Es importante considerar que la mayor población identificada de la Manta birostris a nivel mundial se encuentra en la costa del país.

En el 2013 en el Hemiciclo de la Flacso, se realizó una capacitación a todos los grupos de interés en la cual se dio a conocer datos importantes de los estudios realizados, la importancia de la conservación de la Manta Raya gigante y las actividades que ha realizado el proyecto en la zona.

Es gratificante para Seguros Oriente S.A. formar parte de estos proyectos tan valiosos que no solo buscan proteger una especie de su extinción, sino educar a las comunidades ecuatorianas y al mundo entero sobre la importancia de la conservación del planeta y las especies que habitan en ella.



CAPÍTULO



anexos

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **SEGUROS ORIENTE S.A.** ha presentado su memoria “Memoria de Sostenibilidad Seguros Oriente 2012-2013” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 26 de agosto 2014



Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12 de agosto 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
1. Estrategia y Análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones	6.2	Gobernanza de la Organización	Presentación del Presidente	2-3
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	6.2	Gobernanza de la Organización	Presentación del Gerente General	4-5
2. Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la Organización	6.2	Gobernanza de la Organización	Historia	11-12
2.2	Principales marcas y productos y/o servicios	6.2	Gobernanza de la Organización	Historia	35-38
2.3	Estructura operativa de la organización	6.2	Gobernanza de la Organización	Estructura Organizacional	13
2.4	Localización de la sede principal			Cambios significativos 2012-2013	14-15
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de países en los que desarrolla actividades significativas			Cambios significativos 2012-2013	14-15
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	6.2	Gobernanza de la Organización	Historia	11-12
2.7	Mercados servidos y tipos de socios/beneficios	6.2	Gobernanza de la Organización	Historia	11-12
2.8	Dimensiones de la organización en cifras			Tamaño de la Organización a Diciembre del 2013	12
2.9	Cambios significativos en la organización durante el periodo informativo			Cambios significativos 2012-2013	14-15
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	6.6.6	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Parámetros del Reporte	7-8
3. Parámetros de Reporte					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	6.6.6	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Parámetros del Reporte	7-8
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	6.6.6	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Parámetros del Reporte	7-8
3.3	Ciclo de presentación de memorias	6.6.6	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Parámetros del Reporte	7-8
3.4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la Memoria			Punto de contacto	9
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria			Contenido de la Memoria	8-9
3.6	Cobertura de la memoria	6.6.6	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Parámetros del Reporte	7-8
3.7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria			Contenido de la Memoria	8-9
3.8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales			Cambios significativos 2012-2013	14-15
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos			Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.	7
3.10	Explicación sobre los efectos de alguna redeclaración de información de Memorias anteriores y las razones para dichas redeclaraciones	6.6.6	Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Parámetros del Reporte	7-8
3.11	Cambios significativos con relación a Memorias de periodos anteriores			Cambios significativos 2012-2013	14-15
3.12	Localización del índice de contenidos			Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.	7
3.13	Política y prácticas de verificación externa de la memoria			Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.	7

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
4. Gobierno Corporativo y Stakeholders					
4.1	Estructura del Gobierno Corporativo, sus comisiones y su funcionamiento	6.2	Gobernanza de la organización	Estructura Organizacional	13
4.2	Indicar si el presidente del Directorio del Gobierno Corporativo tiene también un cargo ejecutivo	6.2	Gobernanza de la Organización	Gobierno Corporativo	15-17
4.3	Número de directores Independientes y/o no ejecutivos	6.2	Gobernanza de la Organización	Gobierno Corporativo	15-17
4.4	Mecanismos establecidos a través de los cuales los accionistas y/o empleados transmiten sus recomendaciones al Directorio	6.2	Gobernanza de la Organización	Historia	15-17
4.5	Enlace entre la remuneración de miembros del máximo cuerpo de gobierno, gerentes seniors y ejecutivos (incluyendo arreglos de partidas) y el desempeño de la Organización	6.2	Gobernanza de la Organización	Estructura Organizacional	19
4.6	Procesos establecidos para los máximos miembros del gobierno corporativo para evitar conflictos de intereses.			Conflicto de Interés	17-18
4.7	Proceso para determinar las calificaciones y expertise de los máximos miembros del gobierno corporativo para guiar la estrategia de la organización en tópicos medio ambientales y sociales	6.2	Gobernanza de la Organización	Gobierno Corporativo	15-17
4.8	Declaraciones internamente desarrolladas de visión, misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes al desempeño económico, social y medio ambiental y/o el avance de su implementación	6.2	Gobernanza de la Organización	Historia	11-12
4.9	Procedimientos de los más altos miembros del gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y medio ambiental, incluyendo importantes riesgos y oportunidades y adherencias y cumplimientos de tratados o estándares internacionales, códigos de conducta y principios	6.2	Gobernanza de la Organización	Buen Gobierno Corporativo y RSE	19
4.10	Procesos para evaluación del más alto cuerpo de gobierno sobre su desempeño, particularmente respecto a los ámbitos económico, social y medio ambiental.	6.2	Gobernanza de la Organización	Buen Gobierno Corporativo y RSE	19
4.11	Explicación de si es que o como el enfoque preventivo o principio de prevención es direccionado en la Organización	6.2	Gobernanza de la Organización	Gobierno Corporativo	15-17
4.12	Documentos, principios u otras iniciativas económicas, sociales o medio ambientales, desarrolladas externamente y a los cuales la Organización se suscribe o adhiere	6.8	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Actividades de apoyo a la comunidad	105-110
4.13	Membresías de la Organización en asociaciones o grupos colegiados	6.6 6.6.4	Prácticas justas de operación. Participación política responsable	Políticas Públicas y Lobbying	25
4.14	Listado de los stakeholders de la Organización			Intereses y objetivos de los stakeholders	55
4.15	Bases para la identificación y selección de los stakeholders			Stakeholders	54
4.16	Enfoque adoptado para la inclusión de stakeholders			Stakeholders	54
4.17	Principales aspectos y preocupaciones de los stakeholders			Intereses y objetivos de los stakeholders	55

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
DMA EC	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Económica	6.2 6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	Gobernanza de la organización. Participación activa y desarrollo de la comunidad. Participación activa de la comunidad. Generación de riqueza e ingresos. Inversión Social	Estructura Organizacional	27-28
DMA EN	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Ambiental	6.5	El medio ambiente	Introducción al Ambiente	111
DMA LA	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Laboral	6.2 6.3.10 6.4	Gobernanza de la organización. Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Prácticas laborales	Colaboradores	61
DMA HR	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Derechos Humanos	6.2 6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.6.6	Gobernanza de la organización. Derechos Humanos. Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos. Debida diligencia. Evitar la complicidad. Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	Derechos Humanos	97-98
DMA SO	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Sociedad	6.2 6.6 6.8	Gobernanza de la organización. Prácticas justas de la organización. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Sociedad y Ambiente	103
DMA PR	Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Responsabilidad sobre el Producto o servicio	6.2 6.6.6 6.8	Gobernanza de la organización. Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Producto	35

INDICADORES

Indicadores de Desempeño Económico

EC1 _{COMM}	Valor económico generado y distribuido			Sociedad y Ambiente	30-32
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	6.5.5	Mitigación y adaptación al cambio climático	Análisis de Riesgos	33
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debida a programas de beneficios sociales	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.4.6	Prácticas laborales. Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social. Diálogo social. Salud y Seguridad Ocupacional	Programa de Beneficios "Me preocupo por ti"	70-71
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos			No se ha reportado esta información en la Memoria	—
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	6.4.4	Condiciones de trabajo y protección social	Política Salarial	92-93
EC6	Política, prácticas y proporción de gastos correspondiente a proveedores locales	6.6	Prácticas justas de operación	RSE dentro del sector productivo	49-52
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	6.8 6.8.5 6.8.7	Participación activa y desarrollo de la comunidad. Creación de empleo y desarrollo de habilidades. Generación de riqueza e ingresos	Contratación local	93
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados principalmente para el beneficio público	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.6 6.8.7 6.8.9	Derechos económicos, sociales y culturales. Participación activa y desarrollo de la comunidad. Participación activa de la comunidad. Educación y cultura. Desarrollo y acceso a la tecnología. Generación de riqueza e ingresos. Inversión social	Actividades de apoyo a la comunidad	105-110
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	6.6.7 6.7.8	Respeto a los derechos de la propiedad. Acceso a servicios esenciales	Impactos Económicos Indirectos	110-111

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
Indicadores de Desempeño Ambiental					
Materiales					
EN1	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	6.5	El Medio Ambiente	Materiales y suministros	111-112
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclables	6.5.4	Uso sostenible de los recursos	Materiales y suministros	112-113
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	6.6.7 6.7.8	Respeto a los derechos de la propiedad. Acceso a servicios esenciales	Impactos Económicos Indirectos	113
Energía					
EN4	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	6.5.4	Uso sostenible de los recursos	Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	113
EN5	Ahorro de energía debido a conservación y a mejoras de la eficiencia	6.5.4	Uso sostenible de los recursos	Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN7	Iniciativas de reducción del consumo indirecto de energía y sus resultados	6.5.4	Uso sostenible de los recursos	Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
Agua					
EN8	Captación de agua por fuentes			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	6.5.4	Uso sostenible de los recursos	Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos cercanos o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN13	Superficie de Hábitats protegidos o restaurados	6.5.6	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	Impactos e iniciativas ambientales	122-127
EN14	Estrategias para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	6.5.6	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
Emisiones, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales de efecto invernadero			Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero			Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
EN18	Iniciativas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y sus resultados	6.5.4	Uso sostenible de los recursos	Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN20	Óxidos nitrosos (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones al aire por tipo y peso			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN21	Vertido total de aguas residuales			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN22	Peso total de residuos gestionados			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN23	Número y volumen de derrames accidentales más significativos			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN24	Peso de los residuos peligrosos transportados			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía			No se ha reportado esta información en la Memoria	–

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
Productos y Servicios					
EN26	Iniciativas de reducción del impacto ambiental de los productos y servicios con su respectivo resultado	6.5.3	Prevención de la contaminación	Impactos e iniciativas ambientales	122-127
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil			Impactos e iniciativas ambientales	122-127
Cumplimiento y Servicios					
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental			No se ha reportado esta información en la Memoria	-
Transporte					
EN29	Impactos Ambientales significativos del transporte de productos, otros bienes y materiales autorizados			Estudio de la huella de carbono de Seguros Oriente S.A.	114-121
Total					
EN30	Desglose total por tipo de gastos e inversiones ambientales			Valor económico generado, distribuido y retenido	30-32
Indicadores de Desempeño Laboral					
LA1	Desglose de los trabajadores			Personal de Seguros Oriente S.A.	64-66
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados			Política de reinserción laboral	67-69
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	6.4.4	Condiciones de trabajo y protección social	Programa de beneficios "Me preocupo por ti"	70-71
Relación empresa/trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	6.4.4	Condiciones de trabajo y protección social	Programa de beneficios "Me preocupo por ti"	70-71
LA5	Período mínimo de pre avisos frente a cambios de la organización.			Comunicación con el personal	71-72
Salud y Seguridad Laboral					
LA6	Porcentaje de empleados representados por comités de salud y seguridad	6.4.4	Condiciones de trabajo y protección social	Programa de beneficios "Me preocupo por ti"	72-75
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	6.4.6	Salud y Seguridad Ocupacional	Registro de accidentes laborales y tasas de ausentismo	75-78
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y comunidad en relación con enfermedades graves	6.4.6 6.8.8	Salud y Seguridad Ocupacional.	Educación, prevención y control de riesgos del personal	79-83
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	6.4.6	Salud y Seguridad Ocupacional.	Programa de beneficios "Me preocupo por ti"	70-71
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	6.4.7	Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo	Capacitación al personal	89-90
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	6.4.7 6.8.5	Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Programas de gestión y habilidades directivas	91
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño			Evaluación del Desempeño	91-92

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosado por indicadores de diversidad			Gobierno Corporativo	15-17
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	6.4.3	Trabajo y relaciones laborales	Política salarial	92-93
Indicadores de Desempeño de Derechos Humanos					
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de Derechos Humanos	6.3	Derechos Humanos	Introducción a los Derechos Humanos	97-98
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	6.3.5	Evitar la complicidad	RSE dentro del sector productivo	49-52
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	6.3.5	Evitar la complicidad	Capacitación en materia de Derechos Humanos	99
No-Discriminación					
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	6.3.6 6.3.7	Resolución de reclamaciones. Discriminación y grupos vulnerables	Discriminación y acoso sexual	98
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva					
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	6.3.4 6.3.8	Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos. Derechos civiles y políticos	Programa de beneficios "Me preocupo por ti"	70-71
Trabajo Infantil					
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	6.3.7	Discriminación y grupos vulnerables	Erradicación del trabajo infantil	100-101
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio					
HR7	Operaciones que pueden originar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	6.3.7 6.3.5	Discriminación y grupos vulnerables. Evitar la complicidad	Erradicación del trabajo infantil	100-101
Prácticas de Seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes			Personal de Seguridad	99
Derechos de los Indígenas					
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	6.3.6	Resolución de reclamaciones	Derechos étnicos	99
Formación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de los Derechos Humanos y las opiniones o evaluaciones de impacto	6.3	Derechos Humanos	Introducción Derechos Humanos	97-98
Derechos de los Indígenas					
HR 11	Número de quejas relacionadas con los Derechos Humanos, presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos de queja formal	6.3.6	Resolución de reclamaciones	Quejas relacionadas a los Derechos Humanos	100

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
Indicadores de Desempeño de Sociedad					
SO1 (FSSS)	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	6.8	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Seguros Oriente S.A. en la comunidad	103-104
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	6.3	Anti-corrupción	Riesgos en la organización	22-23
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos de anticorrupción de la organización	6.3	Anti-corrupción	Prevención lavado de activos y corrupción	21-22
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	6.6	Prácticas justas de operación	Prevención lavado de activos y corrupción	21-22
Política Pública					
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades del lobbying	6.6.4	Participación política responsable	Riesgos en la organización Políticas públicas y Lobbying	25
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	6.6.4	Participación política responsable	Políticas públicas y Lobbying	25
Comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	6.6.5 6.6.7	Competencia justa. Respeto a los derechos de la propiedad	Prácticas anticompetencia y antimonopolio	25
Conformidad					
SO8	Valor monetario de multas y número de sanciones no monetarias, significativas derivadas del incumplimiento de leyes			Legalidad de la organización	24-25
Indicadores de Desempeño de la Responsabilidad del Producto					
Salud y Seguridad del Cliente					
PR1	Ciclo de vida de productos y servicios en que se evalúan impactos en la salud y seguridad de los socios	6.7.4	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	Diseño de nuevos productos, lanzamiento y ferias	39
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o de los códigos voluntarios en relación con productos	6.7.4	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	Calidad de servicio al cliente	43-44
Etiqueta de Producto y Servicio					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de producto sujetos a tal requerimiento	6.7.3	Prácticas justas de marketing, información objetiva imparcial y prácticas justas de contratación	Diseño de nuevos productos, lanzamiento y ferias	39
PR4	Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	6.7.3	Prácticas justas de marketing, información objetiva imparcial y prácticas justas de contratación	Promoción y Publicidad	40-41
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del socio	6.7.6	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Calidad de servicio al cliente	43-44
Comunicación de Mercadeo					
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de Marketing y Publicidad	6.7.3 6.7.5	Prácticas justas de marketing, información objetiva imparcial y prácticas justas de contratación. Consumo sostenible	Promoción y Publicidad	40-41
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de Marketing	6.7.3 6.7.9	Prácticas justas de marketing, información objetiva imparcial y prácticas justas de contratación. Educación y toma de conciencia	Promoción y Publicidad	40-41
Privacidad del Consumidor					
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de socios	6.7.7	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Protección y confidencialidad de la información	43-44
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Compañía	6.7.6	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Productos, servicios y estrategia comercial	35-38

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
Indicadores de Desempeño de Ética					
ET1	Legalidad de la organización			Legalidad de la organización	25-25
ET2	Estándar de la conducta de la organización			Código de Ética	24
ET3	Generalidades Planteamiento Estratégico			Planes de Acción de RSE y Comunicación con los stakeholders	56-59
ET4	Identificar un mecanismo formal para evaluación periódica de los integrantes de la Alta Dirección			Evaluación del Desempeño	91-92
ET5	Estrategias con los grupos de Interés (Stakeholders)			Stakeholders	56-59
ET6	Prácticas anti monopolio y posición de la empresa	6.6.5 6.6.7	Competencia justa. Respeto a los derechos de la propiedad	Prácticas anticompetencia y antimonopolio	25
ET7	Información Financiera y Reportes			Información financiera	28-30
ET8	Conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad: los Accionistas, Directorio y Alta Administración	6.2	Gobernanza de la organización	Buen Gobierno Corporativo y RSE	19
ET9	Declaración expresa del pensamiento del más alto nivel de gobierno de la organización acerca de la ética en relación a los tres pilares fundamentales de la Sostenibilidad: dimensiones Económica, Social y Ambiental.	6.2	Gobernanza de la organización	Buen Gobierno Corporativo y RSE	19
SECTOR SUPLEMENTARIO SERVICIOS FINANCIEROS					
FS1	Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicadas a las líneas de negocio.			Calidad de servicio al cliente	43-44
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en la línea de negocio			Calidad de servicio al cliente	43-44
FS3	Procesos para monitorear las práctica de los clientes en el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones			Diseño de nuevos productos, lanzamientos y ferias	39
FS4	Proceso para mejorar la capacidad del personal para ejecutar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales en relación a líneas de negocio.			Capacitación al Personal	89-90
FS5	Descripción de las interacciones con clientes, inversiones, empresas-socias sobre riesgos y oportunidades ambientales y sociales			Stakeholders	54
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio por región, tamaño por sector			Información Financiera	28-30
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito			No se ha reportado esta información en la Memoria	–
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos			Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.	7
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales			Planes de acción de RSE y comunicación con los stakeholders	56-59
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos			Reciclaje y reutilización	112-113

Indicador GRI	Descripción GRI	Indicador ISO26000	Descripción ISO26000	Sección	Pág.
FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto			RSE en Seguros Oriente S.A.	18-19
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente			Seguros Oriente S.A. en la comunidad	103-104
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas			Seguros Oriente S.A. en la comunidad	103-104
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros			Diseño de nuevos productos, lanzamientos y ferias	39
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario			Seguros Oriente S.A. en la comunidad	103-104
RSC1	Descripción de los elementos Sociales de la política de RSE, incluyendo la definición corporativa			Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.	7
RSC2	Descripción de la estructura y responsabilidades correspondientes de RSE			Estructura de RSE	19
RSC3	Informe sobre el número y horas de auditorías del cumplimiento de la política de RS			Introducción a la RSE en Seguros Oriente S.A.	7
RSC4	Descripción de los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos			Prevención lavado de activos y corrupción	21-22
RSC5	Número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta			Legalidad de la Organización	24-25
RSC6	Descripción de los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas			Canales de comunicación	42-43
INT1	Descripción de los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de Recursos Humanos de la compañía			Colaboradores	61
INT2	Rotación de empleados			Política de reinserción laboral	67-69
INT3	Satisfacción de los empleados en base a los resultados de encuestas realizadas			Satisfacción laboral	83-89
INT4	Retribución de los altos directivos y del consejo de administración			Gobierno Corporativo	15-17
INT5	Información sobre los incentivos que no están que no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad			Calidad de servicio al cliente	43-44
INT6	Información sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres			Política salarial	92-93
INT7	Información sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país			Personal de Seguros Oriente S.A.	64-67
SOC1	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales			Valor económico generado, distribuido y retenido	30-32
SOC2	Valor económico creado por actividades de la compañía			Valor económico generado, distribuido y retenido	30-32
SUP1	Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores			Proveedores de servicio	52-53
SUP2	Satisfacción de los proveedores			Proveedores de servicio	52-53
INS1	Aspectos sociales de la política de seguros			Presentación del Presidente	2-3
INS2	Perfil del cliente			Historia	11-12
INS3	Reclamaciones de los clientes			Manejo de reclamos	45-47
INS4	Seguros con aspectos de sostenibilidad			Productos, servicios y estrategia comercial	35-38

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIOS			SECCIÓN	PÁG.
Derechos Humanos	GC1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	RSE en Seguros Oriente S.A. / Código de Ética / RSE dentro del sector productivo / Introducción Derechos Humanos/ Discriminación y acoso sexual / Personal de seguridad / Derechos Étnicos / Erradicación de trabajo infantil	18-19 24 49-52 97-101
	GC2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Introducción Derechos Humanos	97-98
Normas Laborales	GC3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	RSE dentro del sector productivo / Programa de beneficios "Me preocupo por ti" / Introducción Derechos Humanos / Derechos Étnicos	49-52 70-71 97-99
	GC4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Código de Ética / RSE dentro del sector productivo / Introducción Derechos Humanos / Erradicación del trabajo infantil	24 49-52 97-98 100-101
	GC5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Código de Ética / Erradicación del trabajo infantil	24 100-101
	GC6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	RSE dentro del sector productivo / Introducción Derechos Humanos / Discriminación y acoso sexual / Derechos Étnicos / Capacitación en materia de Derechos Humanos	49-52 97-99
Medio Ambiente	GC7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	Introducción al Ambiente / Materiales y suministros / Reciclaje y reutilización / Estudio de la Huella de Carbono de Seguros Oriente S.A	111-121
	GC8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Introducción al Ambiente / Materiales y suministros / Reciclaje y reutilización / Estudio de la Huella de Carbono de Seguros Oriente S.A	111-121
	GC9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Introducción al Ambiente / Materiales y suministros / Reciclaje y reutilización / Estudio de la Huella de Carbono de Seguros Oriente S.A	111-121
Anticorrupción	GC10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	RSE en Seguros Oriente S.A. / Prevención lavado de activos y corrupción / Riesgos en la Organización / Código de Ética / Prácticas anticompetencia y antimonopolio / RSE dentro del sector productivo	18-19 21-25 49-52

Memoria de Sostenibilidad Seguros Oriente 2012-2013

Director de Proyecto: Gizella Greene López

Jefe de Proyecto: María José Carrión Arregui

Director de Arte: Daniela Arias

Fotografía portadas: Javier Jácome

Fotografía: Alejandro Reinoso

Asesoría y medición de Huella de Carbono: Ekosos S.A.

Revisión y corrección de estilo: Departamento de Comunicación Seguros Oriente

Soporte gráfico: Sophia Robayo

Impresión: Grafitext

Quito - Ecuador

Esta memoria está impresa con tintas amigables con el ecosistema, sobre papel reciclado y totalmente biodegradable, libre de cloro, metales pesados y no ácido. 



SEGUROS ORIENTE

seguro a tu lado

República de El Salvador 734 (N35-40) y Portugal • Edf. Athos
(PH)

PBX: (593-2) 3959-420 • Fax: (593-2) 2276-626

www.segurosoriente.com

Quito-Ecuador