



2016
2017

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ORIENTE
SEGUROS

2016
2017

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ORIENTE
SEGUROS



TITANIUM PLAZA
OFICINAS CORPORATIVAS



CAPÍTULO UNO NUESTRA COMPAÑÍA

CAP. 1



04



GLOSARIO

Asesor productor de seguros (APS), Broker o Corredor: Agente de seguros cuya actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros, es un intermediario entre el cliente y la aseguradora.

ENFOQUE DE LA COMPAÑÍA



MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

102-14

Estimados amigos:

Para mí es un gusto compartir con ustedes la cuarta Memoria de Sostenibilidad de Oriente Seguros, donde se refleja que uno de nuestros pilares fundamentales como compañía y el compromiso que tenemos con la sociedad, es la Responsabilidad Social Empresarial.

En el periodo 2016 – 2017, nos hemos consolidado como una compañía que ofrece una solución integral de seguros, gracias a un gran trabajo realizado en todas las áreas de la empresa.

Siempre buscamos desarrollar nuevas maneras de hacer seguros y cubrir las necesidades de nuestros clientes.

Estos dos años han sido un poco complejos para la industria, sin embargo Oriente Seguros ha respondido muy bien cumpliendo con las normas establecidas. El éxito de la compañía se fundamenta en el nivel de compromiso de los stakeholders, el sentido de pertenencia de nuestra gente y la cercanía que brinda nuestra gestión, por lo cual me siento muy orgulloso de ser parte de esta organización.

Quisiera mencionar que el propósito de una aseguradora no es solo ser rentable, ya que surge de un negocio que tiene la necesidad de compartir la pérdida de pocos con muchos y eso nos conecta directamente con la comunidad. De esa manera, como compañía tenemos un rol importante dentro de la sociedad que es proteger a la mayor cantidad de gente posible. Desde este punto estamos alienados con la Sostenibilidad, los principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Con el objetivo de afianzar nuestra gestión socialmente responsable e incrementar nuestro impacto a largo plazo, para el 2018 aceptamos participar en el programa “Líderes por los ODS” de Pacto Global Red Ecuador y apadrinamos el ODS14 “Vida Submarina”, es así que asumimos la responsabilidad de definir y ejecutar un plan de trabajo en conjunto con organizaciones del Ecuador y la cooperación de expertos invitados nacionales e internacionales.

Para Oriente Seguros, este liderazgo es un gran desafío que lo asumimos con mucho compromiso, esperando

cumplir con todas las expectativas. Por otro lado, es una excelente oportunidad para vincularnos con una red de actores que comparten nuestra misma visión y valores; con los cuales podemos unir esfuerzos, crear alianzas y relaciones sólidas.

En esta memoria se muestra la esencia, creencia y una parte del éxito de Oriente Seguros, que es la responsabilidad con la comunidad. Además, aprovecho para invitar a las demás organizaciones del país que se unan a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, a crear proyectos y generar impactos reales.



Julio Moreno Espinosa
PRESIDENTE EJECUTIVO



Estimados amigos:

En esta cuarta Memoria de Sostenibilidad se muestran los avances que hemos logrado en nuestra organización, enfocados en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Estos avances determinan, principalmente, el establecer un proyecto de negocio sustentado en rentabilidad, solvencia y sostenibilidad en el tiempo.

Mantenemos la idea de constituirnos en una compañía destacada por su servicio diferenciado, en mantener un alto índice de ambiente laboral, en consolidar nuestra gestión de riesgos y ser referentes en establecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.

Somos conscientes del carácter comunitario y social de la industria aseguradora. Con este espíritu, fuimos partícipes directos del mantenimiento y desarrollo económico del país, atendiendo con especial preocupación y oportunamente las reclamaciones frente a los daños producidos por el terremoto de abril de 2016.

Esta Memoria es un reporte formal para ustedes, quienes se constituyen como actores claves en nuestra dinámica diaria.



Esteban Cadena Naranjo
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

102-15

CAMBIOS ESTRATÉGICOS



PARÁMETROS DE LA MEMORIA Y COBERTURA

101 102-1 102-48 102-40 102-50
102-51 102-52 102-53 102-54 102-55 102-56



Esta es la cuarta memoria de sostenibilidad que, de manera bianual 102-52 publica Oriente Seguros S.A., 102-1 contiene información relevante sobre la gestión económica, social y ambiental correspondiente al periodo 2016 - 2017, dando continuidad a la edición previa: 2014 - 2015 102-51. Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares Global Reporting Initiative GRI Estándares, opción Exhaustiva 101, 102-54; siendo este el mayor cambio en comparación a la última publicación 102-49. Además, se han considerado los indicadores de la Norma Internacional ISO 26 000 de Responsabilidad Social, los Diez Principios de Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Durante la elaboración del documento, no existieron re expresiones de la información versus el año anterior. 102-48 Adicionalmente, se han seguido los principios de contenido y de calidad solicitados por la metodología GRI Estándares, así como la aplicación de la guía.

Dichos principios dieron el enfoque para determinar la información que sería expuesta en esta memoria, evidenciando la importancia de la sostenibilidad en el ejercicio realizado.

En la presente edición no se realizó una verificación externa; sin embargo, internamente se revisan la calidad de los datos con los equipos informantes, quienes proporcionan el contenido requerido. 102-56 El Comité Ejecutivo de la organización es el encargado de la evaluación y aprobación del informe de sostenibilidad de la compañía. Además, verifica que se hayan incluido todos los temas materiales. 102-32

Para mayor detalle sobre el contenido del presente, se ofrece un índice técnico al final del documento 102-55, adicionalmente, podrán contactar a los responsables de la memoria escribiendo a rse@orienteseguros.com. 102-53

La sede de la organización está ubicada en:

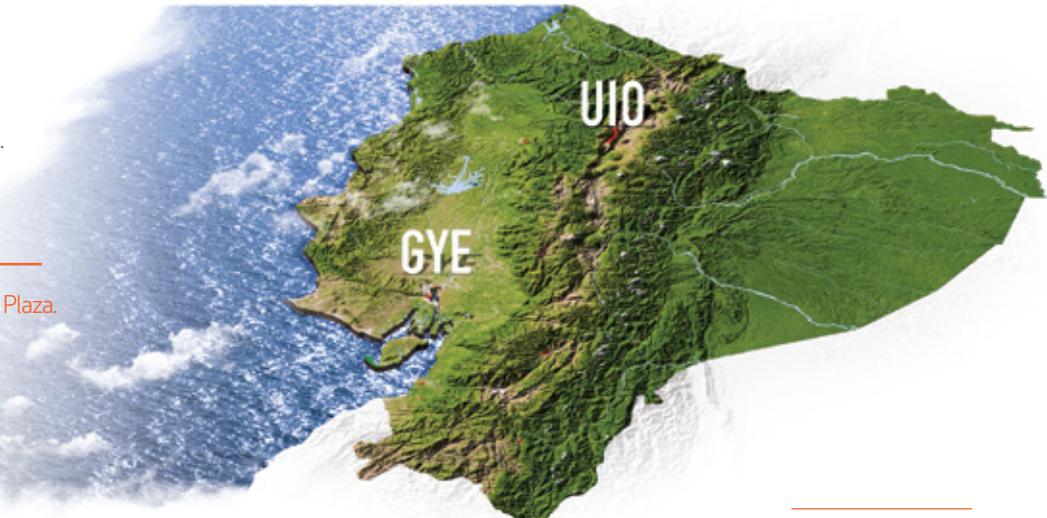
Matriz: República de El Salvador N35-40 y Portugal, Edf. Athos.

Sucursal: Ciudadela Kennedy Norte, Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Edf. Las Cámaras, Torres de Oficina.

Matriz: Av. República E7-61 y Martín Carrión esq. Edf. Titanium Plaza.

Sucursal: Ciudadela Kennedy Norte, Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar, Edf. Las Cámaras, Torres de Oficina.

2016
2017



PERFIL DE LA COMPAÑÍA 102-3 102-4 102-7

Productos o servicios prestados: Fianzas, Ramos Generales



FILOSOFÍA CORPORATIVA

Más sólida, más ágil, más cerca.



MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS 102-16 102-17

MISIÓN



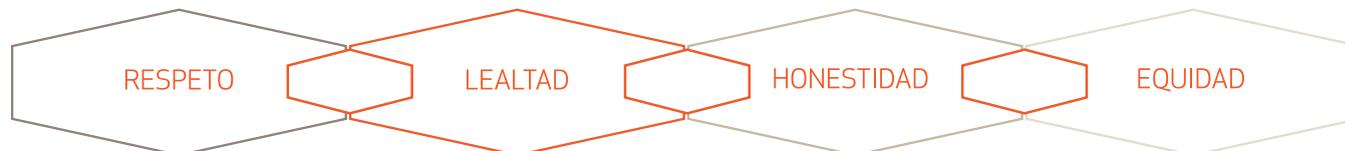
Somos una empresa de seguros, transparente, confiable y con enfoque social, que ofrece tranquilidad a nuestros clientes resguardando su patrimonio ante riesgos futuros.

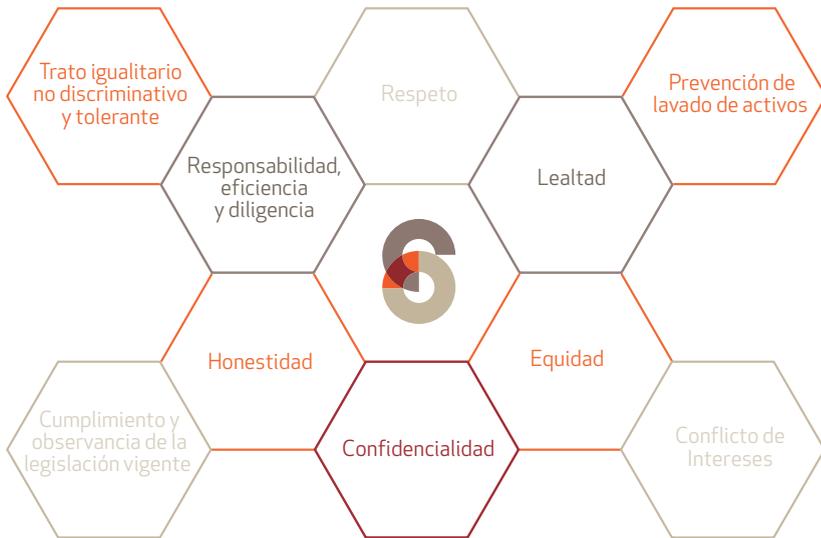
VISIÓN



Ser una empresa diferenciada por su servicio y agilidad, enfocada en segmentos de negocios sostenibles.

VALORES





DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

102-42 102-43 ENF 5 | 103-1



Colaboradores: Al ser el equipo humano el principal activo de Oriente Seguros, la empresa se preocupa por mantener una adecuada comunicación tanto ascendente como descendente. El Departamento de Comunicación mantiene sus políticas y tiene formularios (cargados en la Intranet) para la recepción de información, para difundir adecuadamente el mensaje a todo el personal a través de todos los canales oficiales de comunicación.

Adicionalmente, el envío de comunicados cuenta con diferentes canales que emplean dependiendo de la información que van a transmitir. Uno de los principales objetivos estratégicos de la compañía es el clima laboral, para lo cual uno de los factores para cumplir el mismo es la comunicación apropiada dentro de la empresa.

El equipo de Comunicación tiene la responsabilidad de tener un manejo óptimo de la información interna, en el caso que exista algún tema referente al personal se lo gestiona en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos. Dentro del Código de Ética y Conducta, mencionan y fomentan que exista una comunicación transparente y es por esto, que en la Intranet se encuentra a disposición de todos los colaboradores un canal anónimo para que las personas puedan enviar sus quejas y reclamos. También, anualmente realizan la actualización del formulario “Conoce a tu colaborador”.

Gobierno y Entidades de Control: Oriente Seguros se constituye como una aseguradora transparente y confiable, para lo cual mantiene constantemente contacto con estos dos grupos de interés; con el fin de estar informado sobre el cambio de alguna normativa o cumplimiento legal.

La compañía dentro de su estructura cuenta con un área de Auditoría Interna, quien se encarga frecuentemente de controlar y evaluar los procesos al interior de la empresa, para que todas las áreas de la empresa estén en cumplimiento con lo requerido.

Proveedores: Oriente Seguros cree en la relevancia de mantener una excelente relación con sus proveedores, quienes brindan los recursos y servicios para que el negocio se pueda desarrollar adecuadamente.

Posee la política de calificación de proveedores, el Departamento de Análisis y Validación, es quien revisa y carga la información de cada proveedor, adicionalmente el Departamento Administrativo, realiza seguimiento de los proveedores a través del formulario “Conoce a tu Proveedor”, y renuevan las calificaciones y/o los convenios.

Asesores productores de seguros (APS): Es uno de los principales proveedores, ya que llevan clientes a la compañía; por lo cual siempre realizan campañas de relacionamiento y fidelización con ellos.

Para vincular a un bróker, lo califican a través del formulario “Conoce a tu APS”.

Clientes: Oriente Seguros cree en la importancia de una buena comunicación y servicio de excelencia para sus clientes.

Para vincular un cliente nuevo, lo califican mediante el formulario “Conoce a tu cliente”.

103-2

Para seleccionar y definir a los grupos de interés, la compañía se ha basado tanto en su cadena de valor como en elegir a todos los actores implicados en el correcto funcionamiento y de igual manera, generar un valor agregado para cada uno de ellos 102-43.

En el 2017, llevaron a cabo un estudio para conocer los aspectos de refuerzo en la relación comercial con uno de los principales grupos de interés, como son los Asesores Productores de Seguros. Con este público ejecutaron varios focus groups y obtuvieron lo siguiente:

RESULTADO DE LA INTERVENCIÓN

- Cumplimiento de lo ofrecido
- Confianza en Oriente Seguros
- Capacidad de resolución del asesor
- Atención oportuna a requerimientos prioritarios
- Información de productos y servicios
- Apertura para negociar condiciones
- Contactabilidad con el personal comercial
- Liquidaciones acorde a condiciones
- Atención personalizada
- Productos que tiene Oriente Seguros
- Agilidad en liquidación
- Agilidad en calificación de finanzas
- Facilidades de gestión de siniestros
- Comunicación sobre estado de póliza
- Emisión exacta sin errores
- Facilidad de pago a clientes

Dichos resultados los presentaron y revisaron en el Comité de Servicio, con el interés de tomarlos en cuenta dentro de los procesos de la compañía para atender todos los asuntos identificados. Además de lo mencionado, la empresa durante el 2017 emprendió algunas campañas informativas.



STAKEHOLDERS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	IMPACTO										
COLABORADORES 	Reuniones semestrales de la Vicepresidencia Ejecutiva con todo el personal. Reuniones mensuales con Comités. Envío de información de resultados de la compañía. Comunicación con efecto "Cascada". Comunicados internos. Cultura de puertas abiertas (Jefe, Director o Vicepresidencia Ejecutiva).	<table border="1"> <tr> <td>Cartelera</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>Comunicados (mails)</td> <td>A diario</td> </tr> <tr> <td>Intranet</td> <td>Permanente</td> </tr> <tr> <td>Comunicación en cascada</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Reuniones</td> <td>A demanda</td> </tr> </table>	Cartelera	Mensual	Comunicados (mails)	A diario	Intranet	Permanente	Comunicación en cascada	A demanda	Reuniones	A demanda	Impacto positivo, al ser el principal activo de la empresa.
Cartelera	Mensual												
Comunicados (mails)	A diario												
Intranet	Permanente												
Comunicación en cascada	A demanda												
Reuniones	A demanda												
PROVEEDORES 	Correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes y reuniones personales.	<table border="1"> <tr> <td>Comunicados (mails)</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td>Permanente</td> </tr> <tr> <td>PBX y 1800 Oriente</td> <td>A demanda</td> </tr> </table>	Comunicados (mails)	A demanda	Web	Permanente	PBX y 1800 Oriente	A demanda	Impacto positivo, al brindar una atención personalizada y transparente.				
Comunicados (mails)	A demanda												
Web	Permanente												
PBX y 1800 Oriente	A demanda												
CLIENTES 	Campañas digitales y físicas, de acuerdo a las necesidades. Una unidad comercial atiende únicamente a los requerimientos de clientes directos, quienes mantienen reuniones comerciales presenciales. Por otro lado, el asegurado puede presentar reclamaciones ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el caso que el cliente esté inconforme por el servicio de la empresa.	<table border="1"> <tr> <td>Comunicados (mails)</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td>Permanente</td> </tr> <tr> <td>PBX y 1800 Oriente</td> <td>A demanda</td> </tr> </table>	Comunicados (mails)	A demanda	Web	Permanente	PBX y 1800 Oriente	A demanda	Impacto positivo, hacen que los clientes se sientan tomados en cuenta y asesorados con sus ejecutivos, ya que poseen una unidad comercial dedicada a sus requerimientos.				
Comunicados (mails)	A demanda												
Web	Permanente												
PBX y 1800 Oriente	A demanda												
ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS 	Existe un constante contacto con los brokers, a través de campañas digitales y físicas, de acuerdo a las necesidades encontradas y que se vayan identificando. Reuniones comerciales.	<table border="1"> <tr> <td>Comunicados (mails)</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td>Permanente</td> </tr> <tr> <td>PBX y 1800 Oriente</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Reuniones de revisión y planificación</td> <td>Anuales</td> </tr> </table>	Comunicados (mails)	A demanda	Web	Permanente	PBX y 1800 Oriente	A demanda	Reuniones de revisión y planificación	Anuales	Impacto positivo, se sienten tomados en cuenta y asesorados con los ejecutivos, ya que cada una de las unidades comerciales tiene asignados un grupo de brokers y de esta manera, cada corredor conoce qué ejecutivo atiende sus requerimientos.		
Comunicados (mails)	A demanda												
Web	Permanente												
PBX y 1800 Oriente	A demanda												
Reuniones de revisión y planificación	Anuales												
GOBIERNO Y ENTIDADES DE CONTROL 	A través de cartas, comunicados oficiales, llamadas telefónicas y correos electrónicos.	<table border="1"> <tr> <td>Correos electrónicos</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Web</td> <td>Permanente</td> </tr> <tr> <td>PBX y 1800 Oriente</td> <td>A demanda</td> </tr> <tr> <td>Cartas</td> <td>A demanda</td> </tr> </table>	Correos electrónicos	A demanda	Web	Permanente	PBX y 1800 Oriente	A demanda	Cartas	A demanda	Impacto positivo, al ser transparente la gestión que realiza la compañía y cumplir con las regulaciones estipuladas por los entes de control.		
Correos electrónicos	A demanda												
Web	Permanente												
PBX y 1800 Oriente	A demanda												
Cartas	A demanda												

103-3

Medición de la gestión 2016:

Con los resultados obtenidos del 2015 en la medición de Clima Laboral se crearon y ajustaron varios mecanismos y procesos internos de comunicación, como por ejemplo la inclusión de comunicación en cascada. Durante el 2016 se gestionó este mecanismo con jefes y directores para el manejo de información con sus equipos de trabajo.

Adicionalmente, realizaron desayunos/focus group con el interés de conocer más a fondo las inquietudes y preocupaciones de los colaboradores. En base a los temas identificados, plantearon campañas y actividades internas.

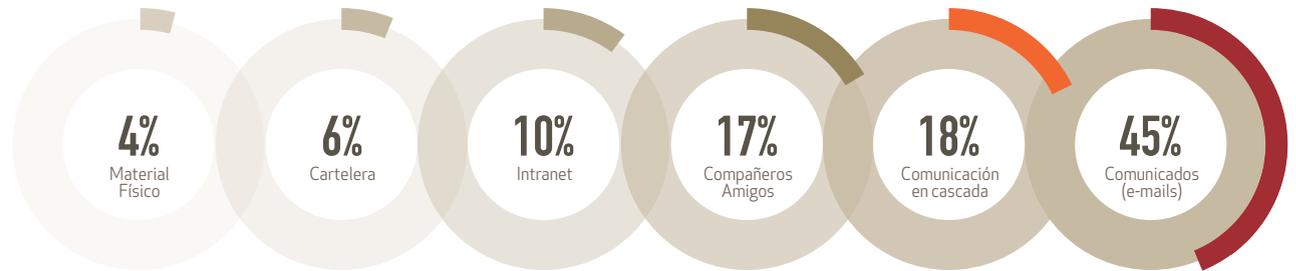
La evaluación de la comunicación con Gobierno y Entidades de control considera que no es aplicable, ya que existen otros métodos de relacionamiento, esto tanto para el 2016 como para el 2017. Mientras que, para Proveedores, Asesores Productores de Seguros (APS) y Clientes, en el 2016 no establecieron un mecanismo de evaluación; sin embargo, para el 2017 propusieron implementar un canal de quejas y reclamos abierto para los grupos mencionados.

Medición de la gestión 2017:

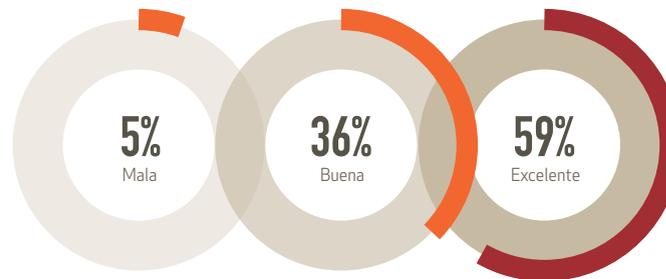
En el 2017 en la medición de Clima Laboral, dentro del ámbito de la comunicación interna obtuvieron mejores resultados gracias al plan de trabajo ejecutado en el año anterior.

En este periodo ejecutaron una medición de comunicación interna a todo el personal de Oriente Seguros, con el objetivo de identificar la efectividad de los actuales canales internos de comunicación y conocer qué otros podrían implementar. En la cual obtuvieron los siguientes resultados:

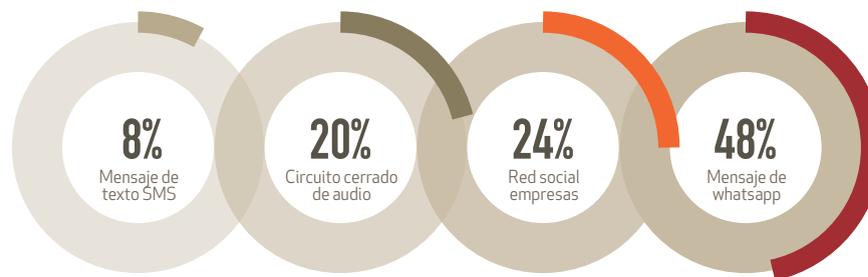
MEDIOS POR LOS QUE SE ENTERAN DE CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES INTERNAS



EFFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN EN CASCADA



CANALES NUEVOS DE COMUNICACIÓN INTERNA



Con respecto a la evaluación de los otros grupos de Interés en el 2017, obtuvieron los resultados a continuación detallados, tomando como mecanismo de medición el canal de quejas y reclamos implementado:



Con estos resultados están trabajando en reforzar los impactos positivos e impulsar los canales de comunicación.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

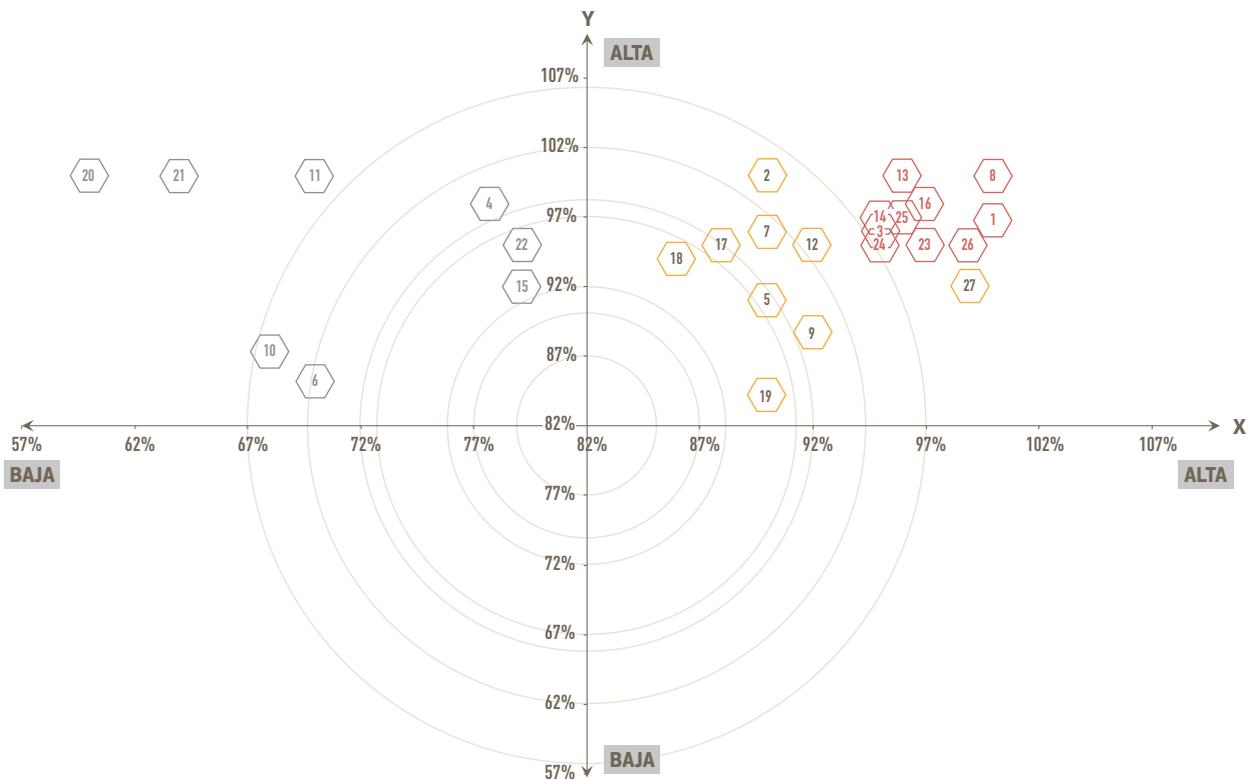
102-44

Luego del último estudio de materialidad realizado, la compañía sigue trabajando en base a los 54 asuntos relativos a gobierno corporativo, involucramiento con grupos de interés, actuación en el mercado, desempeño económico, ambiente, derechos humanos, colaboradores, proveedores y relación con la comunidad, identificados anteriormente.

La siguiente tabla, por segunda edición, contempla los asuntos relevantes para la gestión de la sostenibilidad en Oriente Seguros, así como para los Grupos de Interés:



RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS



RELEVANCIA PARA ORIENTE SEGUROS

PRIORIDAD MUY ALTA

- 1 Cumplimiento legal y regulatorio
- 8 Resultados financieros
- 13 Diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- 14 Remuneración y beneficios
- 16 Clima organizacional
- 24 Pagos justos y a tiempo
- 25 Satisfacción y Calidad de la atención al cliente
- 26 Pagos de siniestros
- 23 Relación y gestión con Asesores Productores de Seguros
- 3 Gestión de Riesgos

PRIORIDAD ALTA

- 2 Transparencia
- 5 Comunicación con los grupos de interés
- 7 Sostenibilidad en el largo plazo
- 9 Posicionamiento de marca
- 12 Formación y desarrollo
- 17 Conciliación familiar
- 18 Comunicación con los colaboradores
- 27 Transparencia en el uso de la información y relación con los clientes
- 19 Ser buen empleador

PRIORIDAD MEDIA

- 4 Identificación de los grupos de interés prioritarios
- 6 Desarrollo de iniciativas para el involucramiento
- 10 Consumo y reciclaje de papel
- 11 Consumo de energía
- 20 Voluntariado corporativo
- 21 Inversión en iniciativas y proyectos sociales
- 15 Planes de Carrera
- 22 Trabajo infantil en proveedores



ASUNTOS RELEVANTES PARA ORIENTE SEGUROS

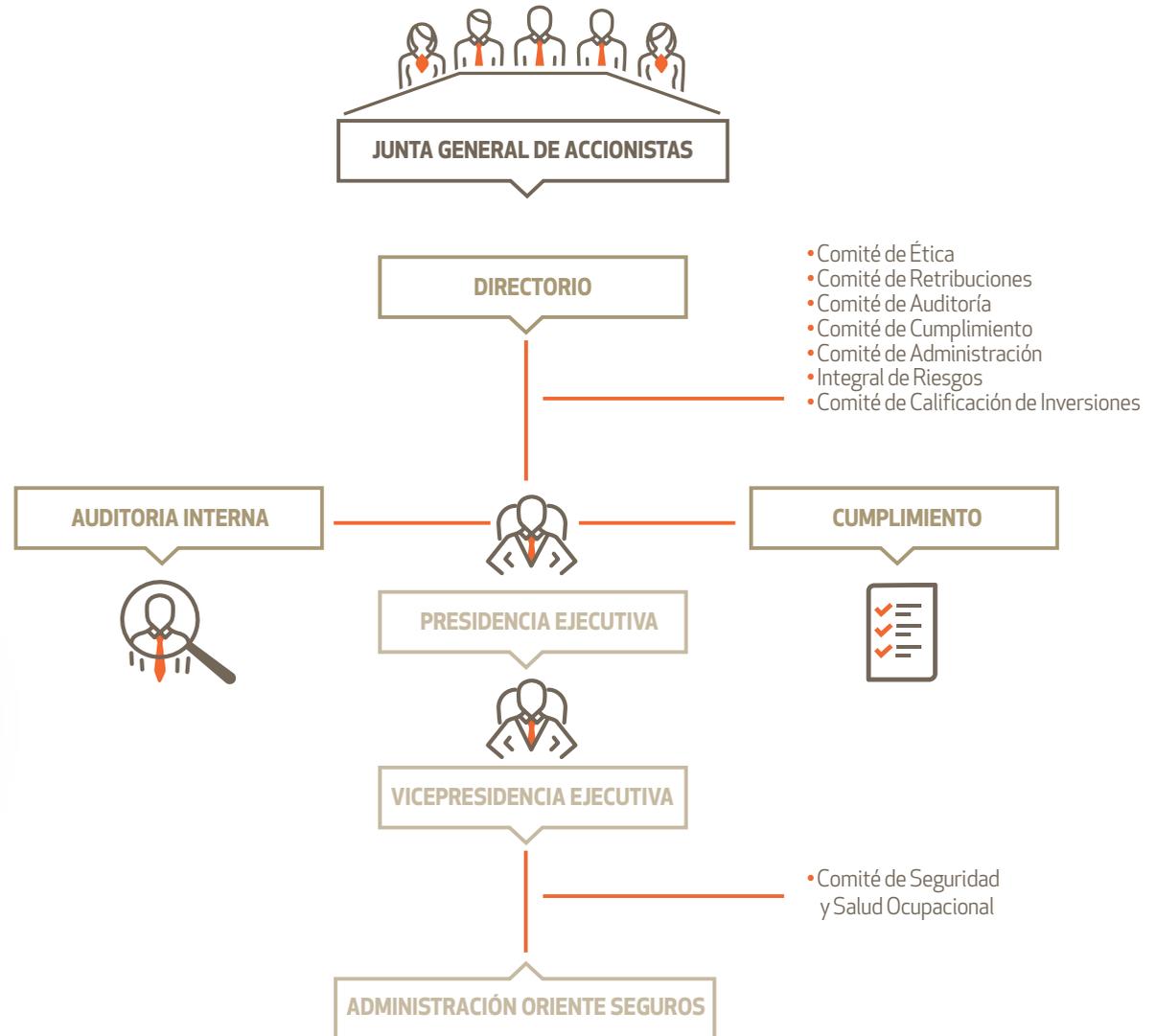
Con el fin de ajustar los asuntos materiales a la nueva versión del GRI, revisaron los temas de Prioridad Muy Alta y Alta para determinar los enfoques de gestión concretos y puntuales, reduciendo de 27 asuntos materiales a 14 enfoques de gestión:

102-46 102-47

ENFOQUE DE GESTIÓN	ASUNTOS MATERIALES	COBERTURA	LÍMITE
1	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento legal y regulatorio. Transparencia. Transparencia uso de información y relación con clientes. 	Todos los grupos de interés.	Aspectos normativos del sector.
2	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Remuneración y beneficios. 	Colaboradores.	Sin limitaciones.
3	<ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional. Conciliación familiar. 	Colaboradores.	Sin limitaciones.
4	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos. Sostenibilidad en el largo plazo. 	Interna.	Sin limitaciones.
5	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación con los grupos de interés. Comunicación con los colaboradores. 	Todos los colaboradores. Gobierno y Entidades de control: Cobertura a nivel Nacional. Proveedores: Cobertura a nivel Nacional e Internacional. Asesores productores de seguros (APS): Cobertura a nivel Nacional. Clientes: Cobertura a nivel Nacional e Internacional.	Sin limitaciones.
6	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo. Planes de carrera. 	Colaboradores.	Presupuesto.
7	<ul style="list-style-type: none"> Resultados financieros. 	Interno.	Normativa.
8	<ul style="list-style-type: none"> Pagos justos y a tiempo. 	Externo.	Sin limitaciones.
9	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción y calidad de la atención al cliente. 	Nivel Nacional.	Sin limitaciones.
10	<ul style="list-style-type: none"> Pagos de siniestros. 	Beneficiarios.	Sin limitaciones.
11	<ul style="list-style-type: none"> Relación y gestión con asesores productores de seguros. 	Nivel Nacional.	Sin limitaciones.
12	<ul style="list-style-type: none"> Posicionamiento de marca. 	Nivel Nacional.	Presupuesto.
13	<ul style="list-style-type: none"> Ser un buen empleador. 	Colaboradores.	Sin limitaciones.
14	<ul style="list-style-type: none"> Inversión en iniciativas y proyectos sociales. 	Costa y Sierra.	Presupuesto.

ESTRUCTURA DE LA COMPAÑÍA

102-18





737,875
Resultados

CON DETERMINACIÓN
la meta está a tu alcance

2

CAPÍTULO DOS BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA



GLOSARIO

Reaseguradora: Entidad que a través de un contrato de reaseguro, acepta la cobertura de uno o varios riesgos asumidos por la aseguradora.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y COMITÉS

102-18 | 102-27 | 102-28 | 102-33 | 102-34

En base a lo receptado a través de los canales de gestión de reclamos y quejas elaboran una matriz, donde se mide el impacto de las quejas y reclamos, y cuyos casos sean críticos son comunicados a la Vicepresidencia Ejecutiva, quien a su vez pone en conocimiento del Directorio [102-33](#). A lo largo de los períodos reportados no identificaron preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno [102-34](#).

El Directorio recibió una inducción en el 2017 debido a los cambios realizados en el mismo. Además, tuvieron una capacitación de Prevención de Lavado de Activos cumpliendo con lo requerido por la normativa [102-27](#).

Los comités que funcionan actualmente en Oriente Seguros están divididos en dos grupos: Normativos y Gestión Interna.

Aquellos definidos como normativos nacieron en su momento por un requerimiento de la norma y su conformación es aprobada por el Directorio, para apoyar el desarrollo del Buen Gobierno Corporativo. Con la nueva conformación del Directorio se revisó cada uno de ellos en octubre de 2017.

En cuanto a los comités que apoyan la gestión interna, con el ejemplo de los comités normativos, la administración buscó formalizar espacios de análisis y gestión que ya existían dentro de la compañía. Es así, que en el Comité Ejecutivo de septiembre de 2017 se analizó cada uno de ellos.

Todos los comités cuentan con un Reglamento de Funcionamiento. En el 2017 se formalizaron 6 comités de apoyo a la Gestión Interna de Oriente Seguros.

COMITÉS NORMATIVOS	OBJETIVO	PERIODICIDAD
Comité de Ética	Garantizar el cumplimiento de principios y valores de la compañía alineados al Código de Ética.	Semestral
Comité de Retribuciones	Establecer lineamientos y políticas de remuneración fija y variable de los colaboradores, Ejecutivos, Gerencia y Miembros del Directorio.	Semestral
Comité de Auditoría	Asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la entidad; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia institución.	Mensual
Comité de Cumplimiento	Prestar eficiente y oportuno apoyo a la Unidad de Cumplimiento, así como dar seguimiento a su gestión.	Mensual
Comité de Administración Integral de Riesgos	Evaluar las políticas, estrategias, procesos y procedimientos de riesgos propuestos e implementados en Oriente Seguros; así como, recomendar las medidas o ajustes para mitigar el riesgo.	Mensual
Comité de Calificación de Inversiones	Vigilar que las inversiones que conforman el portafolio de Oriente Seguros sean realizadas a través del mercado bursátil, con sujeción a principios de liquidez, seguridad y rentabilidad, de conformidad con las políticas del Directorio de la compañía y las disposiciones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.	Mensual
Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo.	Mensual

COMITÉS DE GESTIÓN INTERNA	OBJETIVO	PERIODICIDAD
Comité de Tecnología de la Información	Mantener alineada la estrategia de IT con la estrategia de la organización, orientando hacia una óptima inversión y priorización de proyectos tecnológicos, definiendo las políticas y estrategias que permitan el uso eficiente de los recursos tecnológicos y promuevan la generación de innovación en beneficio de la obtención de los objetivos estratégicos de la compañía.	Mensual
Comité de Continuidad del Negocio	Velar para que la administración de la continuidad del negocio sea eficaz, mediante la adopción de acciones preventivas y asegura la vigencia del Plan de Continuidad del Negocio de la compañía, con el fin de minimizar las pérdidas y garantizar que los procesos críticos de Oriente Seguros operen en forma continua, en caso de eventos de interrupción del negocio.	Trimestral
Comité de Gestión de Cartera	Establecer las políticas y toma de decisiones que permitan garantizar el correcto manejo de la cartera y liquidez para la compañía.	Bimensual
Comité de Gestión Comercial	Velar por el cumplimiento del presupuesto anual de ventas, así como también establecer y dar seguimiento a las principales estrategias comerciales de la compañía.	Mensual
Comité de Gestión de Calidad del Servicio	Velar por el cumplimiento del Modelo de Servicio interno y externo a nivel nacional; así como definir y aprobar planes de acción que permitan mantener e incrementar los estándares de servicio para brokers y clientes.	Trimestral
Comité Ejecutivo	Analizar el estado de situación de los resultados generales de la compañía y realizar un seguimiento y alineación a su plan estratégico, junto con todos los directores líderes de las principales áreas de la compañía y el Vicepresidente Ejecutivo de Oriente Seguros.	Mensual

Para la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales en la empresa existen cargos ocupados por Directivos y Jefaturas, que dentro de sus responsabilidades está relacionarse con las siguientes ramas y a quienes los colaboradores pueden dirigirse para solventar cualquier duda:

		
ECONÓMICAS	SOCIALES	AMBIENTALES
Director de Auditoría Interna Directora de Suscripción Ramos Generales y Técnicos Directora de Fianzas Directora Administrativa Financiera Directora Contable Directora de Cumplimiento Directora Legal Jefe de Reaseguros Jefe de Riesgos	Directora Recursos Humanos Director de Marketing Jefe Legal	Director de Operaciones Jefe de Seguridad Industrial Médico Ocupacional Director de Tecnología de la Información Director Técnico Jefe de Riesgos

De la misma manera, los comités de la compañía se relacionan con las siguientes ramas:

ECONÓMICAS	SOCIALES	AMBIENTALES
Comité Ejecutivo Comité de Riesgos Comité de Retribuciones Comité de Auditoría Comité de Inversiones Comité de Cumplimiento Comité Comercial Comité de Cartera Comité de Continuidad del Negocio Comité de Tecnología de la Información	Comité Ejecutivo Comité de Riesgos Comité de Ética Comité de Seguridad y Salud Ocupacional Comité de Gestión de Calidad del Servicio	Comité Ejecutivo Comité de Riesgos Comité de Ética Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

El máximo órgano de administración evalúa la gestión en temas económicos, ambientales y sociales, de manera mensual, en cuyas sesiones revisan los programas, proyectos y acciones tomadas y ejecutadas por cada miembro del Directorio. Otra evaluación es realizada por la Junta General de Accionistas, una vez que concluya el período para el cual fueron elegidos los miembros del Directorio.

Esta autoevaluación es mensual, por su naturaleza, no es independiente. Sin embargo, la evaluación de gestión final es independiente, ya que se realiza en otro órgano de la compañía que incluye a los accionistas. A través de esto, lo que busca la empresa es la alternabilidad en los miembros del Directorio, por lo que al finalizar cada período para el cual fueron electos, se nombra nuevas dignidades [102-28](#).

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

102-17

2016
2017

Ejecución de una capacitación y una campaña interna sobre Código de Ética a todos los colaboradores.

Refuerzo de la campaña interna del Código de Ética y se impulsó a utilizar los canales internos y externos de denuncias.

La empresa cuenta con su Código de Ética y Conducta cuyo objetivo es velar para que se cumplan los principios, valores y contribuir a generar una cultura organizacional basada en ellos. Durante 2016 y 2017, no hubo casos reportados de actos no éticos o que incumplan principios o valores de la compañía.

Los colaboradores pueden reportar acciones en contra del Código de Ética y Conducta, por medio de la Intranet de la compañía, en la sección destinada para este efecto. El análisis y resolución de casos que se comuniquen serán de responsabilidad de las Áreas de Recursos Humanos y Auditoría Interna, quienes son las encargadas de dar una respuesta oportuna sobre la gestión realizada.

La información es anónima, y en casos que deban darse seguimiento se lo hace con total confidencialidad. Los mecanismos internos que posee la empresa sobre la conducta ética, jurídica y la integridad de la organización, lo analizan en Comité de Ética, Auditoría Interna y Comité de Riesgos.

Para los proveedores, entidades de control, entre otras instituciones y personas naturales, pueden hacer uso de canal de quejas y reclamos, en caso de dudas o de detectar incumplimientos a lo señalado en el Código de Ética, garantizando la confidencialidad en la recepción de las situaciones informadas. Los canales habilitados son: página web (orienteseguros.com), correo electrónico (calidad@orienteseguros.com), teléfono (1800 Oriente) y visitas (formulario físico en oficinas). El Departamento de Calidad de Servicio es el encargado de receptor, investigar y dar respuesta a los casos reportados.



JUNTA DE ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

102-5 102-20 102-21 102-24

En Oriente Seguros, el órgano supremo para la gobernanza de la compañía es la Junta General de Accionistas, formada por los accionistas que son legalmente convocados y reunidos. La Junta General designa al Directorio, que es el máximo órgano de administración, el mismo que está compuesto por cinco vocales principales y cinco suplentes elegidos por un período de dos años.

El Directorio establece políticas y procesos que permiten ejecutar las disposiciones estatutarias y reglamentarias de la compañía, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas. Así mismo, el Directorio aprueba, revisa y supervisa las estrategias, planes de acción y presupuestos controlando resultados.

Este órgano es responsable de asegurar que sus directivos realicen operaciones de forma eficiente y oportuna de acuerdo a las políticas y procedimientos que se establecen para las compañías de seguros, salvaguardando de esta manera una sana administración de los riesgos, el tratamiento justo para los clientes, la transparencia de la información y las mejores prácticas corporativas sociales y ambientales.

El Directorio delega su autoridad a través de los comités de los que forma parte y encomienda al representante legal la responsabilidad de replicar lo acordado a la Alta Gerencia para comunicación y ejecución de lo dispuesto.



ORIENTE SEGUROS CUENTA CON 3 ACCIONISTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017:

ACCIONISTA	%2016	%2017
Julio Marcelo Moreno Montiel	48.6%	-
Mistral Inversiones y Títulos Cía. Ltda.	1.22%	1.22%
Julio Enrique Moreno Espinosa	25.09%	49.38%
Esteban Eduardo Cadena Naranjo	25.09%	49.38%

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

102-5

2016
2017

El capital accionario de Oriente Seguros estaba dividido en 4 personas: 3 personas naturales y 1 persona jurídica. Todas de nacionalidad ecuatoriana. La compañía no pertenece a grupos económicos.

El capital accionario de Oriente Seguros estaba dividido en 3 personas: 2 personas naturales, como accionistas mayoritarios y 1 persona jurídica, como accionista minoritario. Todas de nacionalidad ecuatoriana. La empresa no pertenece a grupos económicos.



SESIONES DEL DIRECTORIO

102-19 | 102-20 | 102-21 | 102-22 | 102-23 | 102-24 | 102-31

102-23 Por disposición estatutaria, el Presidente del Directorio es Presidente Ejecutivo de la compañía. Entre las principales funciones del Presidente Ejecutivo están las de convocar y presidir la Junta General de Accionistas y las sesiones de Directorio; suscribir con el Vicepresidente Ejecutivo los títulos de acciones o los certificados provisionales de la empresa; ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la organización, en caso de falta, ausencia o impedimento del Vicepresidente Ejecutivo; sustituir al Vicepresidente Ejecutivo – representante legal, en caso de ausencia o incapacidad temporal y definitiva, con todos sus deberes y atribuciones.

102-20, 102-21 Oriente Seguros ha designado varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. Estas personas informan al representante legal y éste transmite al máximo órgano de gobierno. Adicionalmente, el máximo órgano de gobierno cuenta con comités de carácter consultivo, que le reportan directamente.

102-22, 102-24 El Directorio, máximo órgano de administración, está compuesto por 5 miembros principales, totalmente independientes, y cinco suplentes. Además, el Directorio cuenta con 6 comités asesores que le reportan directamente y están conformados por ejecutivos y miembros del Directorio, con paridad de sexo. Los miembros del Directorio duran 2 años estatutarios en sus funciones. Los miembros del Directorio son electos por el máximo órgano de gobierno, que es la Junta General de Accionistas, a través de sesión ordinaria realizada dentro de los tres primeros meses del año.

Los perfiles de los miembros del Directorio atienden a las estrategias planteadas por la organización y a la filosofía de la compañía, primando la independencia y el conocimiento de cada uno de los miembros en diferentes áreas e industrias. Los miembros del Directorio podrán ser o no accionistas de la empresa.

102-31 La periodicidad mediante la cual el Directorio lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades es mensual.

Los diferentes comités son conformados por el Directorio, con estricto apego a la normativa vigente y atendiendo a los perfiles que cada comité requiere. Es importante indicar que en cada comité hay, al menos, un miembro del Directorio.

102-19 De acuerdo con la estructura de Oriente Seguros, el Directorio otorgó poder general al representante legal para el debido accionar de la compañía. Él, a su vez, ha delegado funciones, a través de poderes especiales a diferentes personas en temas económicos, ambientales y sociales. Cada apoderado reporta al Representante Legal y éste informa al Directorio en cada sesión.



POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

102-35 102-36

102-35 Es función de los Accionistas de la compañía, fijar las remuneraciones del máximo órgano de administración. El Departamento de Recursos Humanos realiza una investigación de mercado para determinar un rango de remuneración fija, de acuerdo a cada asistencia a las juntas. Los miembros principales del Directorio no participan de beneficios sociales; por tanto, no existen bonificaciones, indemnizaciones por despidos, beneficios por jubilación, ni ningún tipo de beneficio laboral.

Sobre la política de remuneración para los Altos Ejecutivos, la empresa maneja una política de valorización de cargos en el cual se evalúan 5 aspectos (Educación, Experiencia, Responsabilidad, Complejidad y Supervisión), mediante el cual permite categorizar los cargos en escalas salariales. Los altos ejecutivos son 6 personas que reportan directamente a Vicepresidencia Ejecutiva. No existen bonificaciones o pagos por incentivos de contratación, y los pagos por indemnizaciones se ajustan a lo estipulado por Ley.

Los Altos Ejecutivos se los evalúa por el cumplimiento y desarrollo de los objetivos estratégicos que están asociados a temas económicos, ambientales y sociales.

En el 2016, se modificó la política de pago variable, se desarrollaron varios planes de incentivos y se estructuró un sistema de remuneración de acuerdo a los perfiles y al descriptivo funcional de cada cargo, empatando con las competencias, experiencia, conocimientos y habilidades de cada uno de los colaboradores.

A los Altos Ejecutivos se los evalúa por el cumplimiento y desarrollo de los objetivos estratégicos que están asociados a temas económicos, ambientales y sociales.

A principio del año 2017, realizaron reuniones con todo el personal que mantiene un salario variable y comisiones. En estas reuniones se trató lo siguiente:

- Reforzar sistema de cálculo de pago variable.
- Solventar dudas e inquietudes.
- Recoger comentarios.
- Hacer cambios en el sistema de cálculo variable de acuerdo a las sugerencias de los colaboradores.
- Crear archivos para que cada colaborador pueda revisar y analizar su pago variable.

Los nuevos cambios se actualizaron en la política de remuneración variable y fue aprobado por el Comité de Remuneraciones.

La política que se practica en el momento de contratación reza que, un colaborador nuevo ingresa al cargo al 80% de la escala que le corresponda. Posteriormente, al cumplir un año de trabajo y con el perfil educativo y de experiencia, el colaborador pasa al 90%, al 95% y al 100% de la escala, es decir por encima del salario mínimo establecido.

Todos los años en el mes de abril, se realiza una nueva revisión de cada escala salarial, tomando en cuenta factores externos como inflación, tendencias de mercado y factores internos como la realidad financiera de la compañía, dando como resultado un ajuste a la escala salarial al nuevo valor aprobado. Esta revisión es general y todos los colaboradores y niveles (ejecutivos, administrativos y operativos) son considerados.

PROCESOS REMUNERATIVOS

102-36

En el 2017, el salario de los colaboradores se definió para cada escala salarial según valoración del puesto, por lo cual no existe una diferencia de salarios por categoría entre hombres y mujeres.

La política salarial de Oriente Seguros busca guardar los principios que se describen a continuación:

Equidad Interna:

Quiere decir a igual responsabilidad y valoración del cargo igual remuneración.

Competitividad Externa:

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 realiza un estudio de mercado con las compañías de seguros que sean más comparables con su realidad de negocio y tamaño. La consultora que realiza el estudio salarial mantiene un contrato de servicios.

Será potestad del Comité de Recursos Humanos definir el cuartil por nivel que pagará en función del mercado.

POLÍTICA DE VALORACIÓN DE CARGOS

La valoración de cargos permite comparar la descripción de funciones de forma cuantitativa, con el fin de jerarquizar los diferentes puestos de trabajo. Una vez jerarquizados es posible construir un sistema de equidad interna de la política de remuneraciones de la organización.

Para tal efecto, existen cinco factores de valoración:

Educación: Valora los conocimientos académicos que se requieren para ejercer las funciones del cargo de tal forma que se logren los resultados esperados.

Experiencia: Valora la experiencia de trabajo necesaria para ejercer las funciones del cargo de tal forma que se logren los resultados esperados. Involucra el conocimiento práctico adquirido a través de la ejecución de tareas afines.

Responsabilidad: Valora las responsabilidades del puesto respecto a los resultados que se debe lograr. Considera la responsabilidad en la toma de decisiones que pueden afectar a: la generación de productos, a la administración de recursos, y a la protección de información de naturaleza confidencial. Valora la toma de decisiones en cuanto a su afectación al desempeño y supervivencia de la organización.

Complejidad: Valora el grado de dificultad de las funciones o actividades asignadas al cargo, de acuerdo a la atención, concentración y esfuerzo que se requieren para ejecutarlas de manera efectiva y eficiente. Considera el capital de conocimiento que el cargo acumula como vital en la compañía.

Manejo de personal: Valora las responsabilidades del puesto en lo que respecta a su influencia y liderazgo en otros miembros de la organización.



POLÍTICA SALARIAL REMUNERACIÓN VARIABLE

Política Salarial – Variable

La remuneración variable son atractivos métodos para mejorar la efectividad organizacional, lo cual conlleva por parte del colaborador el incremento de esfuerzo, compromiso, participación, calidad y trabajo en equipo. El objetivo es hacer del ejecutivo o colaborador un aliado en los negocios de la empresa.

La política de remuneración variable se refiere al pago que se recibe en adición al salario base y se encuentra asociada al desempeño y/o alcance de variables, que en el caso de la compañía son por cumplimiento de presupuesto mensual de ventas e indicadores de gestión. Bajo la figura de pago variable se encuentran los Departamentos Comerciales, Análisis Validación, Emisiones y Cobranzas.

ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

102-10

Todos los cambios de capital y representación legal se encuentran regularizados ante los órganos de control. Los principales cambios suscitados entre los años con lo que respecta a la cadena accionaria de la empresa fueron los siguientes:

- Hubo aumento de capital a **US\$ 8,028,500.00.**
- Cambio de representante legal o Vicepresidente Ejecutivo.
- Cambio de Presidente a Presidente Ejecutivo.
- Cambió el paquete accionarial.

2016
2017



CONFLICTO DE INTERÉS

102-25 102-26

El Directorio, consciente de las buenas prácticas de gobierno corporativo, ha implementado el Código de Buen Gobierno Corporativo, que en varias de sus partes trata el tema de los conflictos de interés; incluso, tiene un capítulo específico.

Dentro del giro ordinario de los negocios de la compañía, sus administradores, altos ejecutivos, auditor interno y en general todo funcionario con acceso a información privilegiada tendrá el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés. Para tal efecto, se entenderá que las personas en mención se encontrarán en un escenario de conflicto de interés cuando se enfrenten a una situación que los llevaría a tener que escoger entre:

- La utilidad propia y la de la empresa.
- La utilidad de un tercero con el cual se encuentre vinculado y la de la organización.

Para efectos de la solución de situaciones de conflictos de interés los diferentes involucrados deberán observar las siguientes reglas:

- Las situaciones en que pudiera presentarse un conflicto de interés deberán reportarse por escrito. Tratándose de un funcionario de la compañía, al Vicepresidente Ejecutivo; si es el Vicepresidente Ejecutivo o Presidente quien se encuentra frente a dicha situación, o un miembro de la Junta de Accionistas, su reporte deberá efectuarse ante el Directorio.
- El Vicepresidente Ejecutivo o el Directorio, según sea el caso, deberán definir si efectivamente la situación reportada corresponde a un conflicto de interés. Mientras se toma tal definición, la persona reportante deberá abstenerse de participar en la toma de decisiones relacionadas con la situación que podría significar un conflicto de interés.

- En caso de violación a las normas de conflictos de interés por parte del Vicepresidente Ejecutivo o Presidente de la compañía, le corresponderá al Directorio evaluar la gravedad de la falta y solicitarle las explicaciones del caso. Con base en ello, procederá a imponerle la sanción que considere pertinente. Tratándose de violaciones de los otros funcionarios de la empresa, la evaluación de la gravedad de la falta y la solicitud de explicaciones respectivas, competirá al Vicepresidente Ejecutivo de la entidad, quien igualmente determinará la sanción que deberá imponerse, la cual podrá consistir en una amonestación con copia a la hoja de vida, multa a criterio del Vicepresidente Ejecutivo, suspensión del cargo o despido.

Cuando existan conflictos de interés entre los accionistas controladores y los accionistas minoritarios de la aseguradora, o se prevea que puedan llegar a presentarse, tal situación deberá ser comunicada oportunamente por los administradores a todos los accionistas.

102-26 Para el año 2016, por política interna de la compañía, se mantenían reuniones periódicas con los líderes de las diferentes áreas con el fin de desarrollar, aprobar y actualizar las estrategias, declaraciones de valor, políticas y objetivos de Oriente Seguros. En estas reuniones participaba el Vicepresidente Ejecutivo, quien a su vez trasladaba los avances al Directorio.

Como parte del sistema de control interno, dentro de su estructura de gobierno y, en cumplimiento de lo establecido en el marco normativo que determina el funcionamiento y operación de la compañía, Oriente Seguros ha visto la necesidad de crear el Comité Ejecutivo.

El objetivo del Comité Ejecutivo es analizar el estado de situación de los resultados generales de la organización y realizar un seguimiento y alineación a su plan estratégico, junto con todos los directores líderes de las principales áreas de la empresa y el Vicepresidente Ejecutivo.

Dentro de las funciones del Comité Ejecutivo, se encuentra la definición de la estrategia. Los resultados de este comité, en las partes que corresponda, se trasladan al Directorio, a través del informe que presenta el Vicepresidente Ejecutivo en cada reunión ordinaria del máximo órgano de administración de la compañía.

GESTIÓN DE RIESGOS EN LA TOMA DE DECISIONES

102-29 102-30 ENF 4 / 103-1

- Se amplió el enfoque de riesgos con la implementación de procesos y procedimientos.
- La Unidad de Riesgos inició el desarrollo del proyecto de Evaluación del Sistema de Administración de Riesgos Estratégicos y Operacionales.
- Se fortaleció la Matriz de Riesgos en donde se consignaron los riesgos identificados.
- Se llevaron a cabo campañas de comunicación sobre la gestión de riesgos dirigida a todo el personal de Oriente Seguros y talleres con los administradores de los procesos.

2016
2017

- Se dio inicio a la actualización del Plan de Continuidad de Negocio de la compañía con los lineamientos de la norma ISO 22301.
- Como parte del Plan de Concienciación de Gestión de Riesgos, la Unidad de Riesgos llevó a cabo talleres de "Sensibilización de la Gestión de Riesgos" dirigido a todos los colaboradores de Oriente Seguros.
- Se definió un nuevo proyecto para el año 2018, el cual busca alinear el sistema de gestión de riesgo a la estrategia de la empresa y su cultura corporativa, de acuerdo a las buenas prácticas del método COSO ERM 2017.

La gestión de riesgos en Oriente Seguros es el proceso integral y continuo que permite identificar, evaluar y gestionar eficazmente los riesgos más críticos a los cuales está expuesta la organización; en cuanto a riesgos inherentes a la actividad aseguradora, riesgos estratégicos, riesgos legales, riesgos reputaciones, riesgos operativos y riesgos financieros, que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

En cuanto al marco legal, la gestión de riesgos considera los criterios previstos en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

La metodología de calificación cualitativa de riesgos, aprobada por el Directorio, es la que define y formaliza los niveles de impacto y probabilidad que se utilizarán a lo largo de toda la gestión integral de riesgos de Oriente Seguros; con estos criterios, se evalúa al evento de riesgo específico, frente al apetito de riesgo establecido, para identificar y definir la necesidad de implementar planes de acción, mejora o preventivos, que mitiguen el impacto en la compañía.

En el año 2016, en la metodología de evaluación cualitativa, se incluyó tres criterios de análisis en distintas escalas de impacto para la organización: financiero, servicio y reputación, con la finalidad de contar con un análisis más objetivo en la evaluación de los riesgos.

103-2

Mecanismos:

- El Manual de Gestión Integral de Riesgos de Oriente Seguros resume los objetivos, funciones y la metodología que guía las actividades de la organización en la gestión de riesgos, buscando ser un componente esencial en la toma de decisiones.
- Las responsabilidades de los integrantes de la gestión de riesgos se encuentran establecidas en el Manual de Gestión Integral de Riesgos.
- Cada año se realiza un plan de trabajo institucional en materia de gestión de riesgos, en el cual se establecen las distintas actividades a desarrollarse en la organización. La Unidad de Riesgos cumple con un plan de capacitación anual para incorporar buenas prácticas en la materia.
- El documento de reporte de eventos de riesgos es un instrumento formal cargado en la Intranet para reportar a la Unidad de Riesgos sobre los eventos identificados por parte de cualquier colaborador.
- Charla sobre “Gestión del Riesgo Empresarial y Responsabilidad frente al Riesgo” dirigido a los Directores y al representante del Directorio que participa en el Comité de Riesgos.
- Campaña de comunicación de Gestión de riesgos dirigida a todo el personal.
- Al concluir el proyecto de evaluación del sistema de administración de riesgos estratégicos y operacionales, determinaron que era necesario realizar ajustes a la planeación estratégica de la compañía.

2. En los años 2016 y 2017 no hubo ningún incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing.

Con respecto a cambios en los mecanismos de gestión en el 2017 se basan en variaciones respecto a acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.

103-3

Para realizar el seguimiento de la planificación y evaluación de controles, así como la identificación de riesgos en la compañía, se recurre a las siguientes herramientas de análisis:

- Convivencias
- Entrevistas
- Talleres
- Análisis de Flujo de Proceso
- Análisis DAFO
- Metodología de Riesgos para el Portafolio de Inversiones

Resultados 2016 y 2017:

Durante el 2016 se encontraron 176 eventos de riesgos registrados en la matriz de riesgos, para lo cual se definieron acciones para cada uno de ellos. Mientras que, en el 2017, se registran 185 eventos de riesgos en la matriz.

La Unidad de Riesgos realizó el seguimiento respectivo con cada uno de los líderes de los procesos para calificar los eventos de riesgo, posterior a la implementación de los planes de acción, mejora o preventivos en los riesgos identificados, obteniendo una mitigación en el riesgo de la compañía respecto a los resultados del 2016.

Por medio del área de Inteligencia de Mercado, se busca constantemente oportunidades para la aseguradora, que son transmitidas a la Vicepresidencia Ejecutiva, para su informe al Directorio, órgano que analiza y determina las directrices a cumplirse. Mientras que, la consulta a los grupos de interés se aplica en los casos en los que el Directorio no ha logrado, de manera directa o por medio del Comité de Riesgos, identificar los riesgos, impactos y oportunidades en temas económicos, ambientales y sociales, para así implementar mecanismos direccionados al cumplimiento de las políticas que la compañía ha desarrollado en los temas antes mencionados 102-29.

El máximo órgano de administración de la organización, mensualmente, conoce y evalúa los procesos de gestión de riesgos en temas económicos, ambientales y sociales. Esto ha permitido que el Directorio tenga una participación eficaz en los lineamientos y políticas elaboradas 102-30.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y ÉTICO

419-1 417-3 ENF 1 / 103-1

2016
2017

- Consolidación de la estructura de Gobierno Corporativo.
- Capitalización.
- Aprobación de un programa de regularización.

- Nuevo Directorio.
- Actualización de miembros de comités normativos.

Durante 2016 y 2017, Oriente Seguros acató y cumplió todas las reformas legales que tuvieron incidencia directa para la compañía. No ha habido reclamos en el periodo reportado en cuanto a multas o sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica 419-1.

Al ser parte del sector asegurador, cumple con un marco legal y regulatorio, que se ve reflejado en el estricto y respetuoso manejo de los riesgos asumidos con las coberturas contratadas, con el respaldo de selectos reaseguradores que apoyan significativamente el accionar de Oriente Seguros y con el apoyo de la gestión de intermediarios, debidamente calificados para comercializar seguros. La principal función de las aseguradoras es ofrecer un respaldo a los clientes, restituyendo su patrimonio en caso de pérdida del mismo; así mismo, este respaldo se ve reflejado hacia el Estado, en ramos como fianzas, en los que se resarce perjuicios a la comunidad en caso de que el contratista no cumpla con las obras que el gobierno realiza para beneficio de todos los ciudadanos.



Para conseguir este objetivo, Oriente Seguros está apegada al cumplimiento de toda la normativa vigente enmarcada en criterios internacionales de solvencia, la cual está orientada a que las compañías de seguros manejen criterios técnicos y de riesgos enfocados a mantener una estructura sólida y responsable en sus esquemas de análisis de riesgos, manejo técnico - financiero, control interno y transparencia en la información transmitida a los grupos de interés.

El impacto que tiene como empresa aseguradora es directo a las principales partes que intervienen en el seguro: Reaseguradores, mediante nuestra cesión de riesgo y prima; El asegurado y/o beneficiario que reciben servicios e indemnizaciones; Asesores productores de seguros que reciben comisiones por su gestión de venta; Colaboradores, mediante la generación de trabajo remunerado y desarrollo profesional; Proveedores, mediante la contratación de servicios y productos; Entidades Públicas mediante cumplimiento de obligaciones legales, impuestos, contribuciones; y, Accionistas, mediante la generación de valor de la compañía.

Al cumplir el pilar de "Solvencia de Transparencia", impacta al informar al mercado en general sobre las coberturas, valores asegurados e indemnizados generados, y en general información que contribuyen a magnificar el impacto en la sociedad en general.

Ciertos aspectos normativos, relacionados al sector asegurador, han representado una limitante en las posibilidades de impacto de Oriente Seguros hacia sus grupos de interés, dado que no incorporan totalmente la realidad del giro del negocio, desde el punto de vista técnico o financiero.

103-2

Las decisiones tomadas por el Directorio en lo relacionado a la administración del negocio, en el ámbito interno, son transmitidas a toda la compañía, desde la Vicepresidencia Ejecutiva, líderes de áreas y departamentales, y éstas a su vez, a los demás colaboradores de la organización. La información cuantitativa y cualitativa se difunde, igualmente, hacia los grupos de interés externos por los diferentes medios.

El propósito del enfoque de gestión del tema material, se resume en la Visión y Misión de Oriente Seguros. Desde la perspectiva comercial, el enfoque de gestión se fundamenta en consolidar una posición en el mercado de Fianzas, Ramos Generales y Ramos Técnicos, va direccionado al mercado empresarial y corporativo, acercando a la compañía a los clientes mediante la venta vía brokers y directamente, ofreciendo los productos que el nicho de mercado requiere.

Desde la perspectiva operativa, el enfoque está en la productividad/masificación de los procesos operativos, que son, entre otros: suscripción, validación, emisión, cobranzas, sistemas y siniestros; cumpliendo con los estándares de calidad de servicio al cliente, fijados permanentemente en base a los resultados de la constante medición de satisfacción del cliente.

Desde la perspectiva financiera, el enfoque es consolidar los resultados de la empresa con el debido cumplimiento del presupuesto de ventas, control del índice de siniestralidad y eficiencia en gastos administrativos, para continuar fortaleciendo el patrimonio de la compañía, dentro de los parámetros de Capital Adecuado para el negocio. Además, mantener el nivel correcto de liquidez para cumplir las obligaciones de manera oportuna y cumplir con la normativa de Inversiones Obligatorias.

Como parte de la implementación de la normativa de Solvencia y el diseño e implementación de un sistema de control interno, la organización cuenta con políticas y procedimientos que sirven de base para delimitar la gestión en el cumplimiento de sus operaciones, generación de información financiera como no financiera, así como el mismo cumplimiento normativo. Estas políticas se encuentran principalmente establecidas en los siguientes documentos:

- Estatuto Social de Oriente Seguros.
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Código de Ética y Conducta.
- Reglamentos de funcionamiento y responsabilidades de los diversos comités.
- Estatuto de Auditoría Interna.
- Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Manual de Gestión Integral de Riesgos.
- Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Inversiones.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Manuales de políticas y procedimientos de los diversos procesos de negocio y de apoyo.

En el proceso de identificación de los riesgos estratégicos, después del análisis de información y encuestas realizadas a los funcionarios, se definieron los Objetivos Estratégicos de la compañía para los años 2016 y 2017:

1 Mantener el índice de ambiente laboral al menos en un 90%.	2 Optimizar los costos y gastos de la operación.	3 Fortalecer la gestión integral de riesgos.
4 Incrementar y fidelizar clientes a través de un servicio diferenciado.	5 Identificar y desarrollar nuevos segmentos de mercado y productos que generen rentabilidad.	6 Crear valor para el accionista y la comunidad.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se determinaron proyectos prioritarios a realizarse en este periodo. Los recursos requeridos y asignados se definen anualmente, durante los meses de noviembre y diciembre, para el nuevo año inmediato posterior; en caso de importantes cambios, se redefinen en períodos intermedios.

Resultados 2016 y 2017:

103-3

Tanto el seguimiento de la planificación estratégica, como de la aplicación adecuada de cada una de las políticas detalladas y la evaluación constante del enfoque de gestión de la compañía a nivel de cumplimiento legal y regulatorio, transparencia en el uso de información y relación con clientes, se realizan en las diversas instancias del sistema de control interno que mantiene la compañía de acuerdo a su estructura. Partiendo desde el Directorio, los diversos comités, así como las áreas responsables de control y seguimiento como los departamentos de suscripción, técnico, legal, unidad de riesgos, unidad de cumplimiento, unidad de seguridad y salud ocupacional, control financiero y auditoría interna.

Estos espacios de seguimiento, análisis y revisión han permitido apoyar cada vez más el contar con un esquema de Gobierno Corporativo mucho más estructurado y establecer espacios de mejora.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y ANTICORRUPCIÓN

205-1 206-1³ 415-1³

En el 2016 existieron 45 casos de posibles riesgos, relacionados con corrupción, se evaluó el 100% de estos. Para la evaluación de los posibles casos de corrupción de la organización, primero se realiza una diligencia o revisión ampliada de la persona en análisis, tomando como fuente de consulta la información pública disponible, la información de prensa, procesos judiciales, además de los datos y documentos que, como parte de la relación que la persona mantenga o busque mantener con Oriente Seguros se encuentren disponibles.

Adicionalmente, se utiliza la metodología interna de evaluación de riesgos de clientes para determinar el grado de exposición que la persona representa para la compañía. Esta combinación de variables permite determinar si existe un riesgo real para Oriente Seguros y tomar decisiones en relación a ellos.

Esta gestión se ejecuta en iguales condiciones para Quito y Guayaquil, ya que no existen diferencias en los procesos de vinculación, actualización de datos, ni de relacionamiento con terceros. Cinco de los casos identificados (11%) pudieron representar un riesgo significativo para Oriente Seguros; sin embargo, todos se encuentran debidamente gestionados.

Mientras que, en el 2017 se obtuvieron 43 casos de posibles riesgos, relacionados con corrupción, de igual manera se evaluó el 100% de los casos. Uno de ellos (2%) pudo representar un riesgo significativo para la compañía; no obstante, se encuentra solventado.

3. En el 2016 y 2017 no se ha realizado ninguna contribución política.

4. La organización no ha registrado prácticas de competencia desleal ni ha participado en acciones de práctica monopólica que atenten contra la sana competencia y libertad de mercado.



LIBRE DE CASOS

205-3

A lo largo de ambos períodos, no existieron casos de corrupción confirmados. No se ha despedido a ningún colaborador por casos de corrupción y no se aplicaron medidas disciplinarias al respecto.

En el mes de julio de 2016, Oriente Seguros finalizó la relación con uno de sus socios comerciales por un caso de posible corrupción, en el manejo de dinero proveniente de clientes. Como empresa aseguradora, no es posible determinar si hubo la existencia de un delito, sin embargo, se identificaron los suficientes elementos de juicio para decidir la finalización del contrato. La compañía y sus colaboradores no han formado parte de ningún caso jurídico, relacionado con la corrupción.

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

205-2

Gestión 2016

En este año no se realizó una comunicación masiva a los socios de negocio de Oriente Seguros, sobre las políticas ya que no existió una actualización de las mismas. Esto desde la última comunicación realizada en noviembre de 2015. Ninguno de los miembros del órgano de gobierno ha recibido formación en anticorrupción.



CATEGORÍA LABORAL	UIO	COMUNICADOS	CAPACITADOS	GYE	COMUNICADOS	CAPACITADOS
Directivos	11	100%	36%	1	100%	0%
Jefaturas	12	100%	75%	2	100%	100%
Coordinaciones	26	100%	92%	5	100%	60%
Asistencias	24	100%	100%	3	100%	67%
Auxiliares	21	100%	76%	6	100%	83%
Personal operativo (limpieza)	4	100%	100%	1	100%	100%
Total	98	100%	83%	18	100%	72%

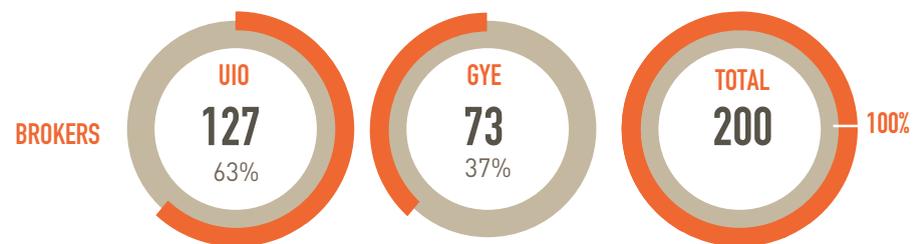
Gestión 2017

En este periodo se realizó un taller intensivo con todos los miembros del Directorio, en el cual se revisaron las principales políticas y procedimientos.

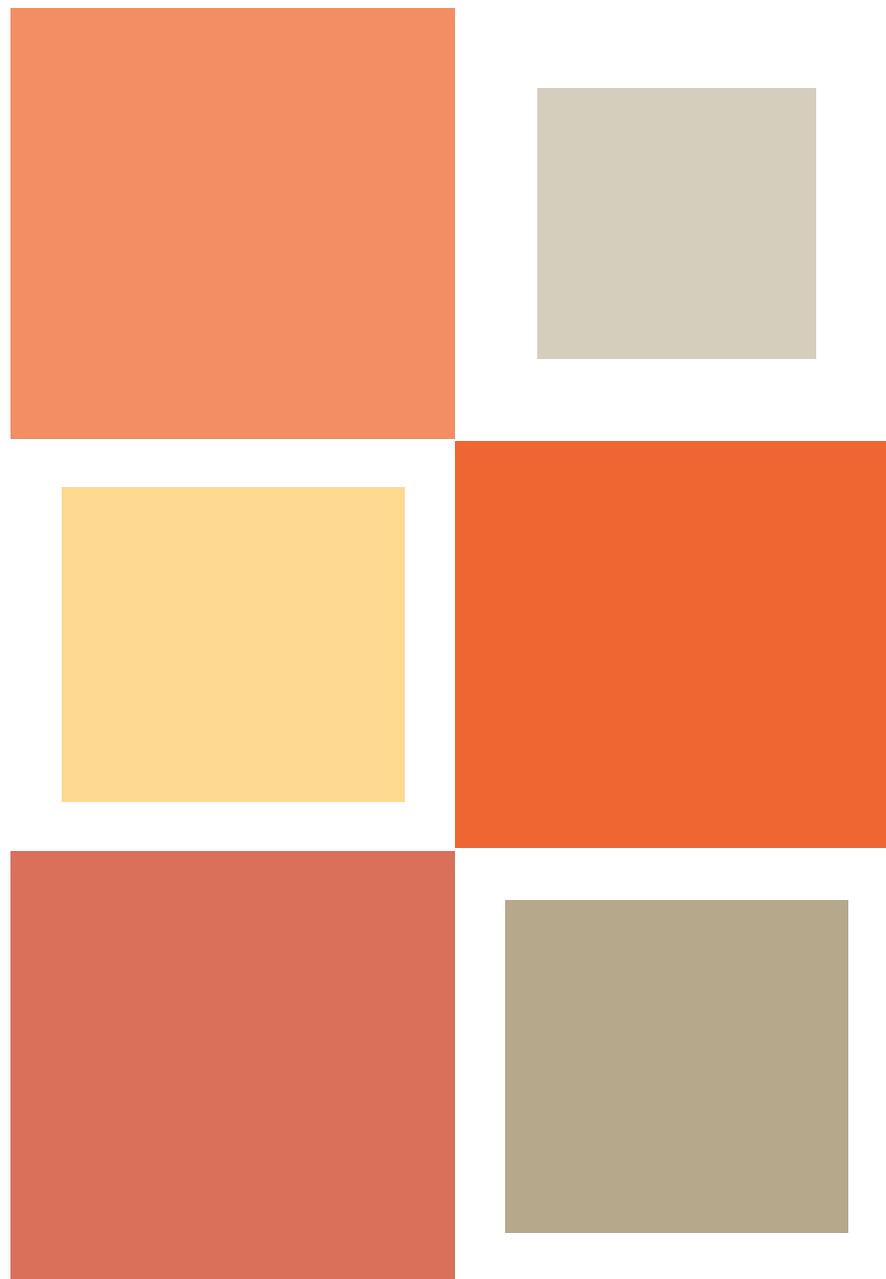


CATEGORÍA LABORAL	UIO	COMUNICADOS	CAPACITADOS	GYE	COMUNICADOS	CAPACITADOS
Directivos	11	100%	36%	1	100%	0%
Jefaturas	15	100%	73%	3	100%	67%
Coordinaciones	27	100%	100%	6	100%	83%
Asistencias	22	100%	91%	6	100%	86%
Auxiliares	18	100%	72%	6	100%	80%
Personal operativo (limpieza)	3	100%	100%	-	100%	-
Total	96	100%	81%	22	100%	77%

Las políticas han sido comunicadas a los brokers, como principal socio de negocio de Oriente Seguros, de acuerdo al siguiente detalle:



No se han comunicado las políticas a otras personas, naturales o jurídicas.





3

CAPÍTULO TRES DESEMPEÑO ECONÓMICO Y COMERCIAL



GLOSARIO

Comisión: Monto variable que se paga a los brokers por llevar negocios a la aseguradora.

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

102-6

Dentro del periodo 2016 – 2017, con lo que respecta a los mercados servidos la compañía alcanzó a través de las oficinas en Quito y Guayaquil; y enfocado el negocio hacia el segmento empresarial privados y a clientes de tipo: naturales, y jurídicas de todos los sectores económicos lo siguiente:

CLASIFICACIÓN	RAMOS COMERCIAL	VENTAS 2016	VENTAS 2017
Fianzas	Fianzas	\$ 14,958,719	\$ 13,509,120
Fianzas	Fianzas Aduaneras	\$ 1,731,973	\$ 1,564,136
Generales	Accidentes Personales	\$ 393,897	\$ 515,182
Generales	Crédito	\$ 100	\$ 20
Generales	Ingeniería	\$ 3,064,686	\$ 2,912,911
Generales	Otros Ramos Generales	\$ 811,132	\$ 807,837
Generales	Programa Incendio	\$ 445,282	\$ 1,036,670
Generales	Responsabilidad Civil	\$ 1,587,790	\$ 1,789,537
Generales	Vehículos	\$ 77,675	\$ 133,723
TOTAL GENERAL		\$ 23,071,254	\$ 22,269,136

RESULTADOS FINANCIEROS⁵

201-1 201-4 102-45 203-2 ENF7 103-1

2016

- Nueva Resolución No 218-2016-S emitida el 9 de marzo de 2016 por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: “Norma sobre los segmentos y porcentajes máximo de inversión obligatoria”.

- En el Código Orgánico Monetario y Financiero, se estableció el porcentaje de contribución que todas las aseguradoras deben realizar para el Fondo de Seguro Privado y el mismo entró a operar a partir del 1 de enero de 2016; la compañía realizó la provisión correspondiente con el cierre fiscal 2016 por el 0.90% de las Primas Netas Emitidas, es decir US\$207.595.

- A partir del 2016 y por primera vez en el país, la Ley General de Seguros, dispone que las compañías de seguros, están obligadas a obtener una calificación de riesgos, a cargo de firmas calificadoras previamente aprobadas por la autoridad de control. La resolución determinó nueve escalas de evaluación: AAA, AA, A, BBB, BB, B, C, D, E. Tras el proceso de revisión exhaustivo por parte de la calificadora Class International Rating, otorgó a Oriente Seguros la calificación “AA” (Doble A) en Riesgo de Fortaleza Financiera. Esta calificación, avala, entre otros “la fortaleza financiera de Oriente Seguros, determina una muy alta capacidad para administrar riesgos, cumplir con sus asegurados y sus obligaciones contractuales”.

2017

- Nueva Resolución No 432-2017-S emitida el 29 de diciembre de 2017 “Modificación de ciertos límites de inversión” de la resolución 218-2016-S.

5. A lo largo del 2016 y 2017 Oriente Seguros no recibió asistencia financiera. Adicionalmente, la compañía no consolida información financiera con otras empresas.

Los resultados financieros componen un ingreso importante para las compañías aseguradoras, ya que existe una normativa que requiere que se mantengan inversiones mínimas basadas en el 40% del Capital Pagado y Reservas Legales, Reservas Técnicas y Primas Anticipadas Retenidas. Considerando que las Reservas Técnicas generalmente son el pasivo más importante que tienen las aseguradoras y que el 100% de las mismas deben mantenerse invertidas, el rubro de inversiones obligatorias predomina mucho en el activo de las aseguradoras y, los intereses que las mismas generan, conforman una parte importante de los ingresos de las aseguradoras. La administración de inversiones está Normado por la Entidad de Control y aplica a todas las compañías de seguros.

Los impactos de los resultados financieros son muy importantes, ya que las inversiones que mantienen las aseguradoras dinamizan el mercado de capitales. Las aseguradoras son una de las principales industrias inversoras en el país; en renta fija, renta variable, en el mercado primario y el mercado secundario. El impacto directo en la aseguradora es a nivel de generación de ingresos que, a pesar de no estar directamente ligado al giro del negocio técnico del seguro, constituye un ingreso importante en el estado de resultados de las aseguradoras.

Dentro de la estructura de gobierno corporativo, Oriente Seguros mantiene un Comité de Inversiones, conformado por un director externo, la gerencia de la compañía y líderes del área financiera y otros afines a las responsabilidades de este comité. Es el comité y finalmente el Directorio quienes aprueban el Manual de Inversiones de la empresa, el mismo que se encuentra alineado al marco legal mencionado anteriormente y a la versión de riesgo definido. Mes a mes el comité se reúne para analizar la evolución, límites, rendimientos, composición, alternativas, entre otros, controlando de esta manera que se cumpla con las mejores opciones de inversiones dentro del marco normativo.

Dentro de la normativa, existen limitaciones de índole cualitativo o cuantitativo que pueden restringir las alternativas en un mercado de valores que de por sí no es muy dinámico o que no tiene la suficiente oferta para la demanda de las aseguradoras. Además, la falta de dinamismo del mercado secundario, genera que los ingresos financieros puedan tener un revés.

103-2

En la empresa se gestionan los ingresos financieros a través de contratos con casas de valores que administran y gestionan la compra y la venta de las inversiones, y a la vez un contrato con el Decevale (Depósito Centralizado de Valores) donde se custodian todas las inversiones materializadas o desmaterializadas. Las instrucciones a las casas de valores se las entrega a través de tesorería, dentro del área financiera, quién analiza si las ofertas del mercado están enmarcadas al requerimiento de inversión alineado al Manual de Inversiones, lo que incluye realizar un análisis de riesgos con herramientas de apoyo que consideran análisis cuantitativo y cualitativo, y que emite un puntaje de riesgo.

El propósito de esta gestión está alineado a priorizar seguridad, este principio implica que el valor en términos reales de las inversiones debe estar garantizado a través del tiempo. Por ello, se debe tener en cuenta la solvencia

del emisor de los instrumentos que se adquieren. De acuerdo al concepto de riesgo de liquidez, la aseguradora deberá contar con un equilibrio entre las inversiones y los niveles de dinero disponible que debe mantenerse con el objetivo de cumplir con las obligaciones existentes; diversificación, no debe existir concentración en una determinada categoría de activos, en sector específico de inversión, en la adquisición de instrumentos de un mismo emisor y tampoco en plazos de los instrumentos adquiridos y rentabilidad, los principios que deben primar en la decisión de compra o venta de instrumento son la seguridad y liquidez.

La compra de títulos u obligaciones emitidas por empresas bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se realizarán siempre y cuando dichos títulos estén inscritos en el Catastro Público de Mercado de Valores o en el Registro Especial Bursátil (REB), y cuenten con una calificación de riesgos, la misma que no es obligatoria en el caso de inversiones de renta variable y para los valores emitidos por el Ministerio de Finanzas o el Banco Central del Ecuador.

El manual de políticas y procedimientos para la gestión de inversiones tiene por objeto establecer las políticas, procesos, procedimientos, metodologías de evaluación y controles necesarios para mitigar los riesgos inherentes a los instrumentos de inversión que forman parte del portafolio de inversión, así como maximizar los rendimientos de dichas operaciones siguiendo los lineamientos normativos.

Los Directores de Oriente Seguros como máximo órgano dentro de la estructura tendrán las siguientes funciones:

- Aprobación de la conformación del Comité de Calificación de Inversiones.
- Aprobación del presente Manual de políticas y procedimientos para la gestión de inversiones.
- Definir las funciones del Comité de Calificación de Inversiones y sus miembros.

Es importante mencionar que Oriente Seguros y las casas de valores que le prestan sus servicios mantienen un contrato, el cual debe ser previamente revisado por el Departamento Legal y debe cumplir la Política “Conozca a su Proveedor”.

Dentro de los proyectos pendientes se encuentra la automatización de la valoración y registro contable de las inversiones mes a mes.

103-3

Resultados 2016 y 2017:

Mediante los formularios 318 y 318A requeridos por la entidad de control, se resume y controla que las inversiones cumplan con los límites máximos normados.



Los resultados de la evaluación o modificación del enfoque de gestión se lo obtienen en los procesos de revisión de parte de Auditoría Interna y Auditoría Externa.

DESEMPEÑO ECONÓMICO POR AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 - 2017

	2016	2017
Valor económico directo generado (VEDG)	\$58.659.771.46	\$49.806.914.91
Ingresos:		
Clientes	\$ 23,071,254.72	\$ 22,269,136.17
Recuperaciones de siniestros	\$ 16,269,175.28	\$ 11,693,944.21
Comisiones recibidas	\$ 3,325,616.38	\$ 3,455,792.14
Liberación reservas	\$ 12,881,645.73	\$ 9,182,206.95
Inversiones financieras	\$ 1,803,433.54	\$ 1,307,461.18
Otros ingresos	\$ 1,308,645.81	\$ 1,898,374.26
Valor económico directo distribuido (VEDD)	\$57.734.054.85	\$48.809.324.87
Costes operacionales:		
Pago a reaseguradores	\$ 14,350,928.21	\$ 12,649,037.05
Pagos a clientes	\$ 18,686,099.25	\$ 13,206,011.21
Comisiones pagadas	\$ 3,772,488.50	\$ 3,542,745.26
Constitución de reservas	\$ 12,397,962.55	\$ 9,879,602.84
Pagos a proveedores	\$ 3,378,916.82	\$ 3,592,537.95
Inversión social y ambiental	\$ 12,273.81	\$ 8,166.34
Otros egresos	\$ 454,960.12	\$ 1,218,865.66
Salarios y beneficios de los colaboradores		
Gastos del personal	\$ 3,190,605.95	\$ 3,167,490.92
Aportes patronales (IESS)	\$ 450,574.17	\$ 456,356.27
Impuestos pagados		
Impuesto al Valor Agregado, Contribuciones y Otros	\$ 307,724.46	\$ 249,606.69
Impuesto a la renta o anticipo mínimo	\$ 194,580.88	\$ 191,853.90
Impuesto a la salida de divisas	\$ 496,746.86	\$ 603,898.74
Impuestos municipales	\$ 40,193.27	\$ 43,152.04
Valor económico retenido (VER)	\$ 925,716.61	\$ 997,590.04

(Expresado en dólares americanos)

NOTAS: No se han considerado las depreciaciones y provisiones (2016 \$695,653.38 - 2017 \$832,993.75) dentro del VED. La Participación Laboral se encuentra dentro de los beneficios del personal.

Dentro de los impactos económicos indirectos significativos se puede mencionar el pago de comisiones a brokers, el cual ayuda a su desarrollo y crecimiento como empresas. En el año 2016 pagó en comisiones \$ 3,772,488.5; mientras que en el 2017 pagó en comisiones \$ 3,542,745.26.



PAGO DE SINIESTROS

ENF10 103-1

El pago de siniestros está íntimamente ligado a la misión de la compañía, ya que los clientes adquieren un seguro con la finalidad de recibir una indemnización que compense la pérdida ocasionada por un siniestro, por lo que es la principal obligación de la aseguradora con sus clientes. En el caso de siniestro en ramos de fianzas se constituye una obligación para la aseguradora, ya que actúa como garante o afianzador del asegurado ante el beneficiario.

El pago de siniestros impacta directamente a los beneficiarios de la indemnización, quien ante el efecto causado por la ocurrencia del siniestro sufrieron algún tipo de pérdida misma que en parte es compensada por la aseguradora según los términos y condiciones de la póliza contratada. El siniestro no se cubre en la totalidad, ya que comparte un porcentaje de la pérdida con el cliente, lo que se llama deducible.

La cobertura contratada se limita a lo indicado en la póliza, por lo que no siempre el siniestro puede estar cubierto. Otro factor es que el cliente haya tenido una afectación de su interés asegurado en condiciones que no cumplen lo requerido para considerarlo como un siniestro cubierto; es decir, derivados de un hecho que no haya sido accidental, súbito e imprevisto.



103-2

El esquema de gestión de siniestros se estructura dentro del marco jurídico establecido en la Ley General de Seguros, Código Civil, Comercio, Leyes Ordinarias dependiendo de los bienes asegurados, Leyes Ambientales, Normas Reglamentarias y Ordenanzas Locales.

Comienza con la intención de reclamo del seguro del bien siniestrado por parte del cliente, que la transmite a través de los canales de contacto y se da inicio al proceso. El manejo de salvamentos que cierra la actividad se lo realiza con gestores ambientales, debidamente autorizados contribuyendo así al manejo responsable de materiales que puedan ser contaminantes.

El enfoque de gestión de Oriente Seguros se basa en la eficiencia en el manejo de recursos tecnológicos y humanos, que garantizan el servicio de calidad a los clientes internos y externos enfocados en los principios corporativos de la organización.

Las políticas de gestión se encuentran registradas en los manuales de políticas de manejo de siniestros distribuidos por ramos de seguros. Los cuales responden al marco estipulado por la Ley General de Seguros. A cargo de la gestión se encuentra el Departamento de Siniestros de la compañía, el mismo que cuenta con los recursos disponibles en el aspecto tecnológico y físico que garantizan el cumplimiento de las políticas. Además, se cuenta con los canales oficiales antes mencionados para dar atención a quejas y reclamos.

103-3

Con lo que respecta a mecanismos para las desconformidades en cuanto al pago del siniestro o el tiempo de pago, los clientes pueden ingresar su reclamo a través de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. A través del cual en el período 2016-2017 en Ramos Generales y Técnicos no ha recibido ninguna notificación, y en Fianzas se han presentado 2 reclamos, los mismos que fueron solventados oportunamente.





RANKING EN EL MERCADO

ENF12 103-1

Oriente Seguros está dentro de un negocio de riesgos y el posicionamiento que debe alcanzar es el de cumplimiento, todos buscan trabajar con una aseguradora que además de resguardar su patrimonio cuente con la solidez y el respaldo necesario para cubrir sus pérdidas en caso de un siniestro.

De las investigaciones realizadas, se ha rescatado que los brokers de seguros recomiendan a sus clientes el trabajar con las compañías de seguros mejor ubicadas en el ranking de ventas anual, el cual va relacionado directamente al número de ramos y segmentos que ofrece cada participante; el puesto en ranking o volumen no está ligado a la capacidad de servicio.

Oriente Seguros es una compañía con respaldo y solidez enfocada al nicho de seguimiento empresarial y pymes; con lo cual sus volúmenes no son comparables con empresas aseguradoras que comercializan seguros masivos.

103-2

La principal estrategia de la empresa al momento de posicionarla ha sido no caer en la publicidad y promoción tradicional que lleva la industria de seguros. Desde el 2015, debido al cambio de marca, desarrolló otro tipo de mensajes para posicionarse y en la gran mayoría de ellos procuró no hablar de seguros técnicamente, sino al contrario de los beneficios que se tendría al trabajar con una compañía de seguros.

El Departamento de Marketing es el encargado de trabajar arduamente en estrategias de posicionamiento que permitan llegar con el mensaje adecuado a los segmentos de mercado de su interés. Se busca repotenciar la presencia y la recordación de marca en la mente de los clientes, sobre todo en el target objetivo.

103-3

Resultados 2016 y 2017

La evaluación del posicionamiento de marca se la realizará a través de una consultora para el 2018.

RANKING DE MERCADO TOTAL (TODOS LOS RAMOS) A DICIEMBRE 2017

COMPAÑÍA	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO
	PEN	DICIEMBRE 2017	MERCADO	Vs. (DIC 2016)		PEN	DICIEMBRE 2016	MERCADO
TODOS LOS RAMOS								
SUCRE	1	\$ 274,629.34	16.84%	13.42%	1	\$ 242,138.83	14.96%	16.26%
EQUINOCCIAL	2	\$ 148,042.04	9.08%	-4.31%	2	\$ 154,713.59	9.56%	-9.32%
CHUBB	3	\$ 141,829.76	8.70%	7.01%	3	\$ 132,533.74	8.19%	-1.83%
PICHINCHA	4	\$ 126,171.83	7.74%	14.84%	5	\$ 109,864.93	6.79%	5.18%
QBE COLONIAL	5	\$ 111,218.63	6.82%	-10.05%	4	\$ 123,642.85	7.64%	-21.71%
AIG	6	\$ 94,500.79	5.79%	4.37%	6	\$ 90,542.20	5.60%	-3.13%
EQUIVIDA	7	\$ 75,763.75	4.64%	5.44%	7	\$ 71,858.16	4.44%	2.68%
LIBERTY	8	\$ 63,284.41	3.88%	-2.57%	9	\$ 64,951.70	4.01%	5.77%
MAPFRE ATLAS	9	\$ 57,148.69	3.50%	18.35%	12	\$ 48,287.97	2.98%	-2.64%
ECUASUIZA	10	\$ 51,863.40	3.18%	-2.75%	10	\$ 53,328.90	3.30%	1.70%
ORIENTE	22	\$ 22,269.14	1.37%	-3.46%	21	\$ 23,066.15	1.43%	-9.22%
OTRAS		\$ 464,378.28	28.47%			\$ 503,244.75	31.10%	
TOTAL DE MERCADO		\$ 1,631,100.05	100.00%	0.80%		\$ 1,618,173.77	100.00%	-2.81%

* Valores en miles de dólares

RANKING DE MERCADO TOTAL (RAMOS ORIENTE) A DICIEMBRE 2017

COMPAÑÍA	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO
	PEN	DICIEMBRE 2017	MERCADO	Vs. (DIC 2016)		PEN	DICIEMBRE 2016	MERCADO
RAMOS ORIENTE								
CHUBB	1	\$ 86,540.69	15.74%	9.09%	1	\$ 79,329.65	14.13%	-6.89%
SUCRE	2	\$ 79,724.80	14.50%	15.97%	3	\$ 68,747.06	12.24%	8.39%
EQUINOCCIAL	3	\$ 63,816.39	11.61%	-10.89%	2	\$ 71,614.67	12.75%	2.83%
AIG	4	\$ 36,101.71	6.57%	0.24%	5	\$ 36,014.89	6.41%	-14.03%
QBE COLONIAL	5	\$ 32,243.55	5.87%	-11.73%	4	\$ 36,526.60	6.50%	-28.38%
ECUASUIZA	6	\$ 25,596.63	4.66%	0.25%	6	\$ 25,531.94	4.55%	30.93%
CONFIANZA	7	\$ 22,236.19	4.05%	-11.93%	7	\$ 25,248.90	4.50%	-6.45%
ORIENTE	8	\$ 22,139.65	4.03%	-3.67%	8	\$ 22,984.03	4.09%	-8.42%
LIBERTY	9	\$ 21,974.78	4.00%	5.37%	9	\$ 20,854.21	3.71%	5.62%
A. SUR	10	\$ 19,444.38	3.54%	9.33%	10	\$ 17,784.49	3.17%	-13.98%
OTRAS		\$ 139,828.97	25.44%			\$ 156,930.40	27.95%	
TOTAL DE MERCADO		\$ 549,647.74	100.00%	-2.12%		\$ 561,566.85	100.00%	-2.75%

* Valores en miles de dólares



RANKING DE MERCADO TOTAL (RAMOS GENERALES) A DICIEMBRE 2017

COMPAÑÍA	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO
	PEN	DICIEMBRE 2017	MERCADO	Vs. (DIC 2016)	PEN	DICIEMBRE 2016	MERCADO	Vs. (DIC 2015)
GENERALES								
CHUBB	1	\$ 86,516.56	18.52%	9.18%	1	\$ 79,238.79	16.95%	-6.90%
SUCRE	2	\$ 79,126.10	16.93%	16.97%	2	\$ 67,645.73	14.47%	9.03%
EQUINOCCIAL	3	\$ 48,616.29	10.40%	-10.69%	3	\$ 54,435.38	11.65%	7.74%
AIG	4	\$ 34,566.36	7.40%	2.79%	5	\$ 33,628.63	7.20%	-13.73%
QBE COLONIAL	5	\$ 31,205.68	6.68%	-11.65%	4	\$ 35,319.36	7.56%	-25.92%
ECUASUIZA	6	\$ 24,805.03	5.31%	-1.09%	6	\$ 25,077.23	5.37%	30.82%
LIBERTY	7	\$ 21,632.19	4.63%	6.11%	7	\$ 20,386.73	4.36%	5.42%
GENERALI	8	\$ 18,585.84	3.98%	6.88%	8	\$ 17,389.51	3.72%	46.98%
PICHINCHA	9	\$ 17,182.93	3.68%	10.25%	10	\$ 15,584.86	3.33%	7.05%
MAPFRE ATLAS	10	\$ 13,828.88	2.96%	28.04%	14	\$ 10,800.04	2.31%	-34.52%
ORIENTE	16	\$ 7,066.61	1.51%	12.30%	17	\$ 6,292.67	1.35%	-28.61%
OTRAS		\$ 84,113.13	18.00%			\$ 101,587.76	21.74%	
TOTAL DE MERCADO		\$ 467,245.62	100.00%	-0.03%		\$ 467,386.68	100.00%	-1.49%

* Valores en miles de dólares

RANKING DE MERCADO TOTAL (RAMOS FIANZAS) A DICIEMBRE 2017

COMPAÑÍA	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO	RK	Prima Emitida Neta	% PARTICIPACIÓN	Δ CRECIMIENTO
	PEN	DICIEMBRE 2017	MERCADO	Vs. (DIC 2016)	PEN	DICIEMBRE 2016	MERCADO	Vs. (DIC 2015)
RAMOS FIANZAS								
CONFIANZA	1	\$ 22,236.19	26.98%	-11.93%	1	\$ 79,329.65	26.81%	-6.45%
EQUINOCCIAL	2	\$ 15,200.10	18.45%	-11.52%	2	\$ 68,747.06	18.24%	-10.14%
ORIENTE	3	\$ 15,073.04	18.29%	-9.70%	3	\$ 71,614.67	17.72%	2.51%
A. SUR	4	\$ 8,198.46	9.95%	7.07%	4	\$ 36,014.89	8.13%	-20.64%
TOPSEG	5	\$ 4,457.21	5.41%	-31.35%	5	\$ 36,526.60	6.89%	28.70%
LATINA	6	\$ 2,941.87	3.57%	-12.94%	6	\$ 25,531.94	3.59%	-9.14%
UNIDOS	7	\$ 2,095.60	2.54%	37.23%	10	\$ 25,248.90	1.62%	6.79%
COLON	8	\$ 2,005.11	2.43%	1.23%	8	\$ 22,984.03	2.10%	-10.25%
AIG	9	\$ 1,535.35	1.86%	-35.66%	7	\$ 20,854.21	2.53%	-18.01%
SWEADEN	10	\$ 1,283.04	1.56%	23.19%	15	\$ 17,784.49	1.11%	-19.70%
OTRAS		\$ 7,376.17	8.95%			\$ 156,930.40	11.25%	
TOTAL DE MERCADO		\$ 82,402.12	100.00%	-12.51%		\$ 561,566.85	100.00%	-8.57%

* Valores en miles de dólares



PRODUCTOS Y SERVICIOS

417-1

417-1 Dentro de cada póliza de seguro se incluyen las condiciones generales del ramo contratado. Adicionalmente, se puede revisar las condiciones generales de todos los ramos de seguros que la compañía comercializa en la siguiente página web. <https://www.orienteseguros.com/ley-de-transparencia/>

De igual manera, todo lo que por Ley se debe presentar y entregar al cliente se encuentra en la sección de Transparencia de la Información en el mismo link.

OFERTA DE PRODUCTOS

102-2

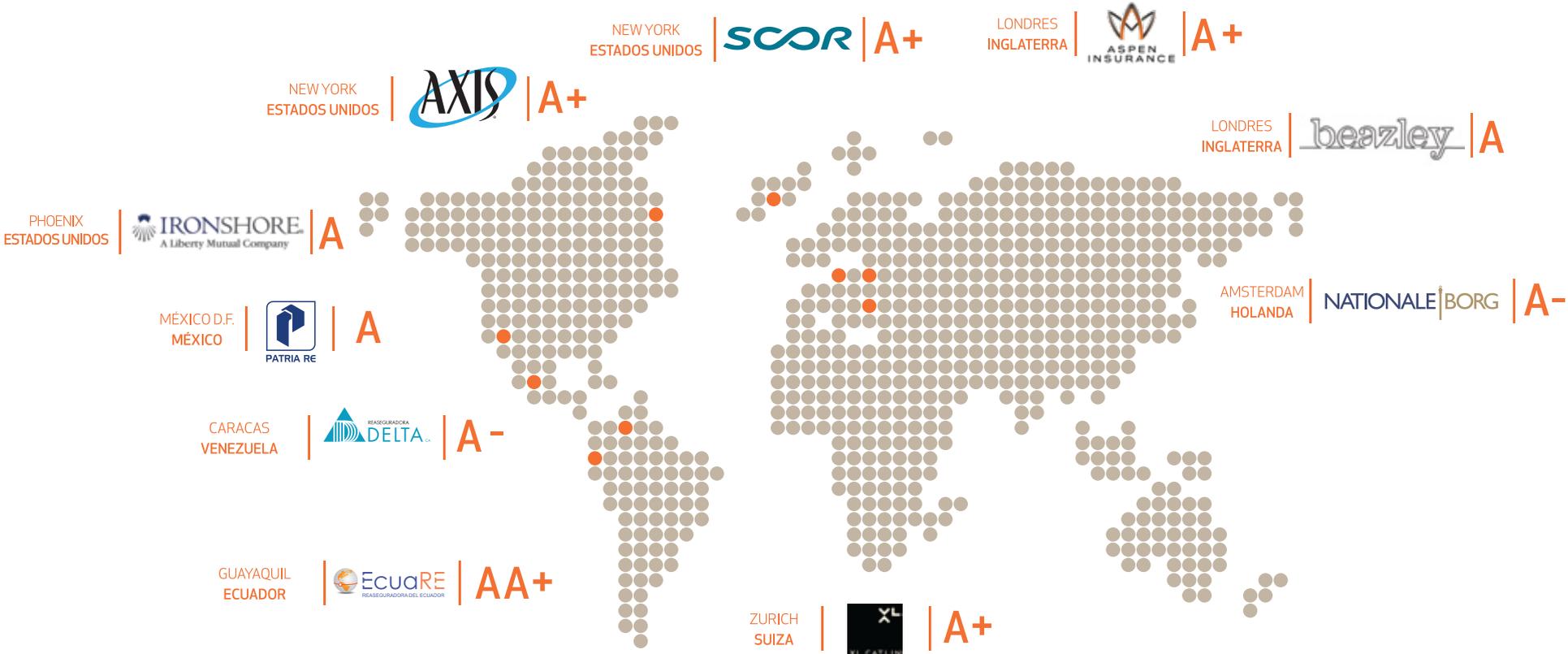
Oriente Seguros dentro de su oferta cuenta con dos líneas de negocio: Fianzas y Ramos Generales, de las cuales se desprende los siguientes ramos y productos.



RAMOS	Buen Uso de Anticipo Calidad Material Fiel Cumplimiento de Contrato Seriedad de Oferta Garantía Aduanera
PRODUCTOS	FIANZA EXPRESS - Buen Uso de Anticipo - Fiel Cumplimiento de Contrato
	FIANZA AMBIENTAL - Fiel Cumplimiento de Contrato
RAMOS	Vehículos Incendio Lucro Cesante Incendio Robo Equipo Electrónico Accidentes Personales Responsabilidad Civil Fidelidad Transporte Rotura de Maquinaria Lucro Cesante Rotura Equipo y Maquinaria Todo Riesgo Contratista Todo Riesgo Montaje
PRODUCTOS	EDIFICIOS - Incendio
	RESPONSABILIDAD CIVIL ANDINA - Responsabilidad Civil
	HOGAR PLUS - Incendio - Robo - Responsabilidad Civil - Accidentes Personales - Equipo Electrónico (pago adicional)
	HOGAR PREMIUM - Incendio - Robo - Responsabilidad Civil - Accidentes Personales - Equipo Electrónico (pago adicional)

RESPALDO INTERNACIONAL REASEGUROS

Oriente Seguros cuenta con el respaldo de reaseguradores internacionales de prestigio. Este importante apoyo otorga garantía, confianza y tranquilidad a sus clientes.



SERVICIO AL CLIENTE

ENF9 103-1

La satisfacción y calidad del servicio es uno de los pilares fundamentales en la gestión del negocio de Oriente Seguros, todos los asesores productores de seguros que trabajan con la compañía valoran principalmente el servicio que brinda, la rapidez de respuesta y sobre todo, el nivel de atención de los ejecutivos comerciales y la capacidad de respuesta de la aseguradora.

La cobertura a este tema material es a nivel nacional, ya que se mide el servicio por igual, tanto en la matriz de Quito, como en la sucursal de Guayaquil. Con el fin de tener feedback del 100% de la gestión que realiza.

103-2

El servicio tiene 3 aristas principales:



El propósito de cada medición, además de identificar los niveles de satisfacción, es recibir todo el feedback posible de los corredores, con la finalidad de encontrar y diseñar mejoras, puesto que la meta es cumplir con al menos el 80% de satisfacción de servicio a brokers.

El indicador de servicio está dentro de los objetivos estratégicos de la compañía.

2016

• En junio 2016, Oriente Seguros fue reconocido por su calidad corporativa, debido a sus prácticas responsables, esto por parte del Latin American Quality Institute.



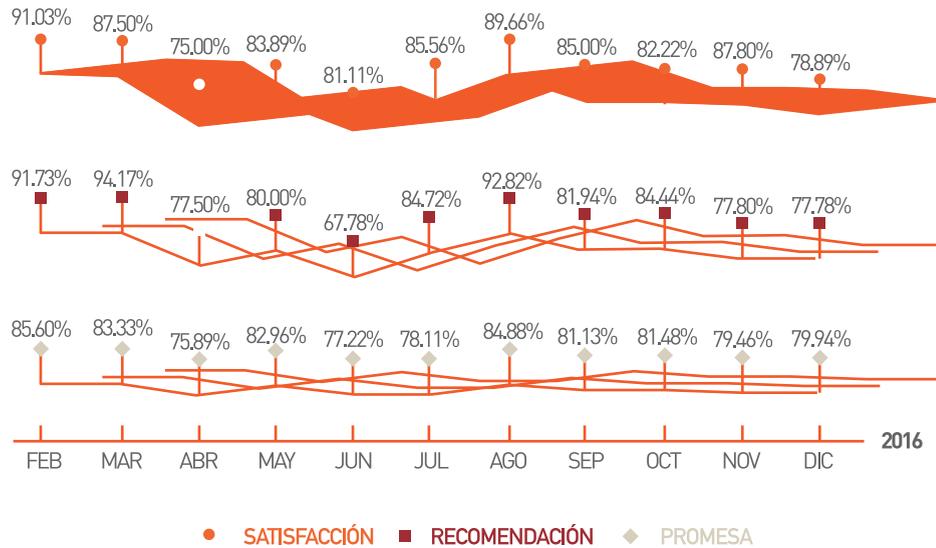
La evaluación de este tema se lo realiza a través de:

- Encuestas telefónicas y digitales a todos los brokers.
- Entrevistas personales a una muestra de corredores.

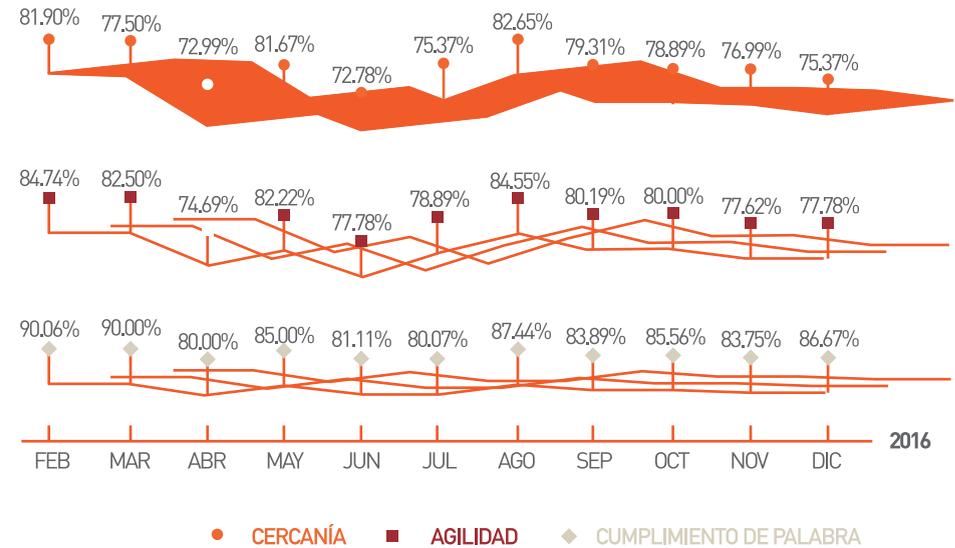
Es así como, en el 2016 se midió la satisfacción de servicio a los clientes de manera mensual y se obtuvieron los siguientes resultados:



SATISFACCIÓN GENERAL



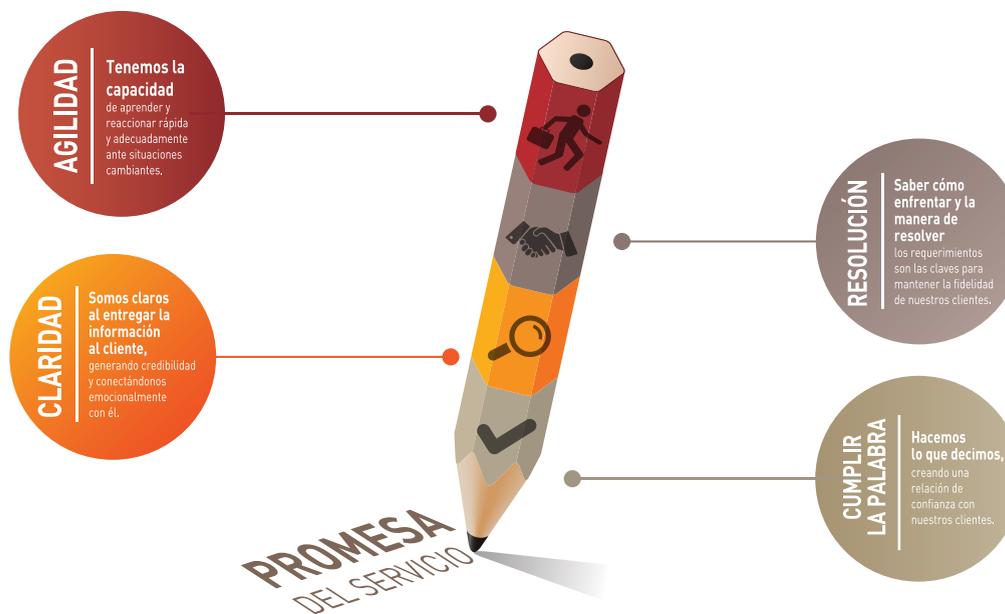
PROMESA DE SERVICIO



En el 2017, se aplicó una metodología distinta para conocer y analizar el índice de satisfacción de servicio para los asesores productores de seguros. Con los resultados encontrados se plantearon programas de mejora a partir del 2018.

ACTUALIZACIÓN AL MODELO DE SERVICIO

En agosto 2017 se realizó una revisión con el fin de actualizar los atributos del modelo de servicio:



PRIVACIDAD DE CLIENTES Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

417-2 418-1

Toda la información que se incluye con cada póliza y servicio es entregada a los clientes de manera directa conformando lo que se denomina Condiciones Generales, son documentos que detallan derechos y obligaciones de y para las partes. Las Condiciones Generales son aprobadas por la entidad de control como parte de la autorización necesaria para comercializar un ramo de seguros.

Las mismas se encuentran disponibles para lectura y descarga en la página web: <http://www.orienteseguros.com/ley-de-transparencia/>.

Oriente Seguros garantiza la privacidad de la información, así como su confidencialidad como parte esencial del compromiso con clientes y grupos de interés, es por esto que no se han presentado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos en el período 2016 y 2017.

Adicionalmente, no se han registrado casos de incumplimiento de las normas o códigos voluntarios relativos a la información del servicio. Oriente Seguros declara que no ha identificado casos de incumplimiento de las normas o códigos voluntarios. 417-2

RELACIONAMIENTO CON BROKERS

ENF11 103-1

El esquema de relacionamiento con brokers de seguros es uno de los pilares más importantes de la compañía, ya que el nivel de contacto que lleva con ellos está directamente relacionada al volumen de ventas que alcanza año a año con cada uno de los corredores.

Desde Marketing se trabaja en diferentes actividades de relacionamiento y fidelización a nivel nacional, desde eventos masivos hasta activaciones puntuales con cada uno de ellos. En este tema material, no hemos detectado ningún tipo de limitaciones.

103-2

Cada unidad comercial tiene designado un grupo de asesores productores de seguros, a quienes gestiona todos sus requerimientos.

Se busca incrementar y fidelizar clientes a través de un servicio diferenciado. Desde cierto punto los brokers también son clientes, ya que son quienes gestionaron el 81% de la cartera de clientes en el 2016 y el 82% en el 2017.

En cuanto a responsabilidades, se comparte entre el Departamento de Marketing (relacionamiento - fidelización) y el Área Comercial (servicio - ventas). Mientras que, con lo que respecta a recursos se invierte una cantidad importante para el relacionamiento con los brokers, con el interés de crear espacios de relacionamiento y el plan de incentivos.

Los canales de quejas y reclamos están abiertos para todos los Asesores Productores de Seguros desde el 2017.

103-3

Los resultados de toda gestión, sea de Marketing o Comercial son evaluados en el Comité Comercial que se reúne mensualmente.

PROVEEDORES DE SERVICIOS

ENF8 102-9 102-10 414-1

103-1

El pago justo es el resultado de la conveniencia de las partes considerando una ganancia para ambas y satisfaciendo sus respectivas necesidades; que los pagos se realicen en el plazo acordado es la mejor demostración de seriedad con los grupos de interés de la compañía. Los pagos justo y a tiempo contribuyen al crecimiento de los involucrados y fortalece la relación de negocio asegurando su sostenibilidad en el tiempo.

La compañía realiza por su giro de negocio pagos para resarcir la afectación económica que un siniestro le ha causado al beneficiario de la póliza contratada, también paga a sus asesores productores de seguros, reaseguradores, colaboradores y proveedores administrativos/financieros contribuyendo a su crecimiento y desarrollo económico.

103-2

En el caso de que exista contrato entre las partes los pagos se realizan de acuerdo a lo estipulado en el mismo. Se busca contribuir al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de la relación con los distintos proveedores basados en el cumplimiento de políticas y condiciones claras y justas.

Oriente Seguros es eficiente en el manejo de recursos, conocer a los proveedores y sus necesidades; crear y mantener relaciones beneficiosas en el corto y largo plazo para las partes involucradas y ser reconocidos por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

La relación con los distintos proveedores se maneja de manera descentralizada por departamentos, en caso de queja o reclamación los responsables de los departamentos son los canales de comunicación hacia la compañía.

Anualmente se realiza una actualización de datos, formularios de vinculación e información financiera de los proveedores recurrentes administrativos. En cuanto, a reaseguradores la renovación de contratos se gestiona cada año; cuyo proceso se rige por la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.



Resultados 2016 y 2017

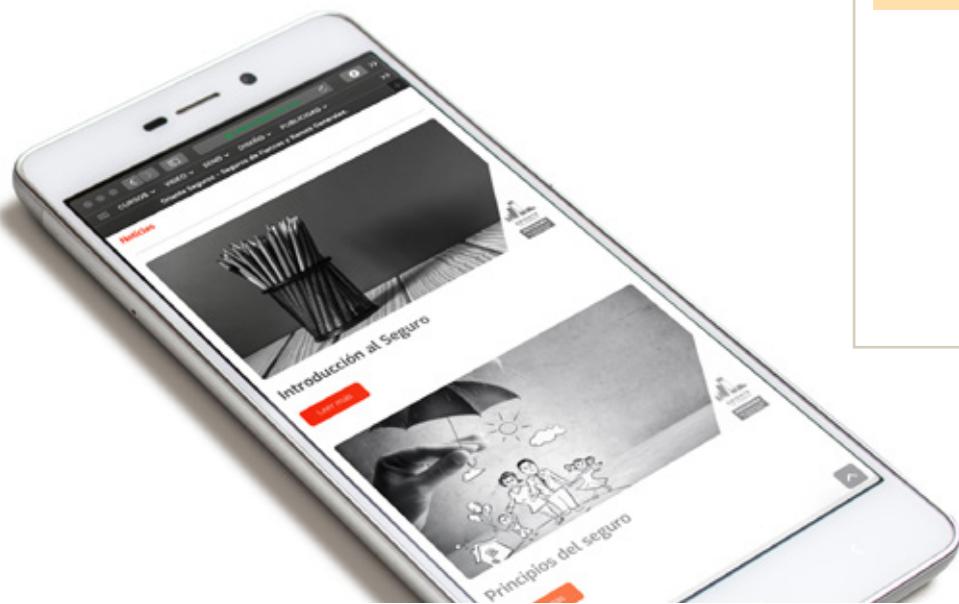
La aseguradora efectúa encuestas de satisfacción en el servicio de la compañía a sus proveedores periódicamente con lo que se puede conocer la percepción de estos sobre la empresa.

102-9 Oriente Seguros cuenta con el Manual de Calificación de Proveedores, formularios de calificación, actualización de información anual de proveedores, seguimiento al servicio y calidad, garantías que se brindan a la empresa. Con lo que respecta a cambios significativos en la cadena de suministros, en el mes de agosto 2016, la matriz en Quito cambió de oficinas a un nuevo edificio con una mayor capacidad.

Los procesos de calificación de proveedores se mantuvieron iguales, esto de acuerdo al manual vigente de la compañía. Los nuevos proveedores que ingresaron a la empresa, con el cambio de oficinas, fueron calificados, negocios como: restaurantes, limpieza externa, aire acondicionado y hoteles.

Calificación de proveedores

En los años 2016 y 2017 la clasificación de proveedores se manejó de la siguiente manera:



2016

2017

PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS

373 proveedores

con un valor pagado de US\$6,114,648.07

408 proveedores

con un valor pagado de US\$5,213,821.17

Para calificarlos como proveedor se debe seguir el siguiente proceso:

- Cumplir con los formularios establecidos (Formulario de Vinculación y Derechos humanos).
- Análisis del Departamento de Análisis y Validación de la Información.
- Custodia y seguimiento anual por el Departamento Administrativo.

La calificación lo deben llenar todos los proveedores que mantengan una relación comercial con la empresa por más de dos ocasiones y/o a partir de montos de US\$ 500 por compra.

En el 2017: Los contratos de servicios profesionales (independiente del monto), por servicios recurrentes en el año, de compras o servicios que superen los US\$5,000.00 y contratación de servicios que implique proporcionar información confidencial de la empresa independientemente del monto.

PROVEEDORES SINIESTROS

101 proveedores

con un valor cancelado de US\$2,558,719.25

87 proveedores

con un valor cancelado de US\$2,661,216.21

Para calificarlos como proveedor de siniestros deben:

Tener todos los ramos aprobados con la Superintendencia de Compañías y credenciales; mostrar expertise, para lo cual se hacen pruebas de su trabajo y pólizas de daños a terceros. Los mencionados y profesionales en la materia deben calificarse con los formularios establecidos por la empresa, los mismos que serán aprobados por el Departamento de Análisis y Validación de la Información y el de Siniestros.

2016

2017

PROVEEDORES INTERMEDIARIOS Y REASEGURADORES

18 proveedores

con un valor pagado en el año US\$6,322,468.45

26 proveedores

valor pagado del año US\$8,545,716.92

Para ser admitidos como un reasegurador deben:

- Estar calificados en la Superintendencia de Compañías, tanto proveedores nacionales como internacionales.
- Aprobarse con la empresa usando los formularios de calificación que maneja la compañía.

Anualmente existe una auditoría interna de este proceso por parte del Departamento de Cumplimiento.

PROVEEDORES ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS:

184 brokers

con un valor cancelado de US\$3,772,488.5

197 brokers

con un valor cancelado de US\$3,576,302.06

Para ser admitidos como un corredor deben:

Cumplir con el proceso de calificación con formulario establecido por la empresa y contar con la credencial de broker o agencia, indicando la cantidad de ramos que tiene aprobados para operar. Su calificación es validada por: Departamento Comercial, Cumplimiento, Dirección Comercial y Vicepresidencia.



DISTRIBUCIÓN DE PAGOS

204-1⁶

El porcentaje del presupuesto de adquisiciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la operación, en el 2016 fue de:

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES Y EXTRANJEROS						
AÑO		2016				
UBICACIÓN	LOCAL		EXTRANJERO		TOTAL	
DETALLE	Nº PROVEEDORES	VALOR	Nº PROVEEDORES	VALOR	Nº PROVEEDORES	VALOR
PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS	368	\$ 3,701,818	4	\$ 57,597	372	\$ 3,759,415
ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS	204	\$ 3,753,862	0	\$ -	204	\$ 3,753,862
REASEGURADORES	1	\$ 970,783	38	\$ 11,578,298	39	\$ 12,549,081
TOTAL GENERAL	573	\$ 8,426,463	42	\$ 11,635,894	615	\$ 20,062,357
		42%		58%		

2016

Mientras que en el 2017, se obtuvo los siguientes resultados:

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES Y EXTRANJEROS						
AÑO		2017				
UBICACIÓN	LOCAL		EXTRANJERO		TOTAL	
DETALLE	Nº PROVEEDORES	VALOR	Nº PROVEEDORES	VALOR	Nº PROVEEDORES	VALOR
PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS	415	\$ 3,901,139	4	\$ 34,870	419	\$ 3,936,009
ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS	308	\$ 3,539,802	0	\$ -	308	\$ 3,539,802
REASEGURADORES	1	\$ 1,244,508	33	\$ 9,385,611	34	\$ 10,630,119
TOTAL GENERAL	724	\$ 8,685,448	37	\$ 9,420,481	761	\$ 18,105,929
		43%		47%		

2017

6. Para Oriente Seguros la localidad representa el territorio ecuatoriano, ya que a pesar de que su matriz se encuentra en Quito y su sucursal en Guayaquil, las operaciones a través de brokers se expanden a clientes ubicados incluso en otras localidades dentro del país. Se ha definido ubicaciones con operación significativas a aquellas que concentran un porcentaje igual o superior al 10% de la operación por tipo de proveedor.

CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

408-1 409-1 412-3 414-1 414-2

El filtro de selección de nuevos proveedores es el cumplimiento de la política de calificación de proveedores de acuerdo al manual establecido por la empresa.

156

Proveedores nuevos se han calificado con la empresa al 31 de diciembre. Todos han completado los formularios establecidos por la compañía, incluyendo el formulario de Derechos Humanos.

2016
2017

214

Proveedores nuevos se han calificado con la empresa al 31 de diciembre. Todos han completado los formularios establecidos por la compañía, incluyendo el formulario de Derechos Humanos.

Para la calificación se utilizan dos formatos Formulario de Vinculación y Formulario de Derechos Humanos. La empresa no ha identificado en este periodo proveedores con impactos sociales negativos. Además, dentro del Código de Ética y Conducta de la aseguradora se menciona la prohibición del trabajo infantil.



7. Por el momento, no mantiene acuerdos o contratos de inversión significativos que contengan cláusulas sobre derechos humanos.



Suscripción Fianzas

Suscripción Fianzas

Laptop and telephone on a desk.

Woman holding a folder and standing at a desk with a telephone and laptop.

4

CAPÍTULO CUATRO DESEMPEÑO SOCIAL



GLOSARIO

Competencias: Término ligado al ámbito laboral, donde resalta el conocimiento, las habilidades y actitudes de las personas al momento de desempeñar un cargo.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ENF2 103-1

Para Oriente Seguros uno de sus valores y principios corporativos es la Igualdad, de hecho, el principal propósito es que los colaboradores, tanto hombres como mujeres puedan acceder de forma igualitaria a mismas condiciones laborales, salario acorde a sus responsabilidades, trato y beneficios por igual.

103-2

A través del Código de Ética y Conducta se gestiona y promueve internamente el trato igualitario, no discriminación y tolerancia. Toda clase de amenaza o injuria que afecte a la integridad, dignidad, libertad y privacidad de los colaboradores es rechazada por la compañía.

Las políticas internas no tienen diferencia en cuanto al género, son inclusivas para todos, por lo que cada año se promueven campañas internas fomentando los valores y principios de los cuales se hace especial énfasis al trato igualitario, no discriminación y tolerancia.

Desde la primera relación que tiene la organización con el nuevo colaborador, los procesos dan igualdad de oportunidades a todos los candidatos independientemente de su género (Proceso de selección) y se mantienen escalas salariales ajustadas a la responsabilidad del cargo; por tal motivo, no existe una diferencia remunerativa entre hombres y mujeres. Los beneficios que ofrece la empresa no tienen diferencia entre colaboradores, y en promociones internas los procesos de evaluación son llevados de manera transparente y objetiva para todos los candidatos.

Un impacto positivo es que los colaboradores se sienten en un lugar de trabajo que promueve la no discriminación, y eso conlleva, a que en los resultados de Clima Laboral el personal reconozca que Oriente Seguros valora a su gente por igual; por lo tanto, mitiga un impacto negativo como suele ser la rotación de personal.

Se gestiona este enfoque con las políticas y procedimientos internos, como:

- Comité de Ética, quien gestiona y controla que se cumplan los principios y valores corporativos que son expuestos en el Código de Ética.
- Se realizan campañas anuales promoviendo el Código de Ética, así como capacitaciones y talleres a todo el personal.
- Políticas de Selección y contratación de personal, evalúan al candidato idóneo al cargo por su experiencia y aptitudes, más no por género, étnica, religión, etc.
- Política de Remuneraciones, en donde se encuentran establecidas escalas salariales valoradas por experiencia, responsabilidad, complejidad del cargo, estudios y manejo de personal; que determina en qué categoría de cargo debe ir el personal sin discriminar género.
- Estudios anuales sobre salarios, para ajustes salariales se revisa mediante una consultora externa la remuneración por cargo y en base a este análisis se establecen los ajustes y promociones a cada colaborador según su complejidad de funciones.
- Política de beneficios, está a disposición de todos los colaboradores por igual.
- Un objetivo estratégico de la compañía es el mantener un buen ambiente laboral, por lo que la organización está consciente de gestionar la igualdad en condiciones para todo el personal.

Un mecanismo formal para detectar inconformidades o irregularidades respecto a este enfoque es el canal de quejas y reclamos que se encuentra a disposición de los colaboradores en Intranet.

103-3

Recursos Humanos atiende este canal y solventa cualquier problema o caso reportado. De acuerdo con la magnitud de este, se lo presenta al Comité de Ética para evaluarlo. Por el momento, no han existido casos reportados sobre trato discriminatorio, desigualdad de oportunidades ni algo relacionado con este enfoque.

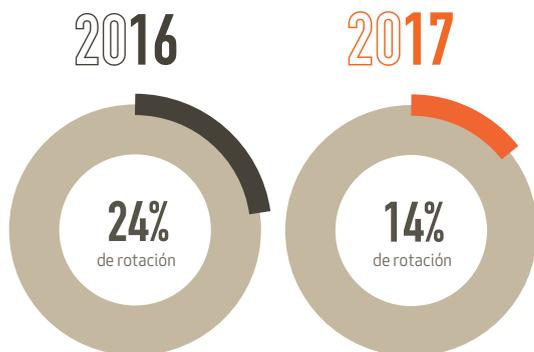
Otro mecanismo, es la evaluación de Clima Laboral, en la dimensión que mide "Trato Igualitario". Recursos Humanos realiza los planes de acción para repotenciar los resultados positivos y gestionar los indicadores bajos.

La revisión de la tasa de rotación de personal se evalúa cuando un colaborador se desliga de la compañía, es así como el Departamento de Recursos Humanos realiza la entrevista de salida y verifica los motivos de la desvinculación. Si existiera alguna observación que repercuta a este enfoque, el equipo toma las acciones necesarias para mitigarlo.

Resultados 2016 y 2017:

CLIMA LABORAL		
DIMENSIÓN	% OPINIÓN POSITIVA	VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS
Justicia en el trato a las personas.	97%	Muy alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad.	96%	Muy alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su identidad étnica.	96%	Alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo.	98%	Muy alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual.	96%	Alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica.	97%	Muy alta
Capacidad de apelación: Si soy tratado de forma injusta, tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo.	92%	Excelente

ROTACIÓN DEL PERSONAL



COLABORADORES

102-8 | 202-1 | 401-1 | 401-3 | 405-2 | ENF 13 / 103-1

El cumplimiento de las normativas legales laborales para los Altos Ejecutivos son una prioridad, así se da respuesta a todas las entidades de control sobre todo lo que refiere a los colaboradores. Por esta razón, la compañía nunca se ha visto perjudicada por demandas laborales, o sanciones por parte del Ministerio de Trabajo ni del Instituto Ecuatoriano de Seguridad y Salud (IESS).

103-2

Todo lo referente a normativas legales, son manejadas por el Departamento Legal quien notifica al Departamento de Recursos Humanos todos los cambios relacionados al ámbito laboral; de esta manera, este equipo acoge a todas las disposiciones Legales en el tiempo establecido.

Cumplir con este enfoque evita que la organización sea sancionada, intervenida o cerrada, así como demandas laborales. Un impacto positivo es el renombre de la empresa al cumplir con todo lo exigido por el ente de control y esto fomenta una buena reputación interna y externamente.

Las políticas tales como el Reglamento Interno, Procedimientos de Seguridad y Salud Ocupacional están basados y contemplan las exigencias de las normativas laborales. Los pagos al IESS, contratos de trabajo, liquidaciones, avisos de ajustes sueldo, reglamentaciones del Código de Trabajo, son gestionados siguiendo los parámetros de ley por el Departamento de Recursos Humanos. Todo lo que se cumple para ser un Buen empleador está alineado a un objetivo estratégico de la compañía que es "Fortalecer la gestión integral de riesgos".

103-3

Resultados 2016 y 2017:

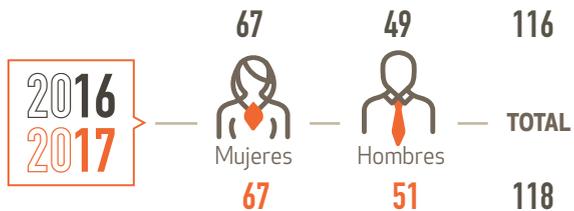
El Departamento de Auditoría Interna una vez al año realiza auditoría de control al Departamento de Recursos Humanos sobre el cumplimiento de las normativas legales, y cuando se han encontrado observaciones, el equipo presenta acciones de mejora en el tiempo adecuado.

Los resultados de una buena gestión es no tener en la historia de Oriente Seguros ninguna sanción o juicio laboral, pagos impuntuales de salarios o aportes patronales, pagos de beneficios de ley, y esto también se constata con un buen índice de ambiente laboral. 102-8, 102-41

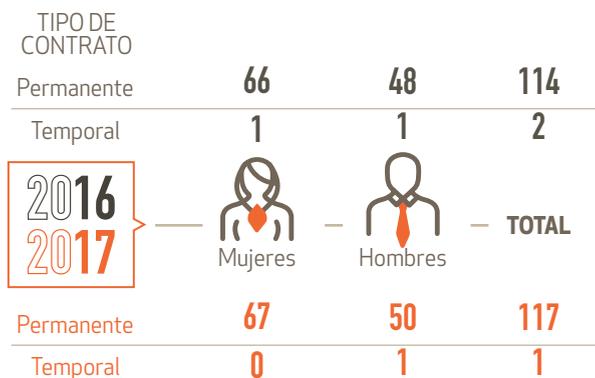
A lo largo de los años la compañía mantiene un relativo equilibrio de género entre los colaboradores, esto contribuye a contar con un adecuado ambiente de trabajo y que en las actividades internas haya una equidad.



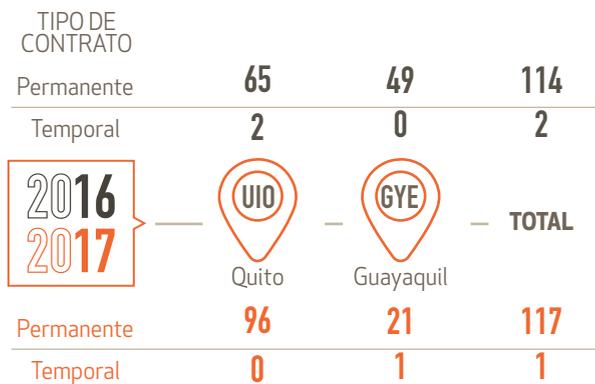
COLABORADORES POR SEXO



COLABORADORES POR CONTRATO Y SEXO⁸



COLABORADORES POR CONTRATO Y CIUDAD



En el 2016, se contrató el servicio complementario de limpieza externa a una persona a medio tiempo, mientras que en el 2017 se contrató al siguiente número de personas:

CIUDAD		Nº PERSONAS	JORNADA DE TRABAJO
Quito		1	8 horas
		1	4 horas
Guayaquil		1	8 horas

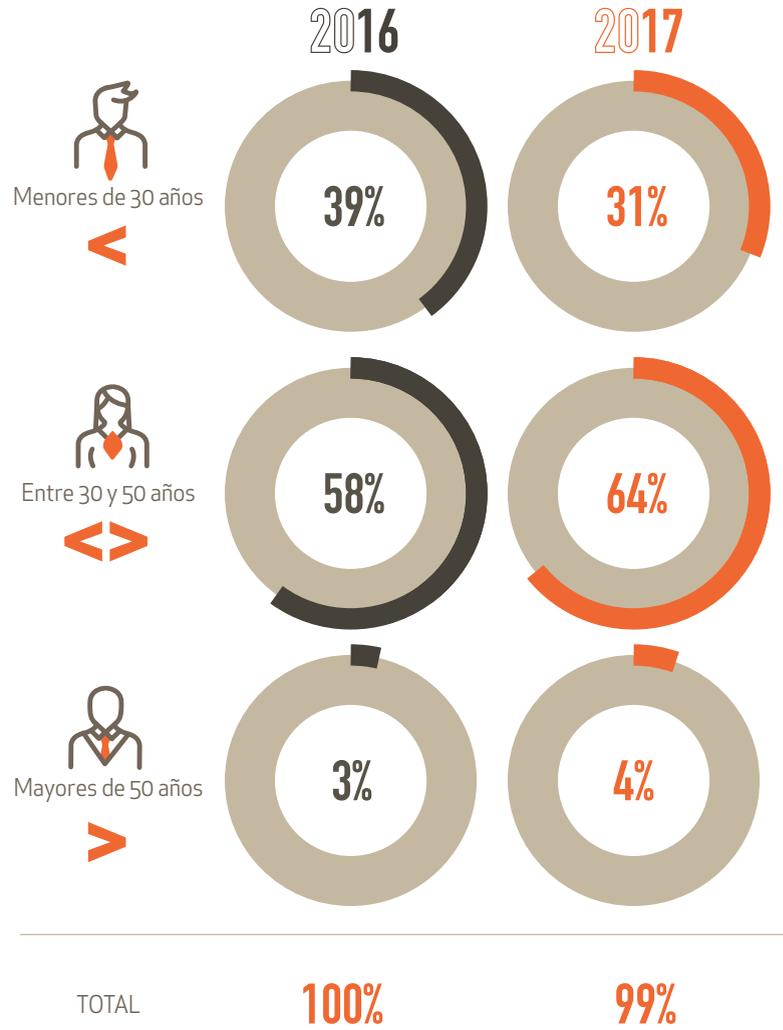
Los datos se han recopilado a través del Departamento de Recursos Humanos, por medio de un sistema de nómina y de administración de información de los colaboradores; el mismo que recopila todos los datos del personal e inclusive el cálculo para pagos.

405-1

	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Total mujeres
	8	9	20	14	12	4	67
	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Total hombres
	4	5	11	13	15	1	49
							2016
	Directivos	Jefaturas	Coordinadores	Asistentes	Auxiliares	Personal Operativo (limpieza)	2017
	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Total mujeres
	8	11	21	15	10	2	67
	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Total hombres
	4	7	12	13	14	1	51

8. En Oriente Seguros no existen convenios colectivos.

GRUPO POR EDAD



GRUPOS PRIORITARIOS

	2016	2017
Minoritarios (diversidad de cultura)	3%	3%
Vulnerable (Personal con capacidades diferentes)	4%	4%

COMPOSICIÓN DIRECTORIO

	2016	2017
Hombres	100%	100%
Mujeres	0%	0%

GRUPO DE EDAD DIRECTORIO

	2016	2017
Menores de 30 años	-	-
Entre 30 y 50 años	70%	70%
Mayores de 50 años	30%	30%
TOTAL	100%	100%



202-2⁹

El 83% de los Altos Ejecutivos son ecuatorianos y el 17% es extranjero. En Quito se cuenta con cinco ejecutivos y en Guayaquil uno. Los Altos Ejecutivos son colaboradores a quienes recaen las principales responsabilidades de la dirección de la compañía.

En la empresa existen seis Directores Senior que reportan a Vicepresidencia Ejecutiva y son responsables del manejo de áreas de trabajo; existen dos personas que ejercen un cargo de alta dirección en la organización (Directores Ejecutivos), son personas de confianza de la Vicepresidencia Ejecutiva.

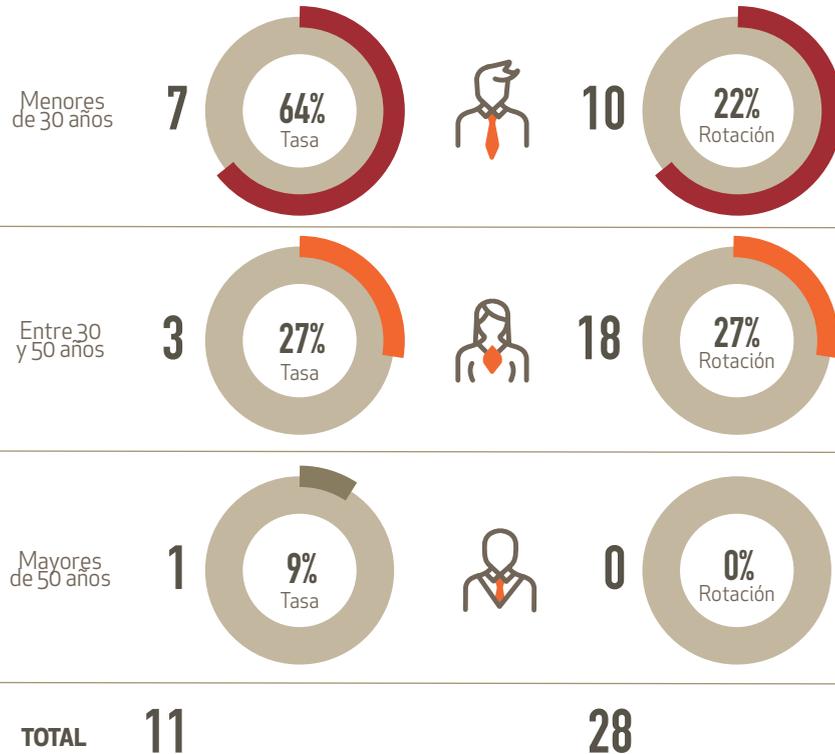
ROTACIÓN E INGRESOS

401-1

En el 2016, se dieron algunas salidas por reestructuración en áreas operativas en Quito y Guayaquil:

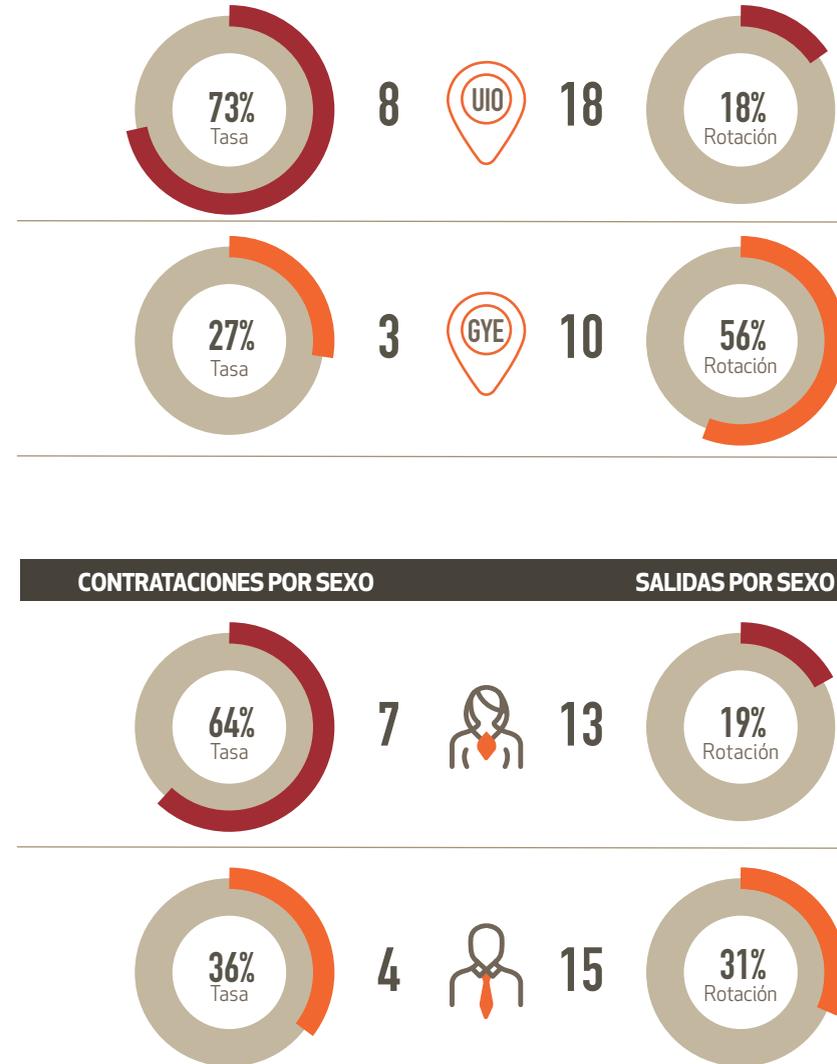
CONTRATACIONES POR EDAD

SALIDAS POR EDAD



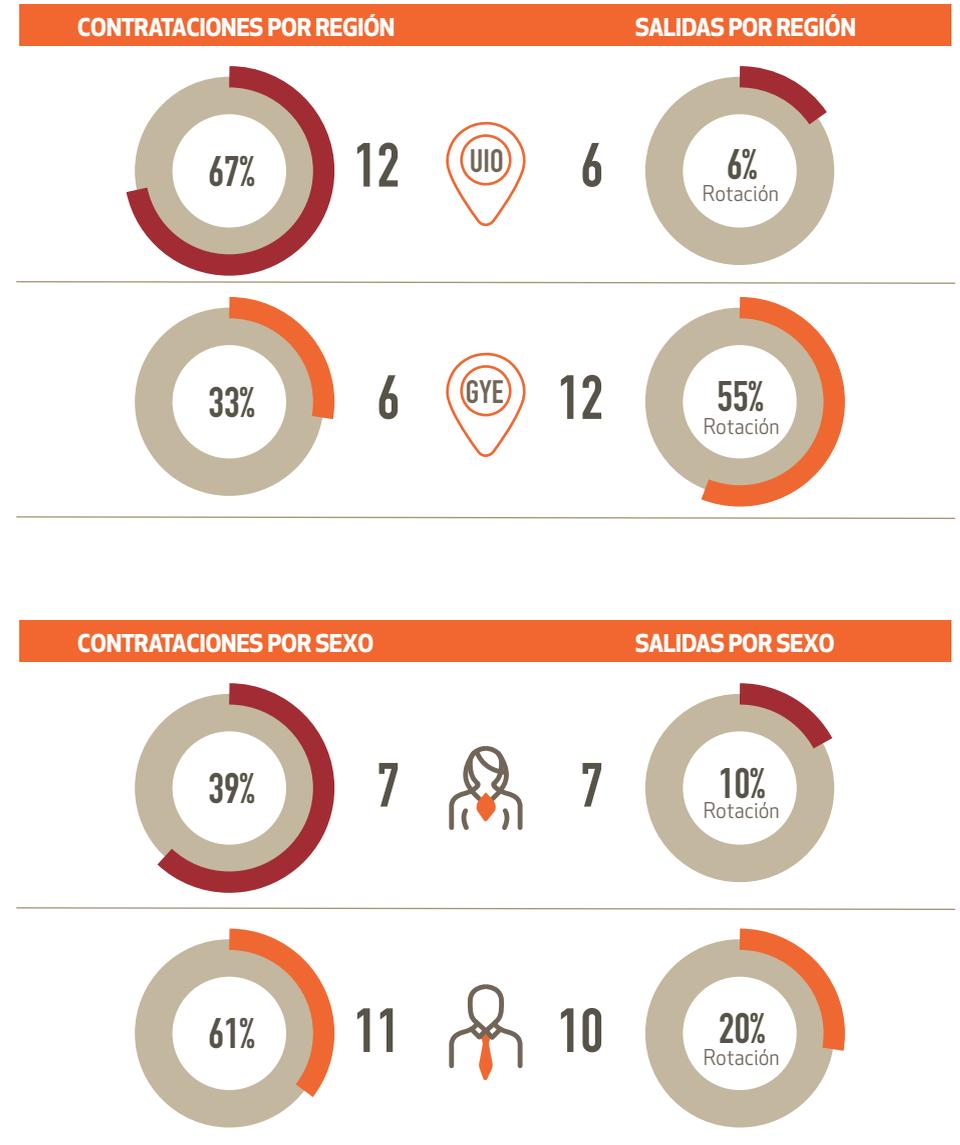
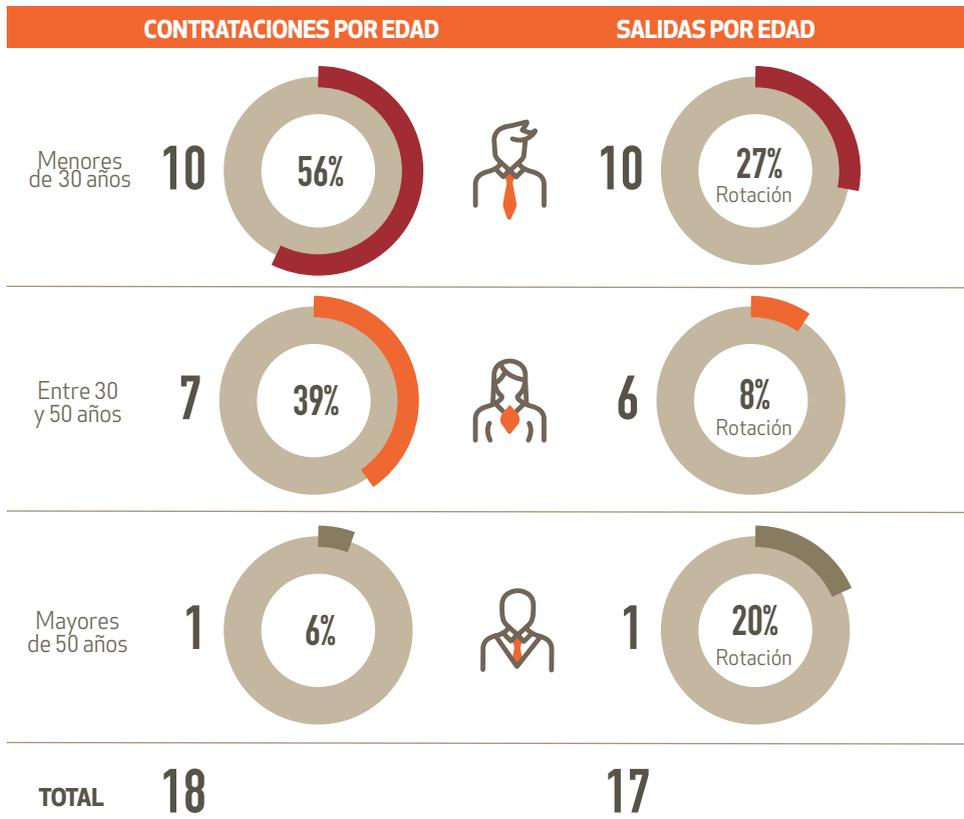
CONTRATACIONES POR REGIÓN

SALIDAS POR REGIÓN



9. El entendimiento de "local" es "Ecuador" y ubicaciones significativas son los lugares donde Oriente Seguros se encuentra.

En el 2017, las salidas por renuncia voluntaria se dieron por estudios, viajes, negocios y temas familiares:



CLIMA ORGANIZACIONAL Y CONCILIACIÓN FAMILIAR

ENF3 103-1

- Obtuvo el 86% en Clima Laboral (Encuesta realizada por Great Place to Work - GPTW).
- Premio por la empresa Great Place to Work por obtener el 7mo lugar de las mejores empresas para trabajar.

2016
2017

- Obtuvo el 98% en Clima Laboral (Encuesta realizada por GPTW).

Para Oriente Seguros, es vital que los colaboradores se encuentren en un ambiente confortable para trabajar de una manera óptima. Considera que es importante mantener un buen clima laboral porque repercute de manera directa en el desempeño del personal, genera compromiso, la gente se identifica con la empresa y trabajan motivados.

De igual manera, un propósito esencial es buscar las mejores prácticas para influir positivamente con su familia, generar lazos y compromiso con la empresa. Es tan sustancial para la organización mantener un buen ambiente laboral, que desde el 2017 se lo incorporó dentro de los objetivos estratégicos de la compañía.

Los proyectos de clima laboral tienen una cobertura para todo el personal, tanto en la matriz en Quito como en la sucursal en Guayaquil. Se pretende que los planes que se realicen por ambiente laboral tengan un impacto en el colaborador y su familia.

103-2

Para gestionar el ambiente laboral la empresa realiza lo siguiente:

- Medición de clima laboral: Externamente se contrata a una consultora para realizar la encuesta de ambiente laboral, con los resultados obtenidos Recursos Humanos analiza la información y trabaja en los planes de acción.
- Encuesta de Servicio Interno: Semestralmente se lleva a cabo esta medición basada en el modelo de servicio. El propósito es que entre áreas se trabaje en equipo, solventando cualquier discrepancia y se genere mejor ambiente de trabajo entre colaboradores.
- Salario Emocional: Es una práctica que tiene la organización y el propósito es brindar al personal beneficios no económicos e incentivos que los motiven. En este ámbito, Oriente Seguros cuenta con el plan "Me preocupo por ti".

Este plan lleva alrededor de 16 años a servicio del personal y todos los beneficios se revisan y renuevan cada inicio de año, ya que siempre se encuentran en mejora continua. Actualmente se cuenta con 39 beneficios como: Subsidio de alimentación, subsidio de seguro médico, días libres adicionales a los establecidos por ley (por cumpleaños, trámites personales, puntualidad), anticipos, asesoría legal, atención médica a familiares de primer grado de consanguinidad, campamento vacacional gratuito para hijos de los colaboradores, programas deportivos, préstamos, planes de gestión social, sala de lactancia, entre otros.

- Planes de gestión social: La empresa preocupada por el bienestar de los colaboradores implementó planes de gestión social como:
 - Visitas domiciliarias (permite conocer la calidad de vida y las relaciones del colaborador con su núcleo familiar y su entorno, en donde un representante de Recursos Humanos acompañado de un Trabajador Social externo levanta información socioeconómica del colaborador). Esto dio paso a generar planes de acción entre 2017 y 2018; resultados que se compartirán en la siguiente edición.

- Inclusión a la familia: La empresa promueve la inclusión de los familiares del personal a través de actividades como: Campamentos vacacionales para hijos, campañas médicas y vacunación para cónyuges e hijos, programas deportivos (carrera familiar ORIENTE 7K – 2016), agasajos navideños hijos, casas abiertas que organizan los colaboradores para su familia, planes de gestión social (capacitaciones que asistan con conyugues) y presentes (regalos) por cumpleaños.

Los planes y prácticas que se realizan en clima laboral evitan que sucedan varios cosas como: tener un clima laboral negativo, falta de interacción entre compañeros y jefes, y bajo rendimiento en sus funciones. Para esto, Recursos Humanos detectan los problemas más latentes que afectan el clima laboral y promueve comunicación clara y transparente, focus groups con el personal y seguimiento a planes de acción derivados de las encuestas de clima laboral.

Oriente Seguros con el fin de promover un buen ambiente, evitar inconformidades y regular un buen comportamiento en el trabajo, cuenta con políticas basadas en valores y principios corporativos como el Reglamento Interno, Código de Ética y Conducta, Política de Discriminación y Acoso, Política de Recursos Humanos.

El clima laboral es un interés que promueve la Vicepresidencia Ejecutiva, es así que denota la importancia que tiene la organización en ser un gran lugar para trabajar.

103-3

Resultados 2016 y 2017:

Contamos con algunos mecanismos para evaluar la gestión en clima laboral, éstos son por encuestas, evaluación de servicio cliente interno, encuesta de Riesgo Psicosocial, focus groups con el personal, indicadores de rotación y ausentismo. Los resultados obtenidos en clima laboral comparados el año 2016 y 2017 fueron los siguientes:



CLIMA LABORAL			
DIMENSIÓN	2016	2017	TENDENCIA
Credibilidad	Media(+)	Excelente	Muy favorable
Respeto	Alta	Excelente	Muy favorable
Imparcialidad	Media(+)	Excelente	Muy favorable
Camaradería	Media(+)	Excelente	Muy favorable
Orgullo	Media(+)	Excelente	Muy favorable
Apreciación general	Alta	Excelente	Muy favorable
ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL	77.7	98.8	Muy favorable
VALORACIÓN	Muy satisfactorio	Excelente	

Se evidencia un crecimiento de casi 21 puntos en relación a la medición del 2016 con la del 2017, lo que evidencia que los mecanismos y planes de acción que se llevaron a cabo fueron efectivos para alcanzar un mejor promedio en la evaluación de Clima Laboral.

PERMISOS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

401-3

2016

- Todo el personal de Oriente Seguros que ha salido con licencia de maternidad y paternidad, ha regresado a su puesto y cargo de trabajo con normalidad.
- Pensando en el bienestar de las madres en periodo de lactancia se implementó un lactario, adecuado con lo esencial para que las madres puedan extraer su leche de una forma cómoda e higiénica. Este lactario cuenta con una refrigeradora, en la cual pueden dejar sus recipientes de leche materna con el nombre. Al terminar la jornada lleven la leche a sus bebés y de esta manera, sigan fortaleciendo el vínculo entre madre e hijo.





Se tuvo en total 14 colaboradores (7 mujeres – 7 hombres):

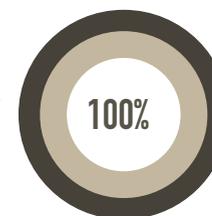
	2016		2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Colaboradores con derecho al permiso.	4	6	3	1
Colaboradores que se acogieron al permiso.	4	6	3	1
Colaboradores que regresaron al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso.	4	6	3	1
El número total de colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de regresar al trabajo.	4	6	2	1

Las tasas¹⁰ de regreso al trabajo y de retención de colaboradores que se acogieron al permiso parental, por sexo:

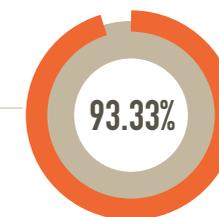


INDICADOR
14
colaboradores

2016



2017



10. Fórmula de cálculo: Número de colaboradores después del permiso parental / Número de colaboradores después que regresaron del permiso parental por 100%.

EQUIDAD SALARIAL

202-1 405-2

El salario está definido para cada escala salarial. No existe una diferencia de remuneración por categoría entre hombres y mujeres, ya que la empresa valora el puesto. El salario es uno a uno sin diferencia por cargos. Además, el sueldo mínimo regido para la compañía se ajusta al salario mínimo sectorial que posee un porcentaje más alto que el salario mínimo vital.

Mediante acuerdo Ministerial se ha dispuesto que todas las empresas según su razón social/sector deben contar con un salario mínimo que deben percibir sus colaboradores, que generalmente es mayor a la remuneración mínima vital establecida por la ley. Cabe recalcar que el personal de Oriente Seguros alcanza y excede a ganar el salario digno mensual dispuesto legalmente, donde se pretende cubrir las necesidades básicas de las personas.

La muestra salarial de la compañía se rige por el sector Servicios Financieros/ Bancos Privados/Seguros/Cargos. El mínimo sectorial que se ha regido la empresa es:



2016

**SALARIO
MÍNIMO VITAL**

\$ 375.00

**SALARIO
MÍNIMO SECTORIAL**

\$ 377.38

2017

\$ 386.00

\$ 388.47

El salario de categoría inicial por sexo es el mismo tanto para hombres y mujeres, es decir no hay diferencia. Adicionalmente, no existe dentro de la escala salarial una diferencia en el mismo cargo por hombre o mujer. Independientemente del género se gana lo mismo. 405-2

NOS INTERESA ESCUCHAR

102-37 102-38 102-39

102-37 La política interna de remuneraciones tiene varios años en ejecución y es de conocimiento de todos los colaboradores. Para saber la opinión de los grupos de interés de Oriente Seguros, Recursos Humanos genera los siguientes espacios:

- Encuesta de clima laboral.
- Focus groups.
- Entrevistas de salida.
- Cultura de puertas abiertas.
- Reuniones con Jefaturas y Direcciones.

Las opiniones o propuestas del personal sobre su remuneración o política variable, son recibidas en el Comité de Retribuciones para analizarlas y ver su factibilidad, las mismas que serán comunicadas debidamente.

Por otro lado, y con el fin de mostrar transparencia, en Intranet están publicados las bandas salariales para conocimiento de todos los colaboradores. El personal revisa por Intranet el salario de todos los cargos y saben que, al tener un crecimiento, ascenso o revisión en la valoración de su cargo, a qué escala van y cuánto sería su ajuste.

Las consultas sobre retribuciones se las canaliza por medio de:

- Intranet / Buzón de sugerencias.
- Comunicación con Jefes / Departamento de Recursos Humanos.

Las decisiones finales son tomadas en el Comité de Retribuciones, ya que uno sus principales objetivos es vigilar por el cumplimiento de la escala y política de remuneraciones aprobada por la alta dirección, para que guarde coherencia con la cultura, objetivos, estrategia y entorno.

RATIOS DE COMPENSACIÓN

102-38

La compañía mantiene el cálculo de los rangos salariales de acuerdo a la resolución No. JB-2014-2833, donde se rige la remuneración de los administradores y representantes legales de las empresas de seguros y compañías de reaseguros, en lo cual se cumple con la siguiente disposición:

Cargo primera fila

- No podrá recibir una remuneración mayor a 26 veces la remuneración de la última fila.

Cargo segunda fila

- No podrá recibir una remuneración mayor a 20 veces la remuneración de la última fila.

Cargo tercera fila

- Primera línea no podrá recibir una remuneración mayor a la segunda línea en 2 veces.

En este sentido, la organización se rige para el pago del salario de la banda más baja en la escala de remuneraciones, por el salario mínimo sectorial, para Oriente Seguros en el 2017, el ratio fue de 1:20 entre la tercera y primera fila.

102-39 La empresa mantiene escalas salariales por familias de cargos y los incrementos de sueldo cuando se lo realizan, se los hacen en el mes de abril y están sujetos a las variaciones del Índice de Precios al Consumidor (IPC), estudios de mercado, personas "claves" que la compañía requiere cuidar y a la realidad financiera de la misma.

Los estudios de mercado mencionados se realizan en el mes de febrero de cada año, para garantizar la competitividad externa de la escala salarial. Si es necesario realizar ajustes se somete a la aprobación del Comité de Retribuciones. Cuando se realiza el ajuste anual por inflación, se lo hace a todas las escalas.



La revisión en cuanto a incrementos salariales no tiene distinción por rangos; sin embargo, ha sucedido que la Gerencia General tomando en cuenta la situación financiera de la compañía, ha preferido hacer ajustes a todo el personal y no a Direcciones, valorando al personal operativo un ajuste en sus ingresos.

CAPACITACIÓN

404-1 404-2 404-3 ENF 6 / 103-1

2016
2017

- Ejecución de la segunda edición de la Escuela Interna de Seguros; en la cual participaron colaboradores de la ciudad de Quito, se analizaron los aspectos técnicos más importantes del giro de negocio.
- Lanzamiento de la primera Escuela de Excel, donde participó todo el personal de la ciudad de Quito.
- Aplicación de la Escuela de Excel en la ciudad de Guayaquil, con el aval del Instituto de Desarrollo Profesional de la Cámara de Comercio (IDEPRO).
- Ejecución de la primera Escuela Interna de Servicio con todo el personal, en la cual se revisaron los aspectos fundamentales del modelo de servicio y la atención adecuada a clientes internos y externos de Oriente Seguros.
- Inicio del desarrollo del programa de gestión social del personal, dentro del cual se llevó a cabo una charla enfocada en valores humanos.

La capacitación, formación y evaluación del personal es de suma importancia en Oriente Seguros; puesto que permite medir, retroalimentar y desarrollar el desempeño de los colaboradores con un adecuado manejo de los subsistemas de Recursos Humanos, de esta forma se logra que el personal sea más comprometido y eficiente en cada uno de los cargos desempeñados; y como meta final permite mejorar y materializar los objetivos estratégicos que la compañía busca alcanzar.

El alcance de estos aspectos se extiende a todos los colaboradores de la empresa y el impacto se da directamente en el desempeño y resultados de la organización a todo nivel; a través de planes de capacitación y evaluación que buscan el desarrollo constante de las competencias que posee cada colaborador.

Un limitante a los programas de formación y capacitación puede darse al no alcanzar las metas comerciales, el presupuesto de formación se ve reducido y esto no permite que se cumpla con todo el plan de capacitación propuesto para el año. Otra limitación puede generarse por los proveedores que no cumplen con las expectativas para cubrir las necesidades de formación del personal.

103-2

Para ejecutar los planes de gestión y desarrollo, es primordial contar con un sistema de gestión por competencias definido y levantado acorde a la realidad empresarial; posterior a ello será de suma importancia llevar a cabo las evaluaciones 360°, que brindan resultados precisos y que guían a conocer qué planes de acción se deben llevar a cabo para levantar un adecuado programa de capacitación y desarrollo. El impacto positivo será evidenciar el crecimiento de los colaboradores, y cómo han sido promovidos a través del desarrollo de carrera en la compañía.

Existen políticas y procedimientos definidos para el proceso de capacitación y formación del personal, así como evaluación de desempeño. Cada año se levanta anualmente un modelo de detección de necesidades de capacitación con cada líder de área y posterior a ello, se estructura y se define el plan y presupuesto de capacitación anual para toda la organización.

Se lo gestiona también a través de políticas y metodologías bien definidas para la evaluación del personal y el apoyo de cada líder departamental en el adecuado uso de estas herramientas de evaluación. Se cuenta con un modelo de sistema integral de competencias, mediante el cual anualmente se realiza una evaluación 360° al personal, para poder medir el desarrollo actual de las competencias necesarias para el cargo; como también determinar las brechas existentes y posteriormente definir con cada líder y

colaborador las acciones concretas que se llevarán a cabo para desarrollar tales competencias; a través de esta medición también se puede definir cuáles son las necesidades de capacitación por departamento y persona.

Como objetivo se plantea de forma anual la empresa cumpla con el 80% del plan de capacitación diseñado para todas las áreas; y en lo que refiere a evaluación, la meta es mejorar sus resultados de desempeño, los cuales deben estar plasmados en las cifras de evaluación de desempeño y competencias.

La responsabilidad de dar cumplimiento a las políticas de capacitación y evaluación recae en el Departamento de Recursos Humanos y en cada líder de área, quienes deben dar un seguimiento constante a las evaluaciones del personal. Los recursos necesarios para cumplir con todo esto serán tanto monetarios, tecnológicos como humanos.

Si un colaborador desea presentar quejas o dudas al respecto, puede dirigir sus requerimientos ya sea por medio del correo electrónico o solicitando una reunión con los encargados de Recursos Humanos.

103-3

Entre el 2016 y 2017 hubo un incremento de 2 401 horas de capacitación para los colaboradores.

La eficacia de la formación se evalúa mediante un formato de evaluación de eventos de capacitación, que se entrega a cada colaborador para que pueda calificar diferentes aspectos del curso recibido; posterior a ello se entrega a cada líder un formato de evaluación de eficacia de la capacitación, en la cual se evalúa el desarrollo de las competencias del personal posterior a haber recibido la instrucción (esta evaluación se la entrega después de 3 meses); se cuenta también con un proceso de retroalimentación, donde la persona que asistió al curso comparte el contenido aprendido a sus compañeros.

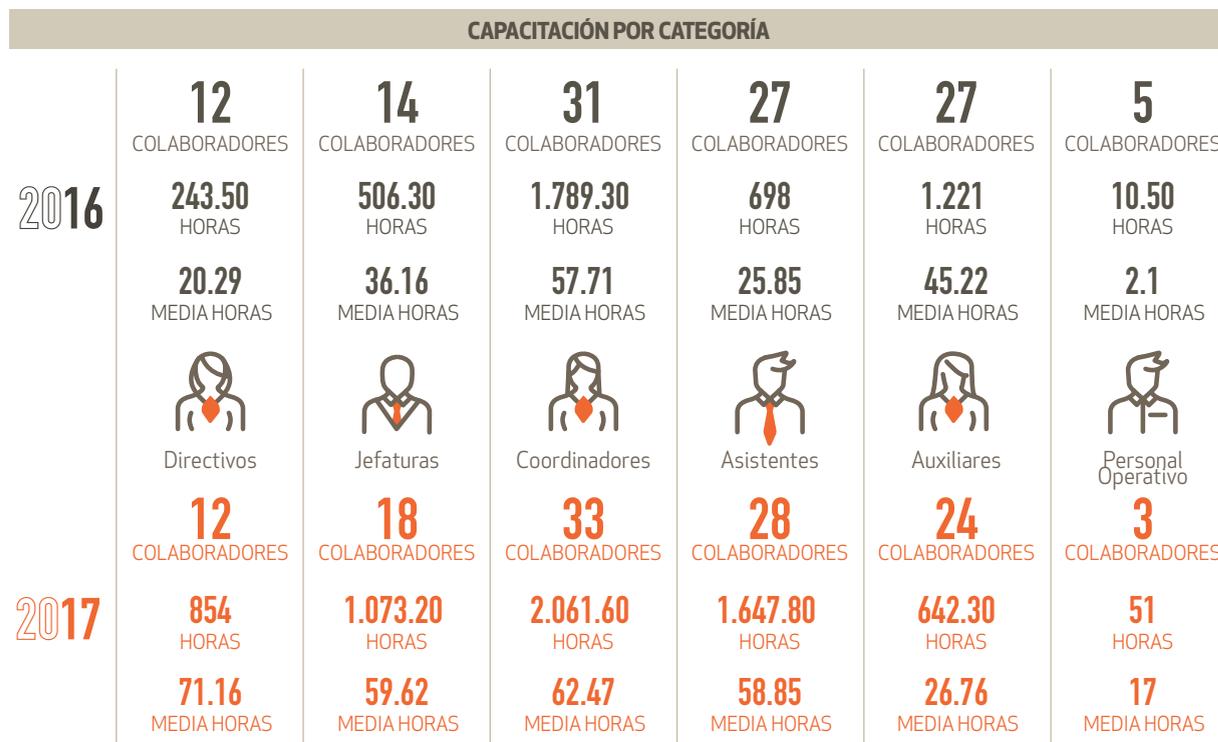
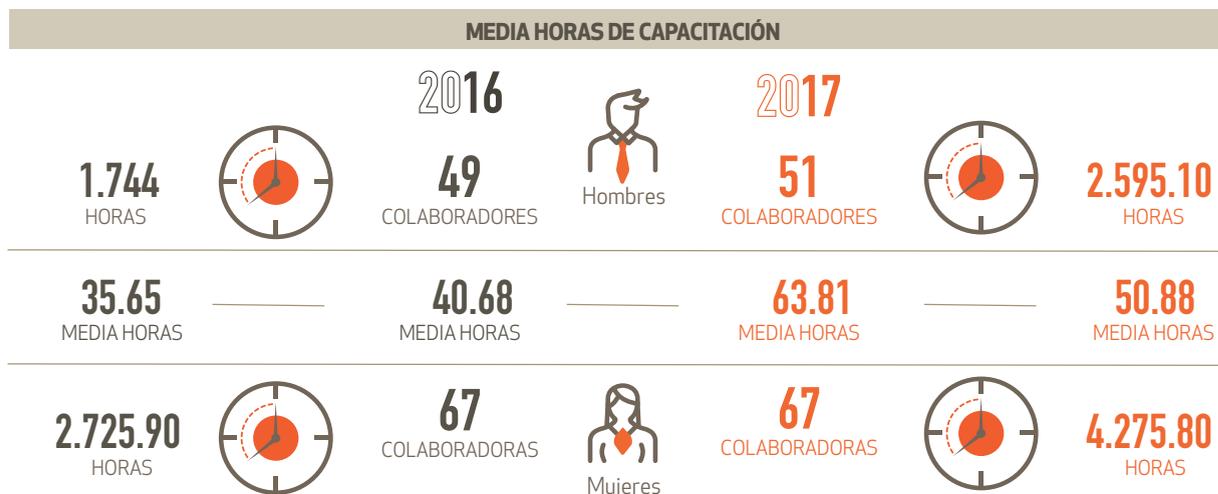
Resultados 2016 y 2017:

En el 2016, se completaron 4.469.90 horas de capacitación tanto interna como externa, se completaron con éxito 2 programas de formación internos en herramientas informáticas y en aspectos técnicos de seguros; todo el personal de la compañía entró en un proceso de evaluación de competencias, a raíz de la cual se plantearon planes de acción por persona con metas y actividades específicas a cumplir dentro de un tiempo determinado, y se realizaron concursos internos que permitieron que varios colaboradores sean promovidos de cargo.

Se revisó las políticas de capacitación y formación del personal, se organizó de una manera más formal 2 escuelas internas de formación y se llegó a un acuerdo con el Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras (IPBF), con el cual se obtuvo el aval para todos los titulados.

En el 2017, se puso más énfasis en el cumplimiento del plan de capacitación y es así, que se completaron 6.870.90 horas de capacitación tanto interna como externa, se completó con éxito una escuela de seguros y una escuela interna de servicio, se continuó con el seguimiento de los planes de acción de evaluación por competencias a todo el personal cubriendo brechas importantes en cuanto al desarrollo de competencias se refiere.

Se hizo una revisión del plan de capacitación y se modificó formatos de seguimiento y evaluación de las capacitaciones; con lo cual se pudo completar un número de horas importantes en la formación de los colaboradores. Se revisó el proceso de inducción del personal para que las personas que ingresan a la empresa puedan tener una adaptación más rápida al cargo, y alcanzar objetivos del puesto y de la compañía de una manera más eficaz.⁴⁰⁴⁻¹



CAPACITACIÓN POR EDAD

	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Grupos Minoritarios	Vulnerable (Personal con discapacidad)
2016	52 COLABORADORES	60 COLABORADORES	3 COLABORADORES	3 COLABORADORES	5 COLABORADORES
	1.837 HORAS	2.585.10 HORAS	47.60 HORAS	5.90 HORAS	17.50 HORAS
	35.32 MEDIA HORAS	43.085 MEDIA HORAS	15.86 MEDIA HORAS	1.96 MEDIA HORAS	3.5 MEDIA HORAS
2017	37 COLABORADORES	77 COLABORADORES	6 COLABORADORES	3 COLABORADORES	4 COLABORADORES
	2.198 HORAS	4.217.50 HORAS	192.80 HORAS	36.50 HORAS	60.80 HORAS
	59.40 MEDIA HORAS	54.77 MEDIA HORAS	32.13 MEDIA HORAS	12.16 MEDIA HORAS	15.20 MEDIA HORAS

Evaluar para crecer

2016
2017

- Implementación del modelo de gestión por competencias; con el cual se facilita la evaluación objetiva del personal y se potencian las habilidades y destrezas de los colaboradores.
- Ejecución de evaluaciones de retroalimentación del Sistema Integral de Competencias de Oriente Seguros; donde se revisaron los planes de acción, se reforzó el apoyo de cada líder de área en el seguimiento y cumplimiento de los planes de gestión por competencias, se puso énfasis en el desarrollo de habilidades directivas de las directoras, por medio del programa de formación de mujeres líderes para gobierno corporativo y alta gerencia.

La compañía promueve el desarrollo del talento de los colaboradores y mejorar sus aptitudes por medio de un Plan de Capacitación enfocados en:

- Mejorar conocimientos técnicos.
- Impulsar desarrollo con nuevos conocimientos que contribuyan a su trabajo diario.
- Desarrollar competencias (que han sido evaluadas en el SIC - Sistema de evaluación Integral de Competencias).
- Actualización de nuevas prácticas
- Capacitaciones y charlas enfocadas en mejorar habilidades blandas.

El Departamento de Recursos Humanos programa capacitaciones externas ya sean nacionales (financieros, actualidad tributaria, seguros, normativas legales, riesgos, ventas y eficiencia comercial) e internacionales (seguros, ramos técnicos, reaseguros, Asociación Panamericana de Seguros - APF, marketing, tecnología).

En el 2016, la empresa invirtió en capacitaciones internas que facilitan que el personal crezca profesionalmente.

Todas las instrucciones que programa la empresa anualmente en el plan de capacitación, están direccionadas hacia el desarrollo profesional del colaborador.

Se realizaron los siguientes cursos internos en el periodo 2016 - 2017:

- **Curso de Excel básico e intermedio.**
- Se capacitaron 75 personas en Quito y 20 personas en Guayaquil.
- **Escuela Interna de Seguros con el aval del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras (IPBF).**
- Se han graduado 43 personas a nivel nacional.

Esta especialización promueve a que los colaboradores sean especialistas en seguros y en los ramos que la compañía ofrece a sus clientes.

Los profesores pertenecen a la empresa y pasan por un proceso de evaluación como instructores por parte del IPBF.

Adicionalmente, la empresa desde el 2016 implementó un Modelo de Gestión por Competencias; en el cual se definen las competencias por cargos tipo, se realiza evaluaciones de 360° a cada uno de los colaboradores.

Con esta metodología el jefe inmediato da retroalimentación de los resultados y continuamente da seguimiento al desarrollo de potenciar sus habilidades y conocimientos.

Existe una política interna que los cargos a partir de Jefaturas en adelante, cuando salen de la compañía por razones de estructura o acuerdo en la renuncia, la empresa paga un servicio de Consultoría de Outplacement. 404-2

En el 2017, desarrolló una Escuela Interna para fortalecer competencias de orientación de servicio y brindar mejor atención a clientes:

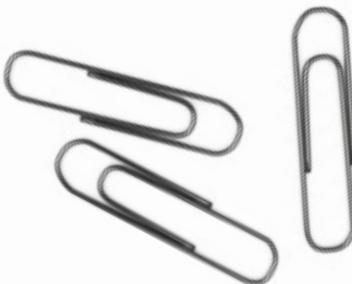
- **Escuela Interna de Servicio al Cliente.**
- Participaron 100 personas.

También, se dio continuidad al Modelo de Gestión por Competencias realizando seguimiento a los planes de acción de todo el personal.

La experiencia que los colaboradores adquieren por trabajar en la empresa los hace muy competitivos en el mercado, y gracias a los planes de capacitación y formación las personas son capaces de formar sus negocios cuando deciden retirarse de la organización.

En este año hubo 3 salidas de personal, donde el motivo de desvinculación fue:

- Una persona creó su propio negocio.
- Dos personas salieron para formar su propio bróker de seguros (actualmente son clientes de Oriente Seguros).



EVALUACIÓN

404-3

Oriente Seguros realiza varios procesos para evaluar al personal, ya que el principal interés de la empresa es impulsar el desarrollo profesional de los colaboradores y potenciar su crecimiento.

En el 2016, se manejaron las siguientes evaluaciones de desempeño: periodo de prueba, anual, valoración del cargo y por competencias.

El porcentaje que han recibido una evaluación periódica por desempeño o ascensos fueron:

EVALUACIONES DESEMPEÑO / DESARROLLO PROFESIONAL

	Mujeres	Hombres
Directivos	75%	25%
Jefaturas	56%	20%
Coordinaciones	65%	55%
Asistencias	57%	38%
Auxiliares	50%	27%
Personal operativo (limpieza)	100%	100%

Adicionalmente, se realizó la evaluación de gestión por competencias, se hizo una evaluación de 360° a todo el personal y se estableció que, por cada colaborador se evalúen de 4 a 7 personas. Participan en la evaluación:

- Autoevaluación
- Jefe
- Colegas – Pares
- Subordinados

En este proceso de evaluación por competencias participaron el 100% de colaboradores, es decir que todo el personal pasó por una evaluación para medir las competencias requeridas para el cargo que ocupan y que le permitan mejorar su desempeño en el trabajo.



En el 2017, el porcentaje que recibieron una evaluación periódica por desempeño o ascensos fueron:

EVALUACIONES DESEMPEÑO / DESARROLLO PROFESIONAL

	Mujeres	Hombres
Directivos	25%	0%
Jefaturas	9%	29%
Coordinaciones	38%	25%
Asistencias	27%	54%
Auxiliares	40%	14%
Personal operativo (limpieza)	100%	100%

En el año 2017 se realizó la retroalimentación de los resultados de la evaluación 360° por competencias y continuamente durante todo el año se dio el seguimiento al desarrollo de potenciar sus habilidades y conocimientos. El Departamento de Recursos Humanos llevó el control de manera bimensual a los jefes sobre los planes de acción de cada colaborador. El seguimiento se cumplió a un 88% del personal durante este periodo.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CANAL DE DENUNCIAS

406-1

Durante del periodo 2016 y 2017 no se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales o discriminación, la compañía siempre se ha caracterizado por manejar todos los aspectos concernientes al personal ajustando todas las bases legales y que dicta la normativa vigente del Código de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Reglamento Interno, Código de Ética y Conducta, y la Política de Acoso Laboral.

Las siguientes políticas ayudan a tener un mayor compromiso para combatir la discriminación frente a:

- El origen étnico
- La religión o diferencia de creencias
- Discapacidad
- Edad
- Orientación Sexual
- Sexo

El personal con discapacidad (personal más vulnerable en caso de discriminación), cuenta con un programa de inserción laboral y un continuo seguimiento por parte del Departamento de Recursos Humanos y con el apoyo del Comité de Ética y Conducta; tomando en cuenta que, uno de los principios básicos del mismo es "Trato igualitario, no discriminatorio y tolerante".

En el 2017, se creó una política contra el Acoso Laboral y se concientizó al personal en denunciar cualquier acto de discriminación. Se llevó a cabo capacitaciones a todos los colaboradores donde asistieron el 95% de ellos.

A través de la medición de Clima Laboral se consultó sobre "Trato a las personas" y estas fueron las calificaciones obtenidas:

DIMENSIÓN	% OPINIÓN POSITIVA	VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS
Justicia en el trato a las personas.	97%	Muy alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad.	96%	Muy alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su identidad étnica.	96%	Alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo.	98%	Muy alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual.	96%	Alta
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica.	97%	Muy alta
Capacidad de apelación: Si soy tratado de forma injusta, tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo.	92%	Excelente

AMBIENTE LABORAL Y BENEFICIOS

201-3 401-2¹¹

El plan de beneficios "Me preocupó por ti" está atado a un programa que promueve Recursos Humanos sobre el "salario emocional", cada año se integra un nuevo beneficio a los colaboradores:

Nuevos beneficios:

- Día de trámites personales.
- Atención médica a familiares en el Dispensario Médico de la empresa.
- Sala de lactancia.

2016
2017

Nuevos beneficios del plan "Me preocupó por ti", fueron:

- Planes de gestión social.
- Uniformes para hombres.
- Acceso wifi para colaboradores.
- Tarjeta de afiliación Club Conectados.



Beneficios a partir de su vinculación inmediata.



Beneficios a partir de 3 meses de vinculación.



11. El plan de beneficios de la compañía se denomina "Me preocupó por ti", a este acceden los colaboradores en jornada completa y parcial.

Beneficios Opcionales



16. Seguro de atención dental.



17. Tarjeta de descuento Supermaxi.



18. Tarjeta de descuento y crédito Fybeca.



19. Servicio de emergencias EMI.



20. Servicio de AFP Génesis.



21. Seguro médico Cruz Blanca.



22. Seguro contra el cáncer Plan Renacer.



23. Asesoría y créditos de préstamos en Produbanco.



24. Flexiahorros en Produbanco.

Otros Beneficios



25. Flexibilidad de horarios.



26. Capacitación continua.



27. Escuela de certificación en Especialización en Seguros.



28. Eventos de armonía.



29. Préstamos emergentes.



30. Asesoría Legal.



31. Campañas de vacunación.



32. Campamento vacacional a hijos de colaboradores.



33. Programas deportivos.



34. Apertura crédito temporada navideña Supermaxi.



35. Atención médica a familiares de 1er grado de consanguinidad (nuevo 2016).



36. Sala de lactancia (nuevo 2016).



37. Planes de gestión social (nuevo 2017).



38. Acceso a wifi colaboradores (nuevo 2017).



39. Tarjeta de afiliación Club Conectados (nuevo 2017).

2013 En el 2017, Oriente Seguros como programa de jubilación ofreció 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.

La compañía ofrece los servicios de una Administradora de Fondos, este beneficio es opcional para las personas que deseen adquirirlo.

Con el objetivo de cubrir los planes de jubilación y garantizar el fiel cumplimiento de la Ley, Oriente Seguros trabaja desde hace 12 años con la empresa de estudios actuariales, quien emite un informe anualmente elaborado en base a los principios y normas aceptados según la normativa legal reglamentaria del Código de Trabajo.

El monto provisionado en los estudios actuariales fue:

	2016	2017
Jubilación Patronal	337,910.00	374,854.00
Indemnización por desahucio	140,162.00	158,233.00
Total	478,072.00	533,087.00

No existe un fondo distinto para el pago de pensiones, actualmente no cuenta con colaboradores que se han jubilado.



COMUNICACIÓN INTERNA

402-1

2016
2017

- Implementación de la comunicación en cascada, con el interés de bajar información de forma rápida y oportuna a todo el personal sobre cambios significativos o decisiones estratégicas.
- Refuerzo de comités internos para la toma de decisiones importantes y seguimiento a la estrategia que impacten a resultados de la compañía.

Los mecanismos que utiliza la empresa, especialmente la alta gerencia, para compartir información con los colaboradores y promover una cultura de transparencia sobre cambios operacionales significativos son:

- Reuniones semestrales de la Vicepresidencia Ejecutiva.
- Reuniones mensuales con Comité Ejecutivo.
- Existe una comunicación con efecto "Cascada" en donde los temas relevantes que deben ser informados, la alta gerencia informa a sus directores, ellos a sus jefes y éstos a sus colaboradores.
- La información se despliega a través de todos los Comités que existen en la compañía.
- Información que sea relevante compartirla, se envía por el canal de comunicación interna a todos los colaboradores.

No existe un parámetro establecido para informar con mínimo de semanas al personal sobre cambios importantes, esto depende mucho de la urgencia del mensaje.

En la comunicación en cascada se establece la urgencia que los líderes transmitan la información. Según la política de comunicación en cascada, la persona que desea informar algo urgente, convoca a todos los líderes de área y ellos deben informar a su personal el mensaje; para esto, en la reunión se les entrega una presentación con los puntos claros y claves que se debe difundir.

Una vez que los líderes de área se han reunido con el personal, entregan a Recursos Humanos un formato donde cada colaborador corrobora que ha recibido el mensaje por su líder. Cuando es algo más urgente, el Vicepresidente Ejecutivo convoca a reunión a todo el personal para informar cambios operativos o que repercuten a la estrategia de la organización.





SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

403-2 | 403-3

2017

- En la medición de riesgo psicosocial se obtuvieron bajos indicadores en los factores de riesgo por estrés, adicionalmente es importante destacar que el 88,5% de los factores de riesgo evaluados están dentro de los rangos adecuados; calificando a la compañía como un lugar que se preocupa por los factores internos y externos que producen estrés.

Reporte Nacional ¹²	2016	2017
Accidentes	2	0
Sexo	Hombres	-
Índice de Gravedad	10	0
Tasa de Riesgo	6	0
Horas Laborables perdidas por accidente	96	0
Días Laborables perdidos	12	0

La información se registra mensualmente tanto para accidentes como enfermedades profesionales. La información se envía anualmente a Riesgos del Trabajo. En la compañía se ha detectado que los trabajadores que manejan vehículos y motos tienen alta incidencia de accidentes. 403-3

12. En el periodo 2016-2017 no se han registrado enfermedades profesionales y tampoco muertes.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

403-1

Los Comités son elegidos por el empleador (3 representantes con sus suplentes y 3 representantes de los trabajadores con sus suplentes, por votación anual).

Al año 2016 el Comité se conformó por 12 personas en Quito y 12 personas en Guayaquil que equivale al 20.68% del total de colaboradores, mientras que, en el 2017, el porcentaje de colaboradores representados por el Comité fue del 20.33%.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

102-12 | 102-13 | ENF 14 / 103-1



Oriente Seguros a lo largo del tiempo se ha constituido como una empresa socialmente responsable, ya que este ámbito siempre ha estado presente en los lineamientos corporativos y actualmente se encuentra dentro de la planificación estratégica de la compañía.

103-2

Gestión Interna

Al ser el equipo humano el principal activo de la organización, en los últimos años las iniciativas y proyectos en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) han sido enfocadas a los colaboradores; por tal motivo, impulsan acciones para cuidarlos y motivarlos, a través del plan "Me preocupo por ti", anteriormente mencionado.



Gestión Externa

Oriente Seguros desarrolló actividades de apoyo social en el 2016 y 2017, como:

- **Donación escuela “11 de Octubre”**

La empresa realizó la donación de material didáctico y refrigerios a los estudiantes de la escuela “11 de Octubre”, del barrio Catzuquí de Velasco (Noroccidente de Quito). La iniciativa benefició a 309 niños y niñas, que van desde inicial 1 hasta décimo de básica.

- **Campaña de Solidaridad**

La organización se solidarizó con los afectados del terremoto que ocurrió el sábado 16 de abril del 2016, y se unió al apoyo nacional. Se activó una Campaña de Solidaridad para recolectar donaciones de artículos de primera necesidad entre sus colaboradores. Además, contribuyó con la entrega de 100 colchones y 360 cobijas térmicas.

La campaña estuvo organizada para reunir la mayor cantidad de los artículos que las autoridades indicaron como urgentes. En el caso de Quito, las donaciones que se lograron recolectar fueron entregadas en el centro de acopio destinado por las autoridades. Adicionalmente, se activaron inscripciones para que las personas que deseaban colaborar en las tareas de organización en los centros de acopio, puedan acudir con permiso de la empresa; en este caso se tuvo la presencia de colaboradores voluntarios de la oficina de Guayaquil.

La Responsabilidad Social Empresarial encuentra dentro de la filosofía de la compañía. Los responsables en la gestión interno es Departamento de Recursos Humanos con la ayuda del Departamento de Comunicación. En cuanto a la gestión externa, está a cargo del área de Marketing.

103-3

Resultados 2016 y 2017:

La gestión interna como resultado se ve reflejado en el enfoque ya mencionado de Clima Organizacional; mientras que, para la gestión externa se mantiene un control de la medición de los resultados alcanzados.

INICIATIVAS EXTERNAS

102-12



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DEL RELACIONAMIENTO	DESDE QUE AÑO ES MIEMBRO O PARTE LA COMPAÑÍA
PACTO GLOBAL	Oriente Seguros alinea sus estrategias y operaciones a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.	2013



AFILIACIONES A ASOCIACIONES

102-13

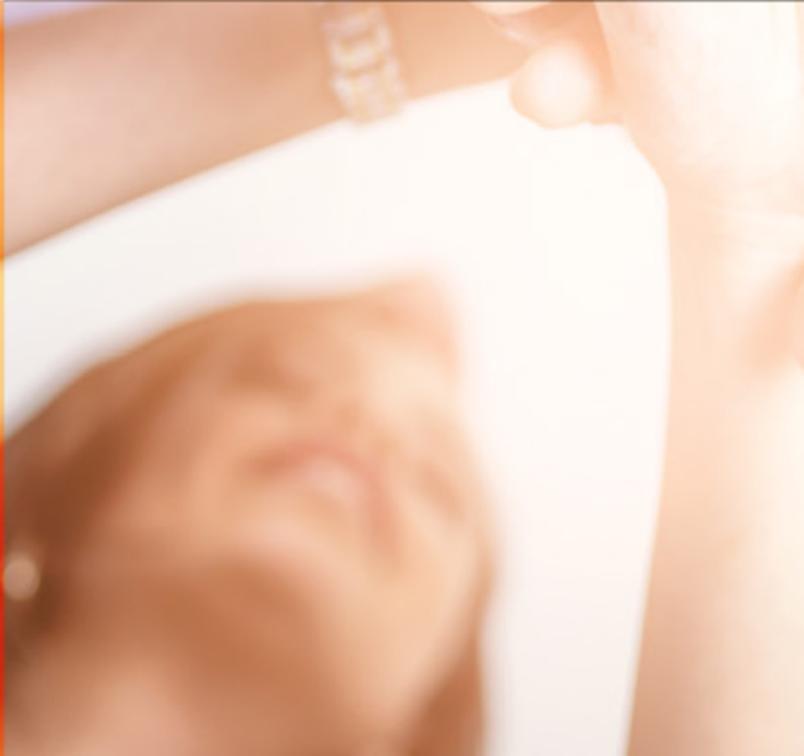
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DEL RELACIONAMIENTO	DESDE QUE AÑO ES MIEMBRO O PARTE LA COMPAÑÍA
CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO	Relacionamiento con las principales compañías de la ciudad de Quito.	1977
CÁMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL	Relacionamiento con las principales empresa de la ciudad de Guayaquil.	2003
CÁMARA DE MINERÍA	Relacionamiento con los principales actores del sector minero ecuatoriano.	2016
ACOSE (Asociación de Compañías de Seguros del Ecuador)	Compartir la filosofía corporativa y puntos de vista entre el gremio asegurador.	2006



CAP. 4







5

CAPÍTULO CINCO DESEMPEÑO AMBIENTAL

307-1¹³



GLOSARIO

Emissiones directas: Emitidas desde fuentes que son manejadas, controladas o son propiedad de la organización.

Emissiones indirectas: Son consecuencia de actividades de la compañía, pero que son emitidas desde fuentes que no son revisadas, supervisadas o no son propiedad de la empresa.

USO DE MATERIALES

301-1 301-2

301-1,301-2 Oriente Seguros lleva un registro mensual de todas las compras en útiles de oficinas y papelería; con el fin de clasificar la información, donde se identificó que el mayor uso de material reciclado se da en la papelería que usa la empresa, llegando a un 100% de reciclaje.

MATERIALES	2016	2017	FÓRMULA DE CÁLCULO
 PAPEL BOND (fuente renovable)	Cantidad 917,500 Unidades 137,625 g/m ² 36,700 Lb 16,646.84 kg	Cantidad 917,500 Unidades 137,625 g/m ² 36,700 Lb 16,646.84 kg	500 hojas equivalen a 70g/m ² – 20 Lb. (Se convierte a kg)
 TONERS	193 Unidades	168 Unidades	-
 MATERIAL IMPRESO	34,928 Unidades	56,966 Unidades	-
 MATERIAL RECICLADO USADO	100%	100%	-
TOTAL	% de material impreso de material reciclado y usado: 22.800 unidades que equivale al 65.27%	% de material impreso de material reciclado y usado: 47.041 unidades equivalen al 82.57%	Hojas impresas (carta), sobres y carpetas (impresas): 2016 - 65.27% 2017 - 82.57%. Es de material reciclable.

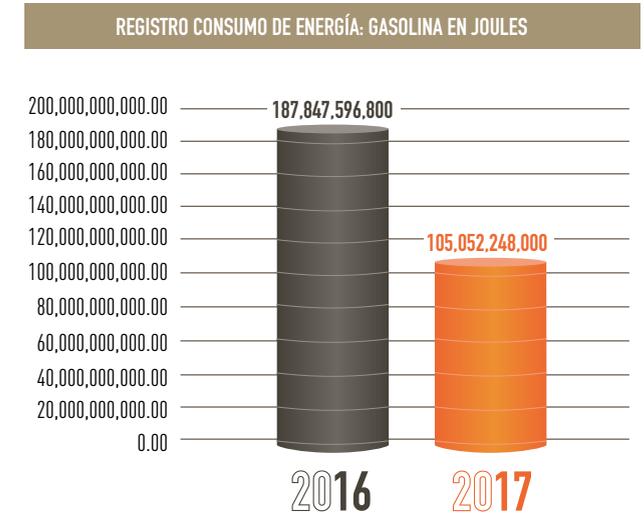
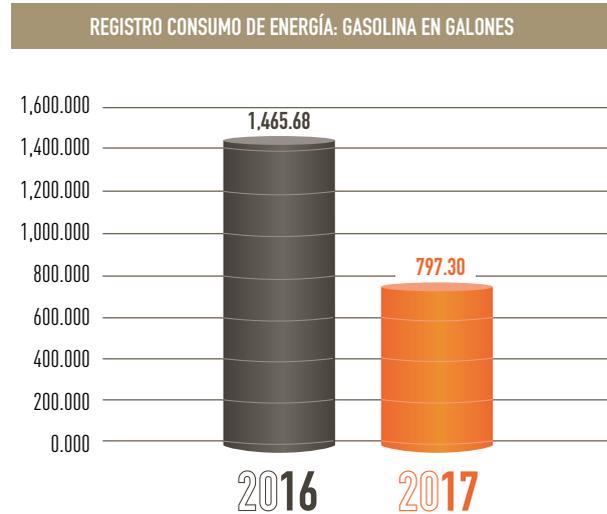


13. La empresa no ha presentado multas ni sanciones en 2016 y 2017.

CONSUMO ENERGÉTICO

302-1 302-4 302-5

302-1, 302-4, 302-5 Con el interés de contar con la información de energía de la compañía, se han obtenido los registros de consumo de gasolina:



En Oriente Seguros, se da mantenimiento trimestral a los autos y motos de su propiedad en base a un cronograma establecido. Adicionalmente, se brinda mantenimiento anual a los equipos de oficina, se realiza medición de luz en los puestos de trabajo, cambio y mantenimiento de luminarias. 302-5

La reducción de combustible en el 2017 comparado con el 2016 fue del 44,07%. En el caso de combustible, la reducción se presenta debido a que la empresa en sus operaciones disminuyó la cantidad de uso de motos a nivel nacional, en los Departamentos de Cobranzas y Siniestros.

302-4

Se optimizó el uso de los vehículos a diésel, se da un mayor seguimiento al cronograma de mantenimientos y se organizan de mejor manera las rutas de trabajo de los operarios. Se lleva un control del consumo de gasolina con uso de ticketeras, en convenio con una gasolinera tanto en Quito como en Guayaquil.

En el caso de electricidad no se refleja un ahorro en el 2017, en vista de que las oficinas actuales son de mayor extensión, cuentan con más tomacorrientes, existe aire acondicionado y mayor cantidad de servidores (equipos de sistemas). Sin embargo, la compañía mantiene su cronograma de evaluaciones, mediciones y mantenimientos eléctricos.

Los refrigerantes que se utilizan en los equipos de aire acondicionado son ecológicos y permiten un ahorro de luz de igual forma. Además, los equipos de aire acondicionado están programados con horas de encendido y apagado, con el fin de optimizar el uso de electricidad.



GESTIÓN DE RESIDUOS

306-2 306-4

306-2,306-4 La organización cuenta con un convenio con empresas ambientales calificadas para el manejo de desechos biológicos; mientras que, para dar gestión al reciclaje, se ha establecido un convenio con Fundaciones.

2016

3.6 Kg



Desechos biológicos:
(Dispensario Médico)

6 extintores de 10 libras de PQS | 11 extintores de 5 libras de CO₂ | 1 extintor de 2.5 gal de agua.



Peso extintores



Cartuchos

49 unidades



Papel Mixto

515 kg



Cartón

98 kg



Pet

69 kg



Equipo electrónico

100 kg

2017

3.8 Kg



Desechos biológicos:
(Dispensario Médico)

6 extintores de 10 libras de PQS | 11 extintores de 5 libras de CO₂ | 1 extintor de 2.5 gal de agua.



Peso extintores



Cartuchos

92 unidades



Papel Mixto

263.2 kg



Cartón

78 kg



Pet

62.3 kg



Papel Periódico

42 kg



Chatarra

151.9 kg



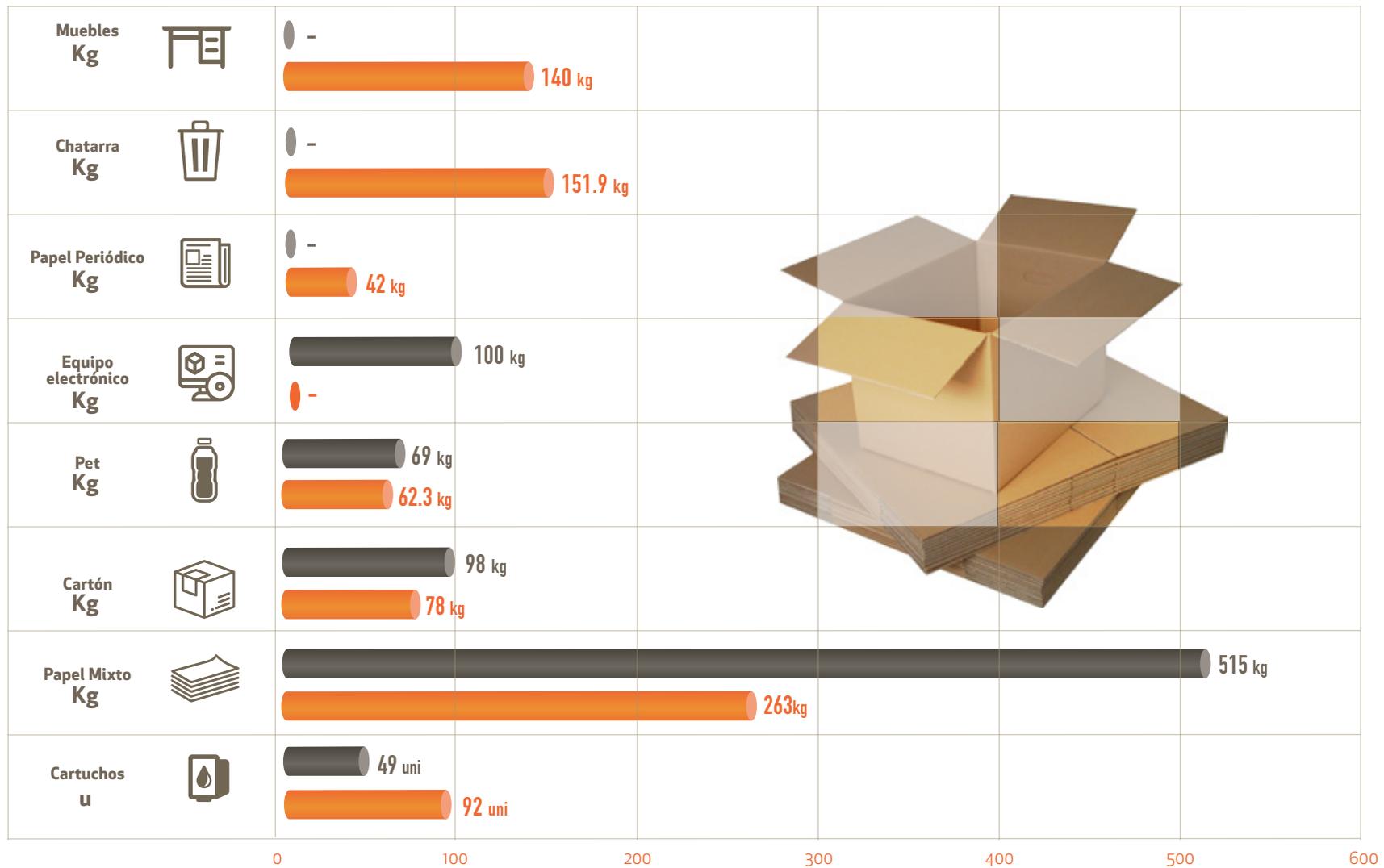
Muebles

140 kg

Los desechos del Dispensario Médico son retirados mensualmente, con el fin de cumplir con los requisitos del Ministerio de Salud y mantener el debido permiso de funcionamiento.

Con lo que respecta al reciclaje de cartón, cartuchos, equipo electrónico, papel mixto y pet se lo entrega a la Fundación Hermano Miguel, quienes a su vez lo distribuyen a gestores ambientales calificados.

RECICLAJE





2016

2017

MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO

305-1 305-2 305-3

Emisiones directas

302-2,302-3,303-1,305-1,305-2

16,646.84 Kg

49,940.52 Kg de CO₂
eq/Kg de papel común.



Papel

204,613.84 Kw

78,776.32 Kg de CO₂
eq/kWh



Luz

11,709.13 Kg CO₂



CO₂
Gasolina

449.12 m³.

353.91 Kg de CO₂
eq/m³ de agua.



Agua

16,646.84 Kg

49,940.52 Kg de CO₂
eq/Kg de papel común.

312,192.18 Kw

120,193.98 Kg de CO₂
eq/kWh

6,548.24 Kg CO₂

798.11 m³.

628.91 Kg de CO₂
eq/m³ de agua.

FÓRMULA DE CÁLCULO

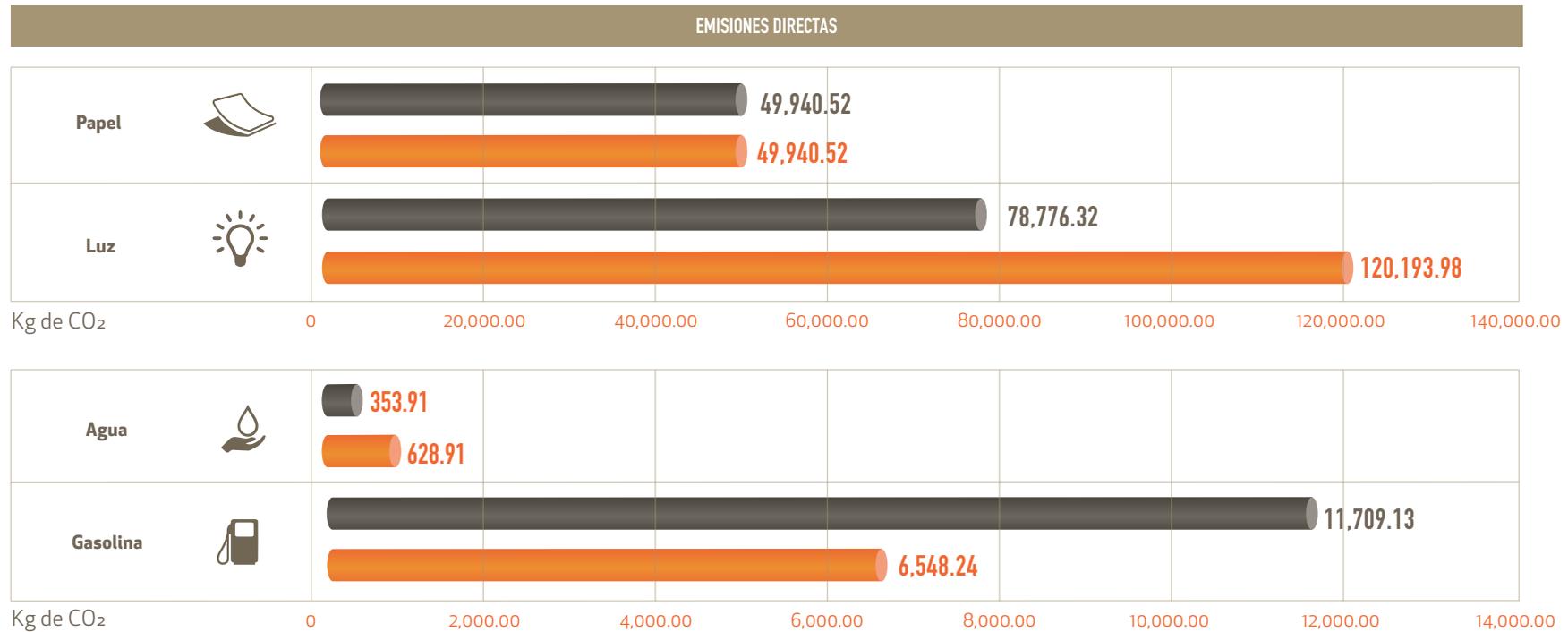
Factor de emisión
(Kg CO₂ eq/ud).

Kg de CO₂ eq/Kg
de papel común.

Factor de emisión
(Kg de CO₂ eq/kWh).
0.385 - Kg de CO₂ eq/kWh.

3.74 litros por
galón de gasolina.
2.196 Kg CO₂ por
litro de gasolina.

Factor de emisión
(Kg CO₂ eq/ud).
Kg CO₂ eq/m³ de agua.



■
2016
■
2017

CAP. 5



88

En base a los recursos usados, y tomando como base los años 2016 y 2017; se traducen los indicadores en emisiones de CO₂ equivalente:

Papel:	99,881.04 Kg de CO ₂ eq/Kg de papel común.
Electricidad:	198,970.30 Kg de CO ₂ eq/kWh.
Agua:	982.82 Kg de CO ₂ eq/m ³ de agua.
Gasolina:	18,257.37 kg CO ₂ .

La fuente de los indicadores fue proporcionada por el Departamento Administrativo, a través de los registros de consumos de las planillas de luz, agua, consumo de tickets de gasolina, registro de la compra y consumo de papelería.

Con respecto al agua, se da mantenimiento anual a todos los baños, con el objetivo de revisar que no existan fugas y si fuera el caso, se realiza cambio de las piezas que estén generando un desperdicio del agua. También efectúan inspecciones mensuales del estado de baños por parte del Comité de Seguridad y Salud. 303-1

Emisiones indirectas

305-3,305-5,305-6,305-7

En cuanto al consumo de taxis, la compañía mantiene un convenio con proveedores a través de vouchers de consumo; los mismos que son revisados por los Jefes de Área quienes autorizan su uso dependiendo de las funciones que realiza cada persona y bajo las políticas establecidas por la empresa.

Sobre el uso de pasajes de avión, se realiza un presupuesto anual de los viajes que efectuará cada Departamento; además, con el interés de optimizar viajes se hace uso de la videoconferencia en el caso de reuniones entre la matriz y la sucursal.

En las mediciones de este específico alcance de emisiones se ve una reducción relevante de 18 toneladas de CO₂ equivalente.

	2016	2017	FÓRMULA DE CÁLCULO
 <p>Movilización personal (taxis):</p> <p>190,671.94 Kg CO₂</p> <p>\$ 34,359.32</p>	<p>Movilización personal (taxis):</p> <p>172,308.36 Kg CO₂</p> <p>\$ 31,050.18</p>	$\frac{1.48 \text{ galón gasolina}}{3.74 \text{ litros por galón}} = 2.196 \text{ kg CO}_2$	
 <p>Movilización personal avión:</p> <p>10.263.19 litros querosene 26.21 toneladas CO₂</p> <p>\$ 118,524.83</p>	<p>Movilización personal avión:</p> <p>8.406.73 litros querosene 21.47 toneladas CO₂</p> <p>\$ 121,607.93</p>	<p>Avión: Cantidad de kilometraje recorrido por vuelo en cada año: Parámetro: 2.97 litros querosene por cada 100 km por persona (para el cálculo)</p>	

EMISIONES INDIRECTAS



Para el cálculo, en el caso de taxis se toma como referencia el valor en dólares cancelado, en base al costo de galón de gasolina se toma como referencia el valor de US\$ 1,48 y posteriormente la transformación a galones, luego a litros y finalmente a CO₂.

En el caso del consumo de pasajes se toma como referencia el kilometraje recorrido por cada vuelo, se toma como referencia que 2,97 litros de kerosene son consumidos por cada 100 km por persona. Posteriormente, se transforma a litros de kerosene y a CO₂ en toneladas.

Debido al tipo de refrigerantes, y cálculos realizados, no se ha cuantificado otro tipo de sustancias nocivas a la atmósfera. 305-6,305-7

COMPROMISOS AMBIENTALES

102-11

En base a lo gestionado, se declara que las acciones implementadas dan respuesta al principio de precaución ambiental; de esta manera, se da cumplimiento a los estándares básicos de acuerdo a la industria. 102-11

Intensidad energética y de emisiones:

302-3,305-4



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	APARTADO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26.000	OMISIONES	VERIFICACIÓN
GRI 101 FUNDAMENTOS										
CONTENIDOS GENERALES										
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES	102-1	Nombre de la organización		11				7.4.2		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		30						
	102-3	Ubicación de la sede		12						
	102-4	Ubicación de las operaciones		12						
	102-5	Propiedad y forma jurídica		25						
	102-6	Mercados servidos		37						
	102-7	Tamaño de la organización		12						
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		CAP 4	58	8	8,5	3		
	102-9	Cadena de suministro			50					
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			28				6.4.1,	
	102-11	Principio o enfoque de precaución			90			7.8.9	6.4.12,	
	102-12	Iniciativas externas			77				6.4.4, 6.8.5	
	102-13	Afiliación a asociaciones			78					
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			7					
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales			10					
	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta		CAP1	12	16	16,3	10	6,2	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		CAP1	24	16	16,3	2, 10	6.3.10	
	102-18	Estructura de gobernanza			20				6,6	
	102-19	Delegación de autoridad			26				6.3.6	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			25					
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		CAP 2	25	16	16,7			
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		CAP 2	26	5	5,5		6.6.4	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		CAP 2	26	16	16,6			
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		CAP 2	25	16	16,7			
	102-25	Conflictos de intereses		CAP 2	29	16	16,6	10		
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia			29					
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		CAP 2	23	4	4,7		"6.6	
	102-28	Evaluación del Desempeño del máximo órgano de Gobierno			23				6.6.3"	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		CAP 2	29	16	16,7			
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			29					
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales			26					
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			11					
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			23					
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			23				4,6	
	102-35	Políticas de remuneración			27				4,6	
	102-36	Proceso para determinar remuneración			27				4,6	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		CAP 4	66	16	16,7		4,6	
	102-38	Ratio de compensación total anual			66				4,6	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			66				4,6	
	102-40	Lista de grupos de interés			11				4,3	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva		CAP 4	8	8	8,8	1, 3		
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés			14					
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			14					
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			17					
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			37					
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			19					
	102-47	Lista de temas materiales			19					
	102-48	Reexpresión de la información			11					
	102-49	Cambios en la elaboración de informes			11					
	102-50	Período objeto del informe			11					
	102-51	Fecha del último informe			11					
	102-52	Ciclo de elaboración de informes			11					
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			11					
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			11					
	102-55	Índice de contenidos GRI			11					
	102-56	Verificación externa			11			10		

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	APARTADO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26.000	OMISIONES	VERIFICACIÓN
MATERIALES 2017		>	TEMA MATERIALES ENF 1		>	Cumplimiento legal y regulatorio, transparencia, transparencia uso de información y relación con clientes (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 206: Competencia desleal 2016; GRI 307: Cumplimiento legal 2016; GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2016; GRI 406: No discriminación 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 418: Privacidad del cliente 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)				
GRI 103 Enfoque de Gestión ENF1	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		30						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 2	30	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		30						
GRI 201 Presencia en el Mercado	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	CAP 4	72	8	8,5	6			
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	CAP 3	37	16	16,5				
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	CAP 2	32	16	16,5	10			
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	CAP 2	33	16	16,5	10			
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	CAP 2	32	16	16,5	10			
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	CAP 2	32	16	16,3	10			
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	CAP 5	82	16	16,3				
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	CAP 4	76	8	8,8				
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	CAP 4	76	3,8	3,3; 3,4; 3,9; 8,8				
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	CAP 4	76	3,8	3,3; 3,4; 3,9; 8,8	3			
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	CAP 4	71	5; 8; 16	5,1; 8,8; 16,b	2			
GRI 415: Política Pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	CAP 2	32	16	16,5	10			
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	CAP 3	44	12	12,8				
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	CAP 3	50	16	16,3	10			
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	CAP 2	30	16	16,3	10			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	CAP 3	50	16	16,3; 16,10	10			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	CAP 2	30	16	16,3	10			
MATERIALES 2017		>	TEMA MATERIALES ENF 2		>	Diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, remuneración y beneficios (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016; GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016)				
GRI 103 Enfoque de Gestión ENF2	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		57						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 4	57	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		57						
GRI 202 Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	CAP 4	66	1	1,1	6			
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	CAP 4	61	8	8,5	7,8,9			
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	CAP 4	59	5; 8	5,1; 5,5; 8,5				
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	CAP 4	66	5; 10	5,1; 10,2	4,6			
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		-			1		X (Información no disponible)	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		-			1		X (Información no disponible)	
MATERIALES 2017		>	TEMA MATERIALES ENF 3		>	Clima organizacional, conciliación familiar (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 401: Empleo 2016)				
GRI 103 Enfoque de Gestión ENF3	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		57						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 4	57	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		57						
GRI 401 Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	CAP 4	72	8	8,5				
	401-3	Permiso parental	CAP 4	64	5; 8	5,1; 8,5				
MATERIALES 2017		>	TEMA MATERIALES ENF 4		>	Gestión de riesgos, sostenibilidad en el largo plazo (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016)				
GRI 103 Enfoque de Gestión ENF4	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		30						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 2	30	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		30						
MATERIALES 2017		>	TEMA MATERIALES ENF 5		>	Comunicación con los grupos de interes, comunicación con los colaboradores (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016)				
GRI 103 Enfoque de Gestión ENF5	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		14						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 1	14	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		16						



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	APARTADO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26.000	OMISIONES	VERIFICACIÓN
--------------	-----------	---------------	----------	-----	-----	----------	--------------	------------	-----------	--------------

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 6 > Formación y desarrollo, planes de carrera (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 402: Relaciones trabajador empresa 2016; GRI 404: Formación y enseñanza 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF6	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		57						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 4	57	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		57						
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	CAP 4	74	8	8,8	3			
	404-1	Medía de horas de formación al año por empleado	CAP 4	67	5; 8	5.1; 8.5; 8.6				
GRI 404 Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	CAP 4	67	8	8,5				
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		67						

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 7 > Resultados financieros (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016; GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF7	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		37						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 3	38	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		38						
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	CAP 3	37	2	2.a	6			
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	CAP 4	37	10	10,1				

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 8 > Pagos justos y a tiempo (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 408: Trabajo infantil 2016; GRI 409 : Trabajo forzoso 2016; GRI 412 : Evaluación de Derechos Humanos 2016; GRI 414 : Evaluación social de proveedores 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF8	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		37						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 3	38	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		38						
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	CAP 3	53	12	12,7				
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	CAP 3	54	8; 16	8,7; 16,2	3			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	CAP 3	54	8	8,7	4			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		54			1			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		54	5; 8; 16	5,2; 8,8; 16,1	2,4,5,6			

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 9 > Satisfacción y calidad de la atención al cliente (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF9	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		37						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 3	38	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		38						

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 10 > Pagos de siniestros (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF10	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		37						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 3	38	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		38						

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 11 > Relación y gestión con asesores productores de seguros (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF11	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		37						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 3	38	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		38						

MATERIALES 2017 > TEMA MATERIALES ENF 12 > Posicionamiento de marca (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 306: Efluentes y residuos 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF12	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		37						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 3	38	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		38						
GRI 306: Efluentes y Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación		85	3; 6; 12	3,9; 6,3; 12,4	7,8,9			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	APARTADO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26.000	OMISIONES	VERIFICACIÓN
--------------	-----------	---------------	----------	-----	-----	----------	--------------	------------	-----------	--------------

MATERIALES 2017

TEMA MATERIALES ENF 13

Ser un buen empleador (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 401: Empleo 2016; GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF13	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		57						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 5	57	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		57						
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	CAP 4	58	5; 8	5.1; 8.5; 8.6	4,5,6			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	CAP 4	54	5; 8; 16	5.2; 8.8; 16.1	2,4,5,6			

MATERIALES 2017

TEMA MATERIALES ENF 14

Inversión en iniciativas y proyectos sociales (GRI 103: Enfoques de Gestión 2016, GRI 401: Empleo 2016)

GRI 103 Enfoque de Gestión ENF14	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		57						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	CAP 4	57	16	16,3				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		57						
GRI 401: Empleo	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		-					X (Información no disponible)	

INDICADORES NO MATERIALES REPORTADOS

GRI 301: Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	CAP 5	83	8	8,4	7,8,9			
	301-2	Insumos reciclados utilizados	CAP 5	83	8; 12	8,4; 12,2; 12,5				
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	CAP 5	84	7; 8; 12; 13	7,2; 7,3; 8,4; 12,2; 13,1	7,8,9			
GRI 302: Energía	302-2	Consumo energético fuera de la organización	CAP 5	87	7; 8; 12; 13	7,2; 7,3; 8,4; 12,2; 13,1				
	302-3	Intensidad energética	CAP 5	87	7; 8; 12; 13	7,3; 8,4; 12,2; 13,1	7,8,9			
	302-4	Reducción del consumo energético	CAP 5	84	7; 8; 12; 13	7,3; 8,4; 12,2; 13,1	7,8,9			
GRI 303: Agua	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	CAP 5	84	7; 8; 12; 13	7,3; 8,4; 12,2; 13,1				
	303-1	Extracción de agua por fuente	CAP 5	87	6	6,4	7,8,9			
	305-1	Emisiones directas de GEI	CAP 5	87	3; 12; 13; 14; 15	3,9; 12,4; 13,1; 14,3; 15,2	7,8,9			
GRI 305: Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI	CAP 5	87	3; 12; 13; 14; 15	3,9; 12,4; 13,1; 14,3; 15,2	7,8,9			
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI	CAP 5	87	3; 12; 13; 14; 15	3,9; 12,4; 13,1; 14,3; 15,2	7,8,9			
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	CAP 5	90	13; 14; 15	13,1; 14,3; 15,2	7,8,9			
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	CAP 5	88	13; 14; 15	13,1; 14,3; 15,2	7,8,9			
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	CAP 5	90	3; 12	3,9; 12,4				
	305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire	CAP 5	90	3; 12; 14; 15	3,9; 12,4; 14,3; 15,2				
	306-2	Residuos po tipo y método de eliminación	CAP 5	85	3; 6; 12	3,9; 6,3; 12,4	7,8,9			
GRI 306: Efluentes y residuos	306-4	Transporte de residuos peligrosos	CAP 5	85	3; 12	3,9; 12,4				
	GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	CAP 5	82	16	16,3			





Network Ecuador
WE SUPPORT



1800 ORIENTE
6 7 4 3 6 8

orienteseguros.com

2016
2017

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ORIENTE
SEGUROS