



2016  
2017

RESUMEN  
**MEMORIA**  
DE SOSTENIBILIDAD



**ORIENTE**  
SEGUROS



# PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Esta es la cuarta memoria de sostenibilidad que, de manera bianual publica Oriente Seguros S.A., contiene información relevante sobre la gestión económica, social y ambiental correspondiente al periodo 2016 - 2017, dando continuidad a la edición previa: 2014 - 2015. Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares Global Reporting Initiative GRI Estándares, opción Exhaustiva; siendo este el mayor cambio en comparación a la última publicación. 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).



- 1** **CAPÍTULO UNO**  
**NUESTRA COMPAÑÍA**
- 2** **CAPÍTULO DOS**  
**BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA**
- 3** **CAPÍTULO TRES**  
**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO Y COMERCIAL**
- 4** **CAPÍTULO CUATRO**  
**DESEMPEÑO SOCIAL**
- 5** **CAPÍTULO CINCO**  
**DESEMPEÑO AMBIENTAL**



# CAPÍTULO UNO NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO UNO  
NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO DOS  
BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA

CAPÍTULO TRES  
DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y COMERCIAL

CAPÍTULO CUATRO  
DESEMPEÑO  
SOCIAL

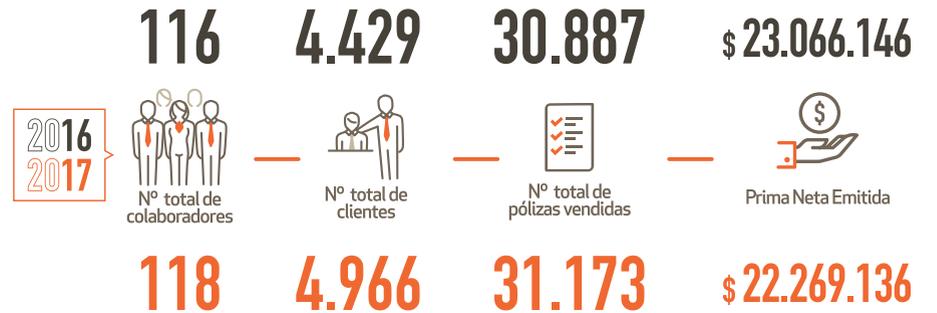
CAPÍTULO CINCO  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL



Oriente Seguros S.A. se ha centrado en el sector empresarial privado para convertirse en la solución integral de seguros más eficiente para este importante segmento de clientes. La compañía implementó una estructura de soporte comercial y operativo que enfoca los esfuerzos hacia la satisfacción de los clientes, el control técnico y el desarrollo constante en respuesta a las necesidades del mercado. Adicionalmente, la estrategia de negocio integra de manera sólida la visión de Responsabilidad Social Empresarial.



Productos o servicios prestados: Fianzas, Ramos Generales



Productos o servicios prestados: Fianzas, Ramos Generales



# CAPÍTULO DOS BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA



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.

**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 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



2016  
2017

CAPÍTULO UNO  
NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO DOS  
BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA

CAPÍTULO TRES  
DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y COMERCIAL

CAPÍTULO CUATRO  
DESEMPEÑO  
SOCIAL

CAPÍTULO CINCO  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL

# CAPÍTULO TRES DESEMPEÑO ECONÓMICO Y COMERCIAL



## OFERTA DE PRODUCTOS

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.

 FIANZAS	RAMOS	Buen Uso de Anticipo Calidad Material Fiel Cumplimiento de Contrato Seriedad de Oferta Garantía Aduanera			
	PRODUCTOS	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>FIANZA EXPRESS</td> <td>-Buen Uso de Anticipo -Fiel Cumplimiento de Contrato</td> </tr> <tr> <td>FIANZA AMBIENTAL</td> <td>-Fiel Cumplimiento de Contrato</td> </tr> </tbody> </table>	FIANZA EXPRESS	-Buen Uso de Anticipo -Fiel Cumplimiento de Contrato	FIANZA AMBIENTAL
FIANZA EXPRESS	-Buen Uso de Anticipo -Fiel Cumplimiento de Contrato				
FIANZA AMBIENTAL	-Fiel Cumplimiento de Contrato				
 RAMOS GENERALES Y TÉCNICOS	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)				



2016  
2017

CAPÍTULO UNO  
NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO DOS  
BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA

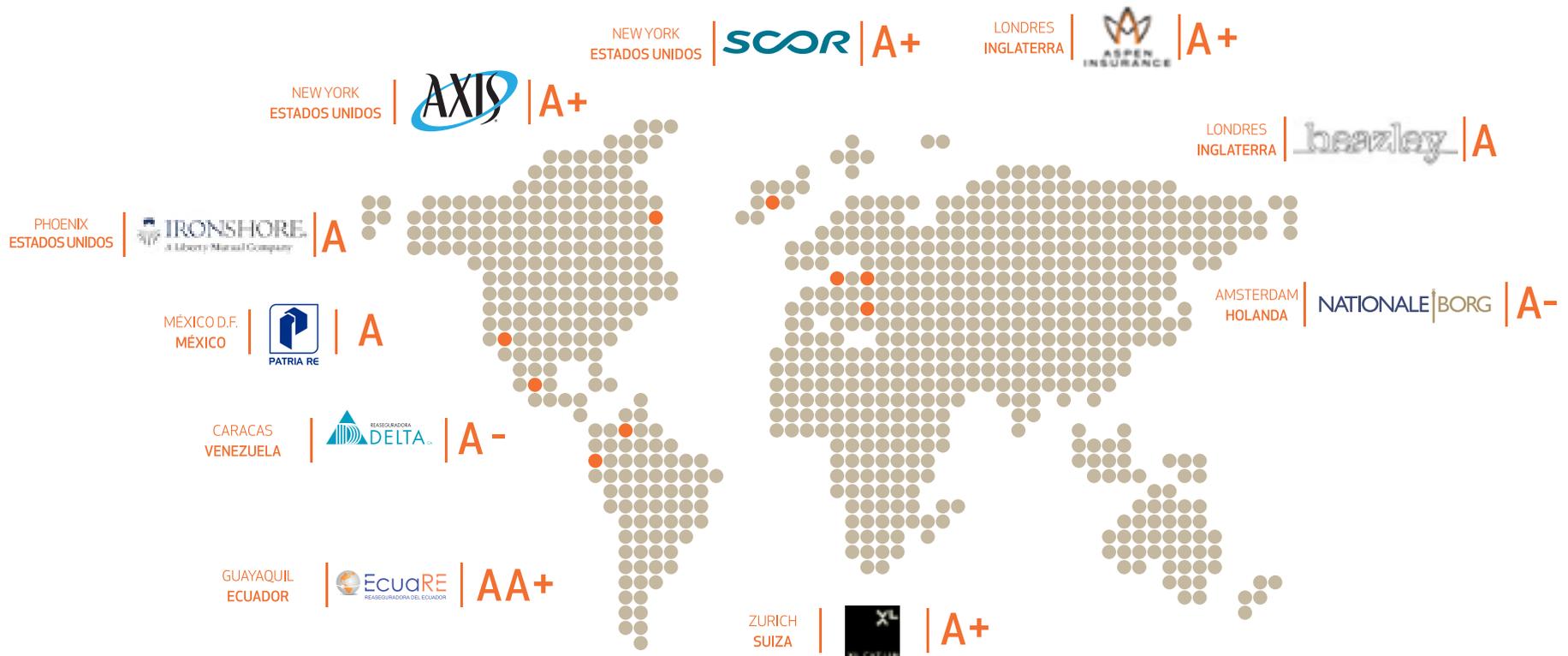
CAPÍTULO TRES  
DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y COMERCIAL

CAPÍTULO CUATRO  
DESEMPEÑO  
SOCIAL

CAPÍTULO CINCO  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL

### 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.





RESUMEN  
**MEMORIA**  
DE SOSTENIBILIDAD

2016  
2017

CAPÍTULO UNO  
NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO DOS  
BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA

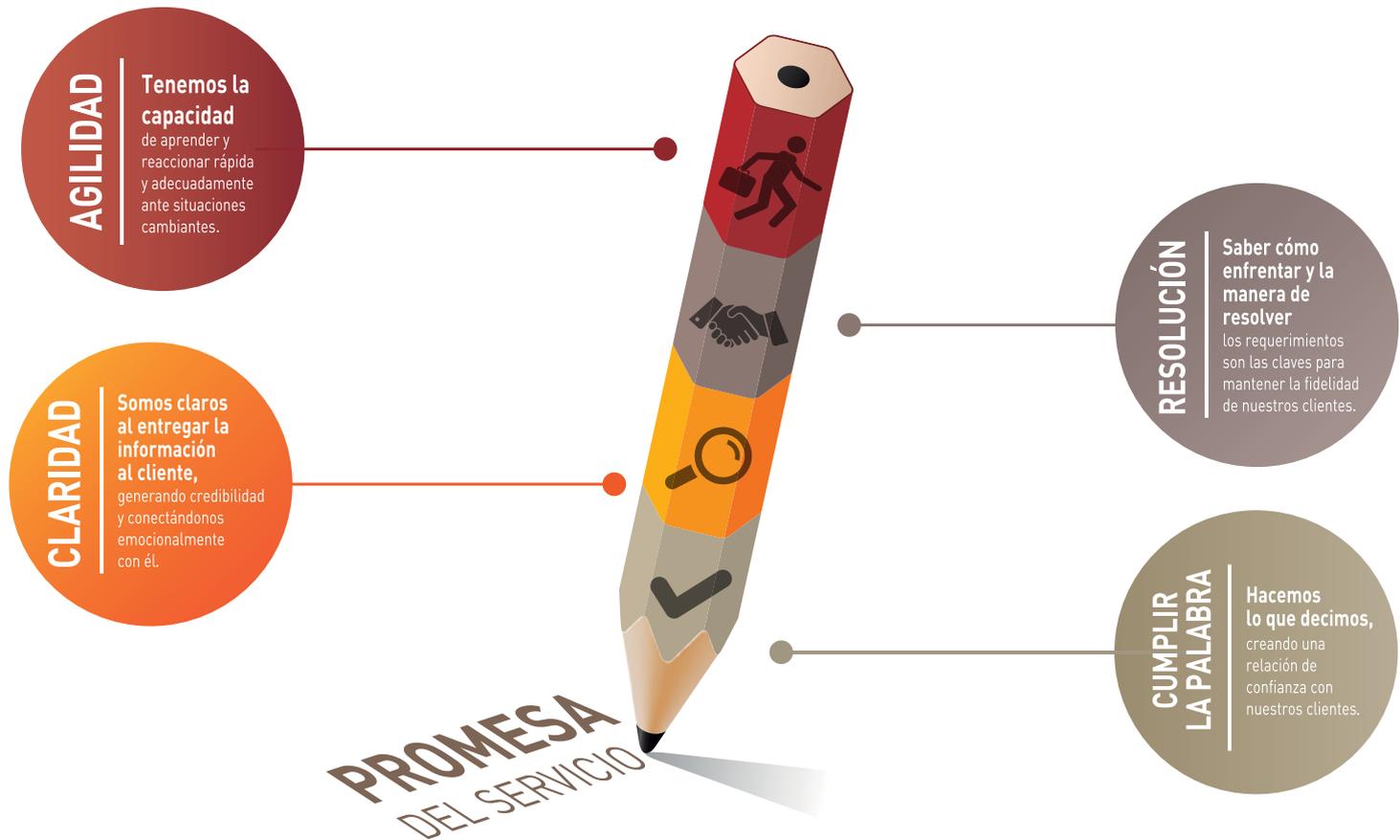
CAPÍTULO TRES  
DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y COMERCIAL

CAPÍTULO CUATRO  
DESEMPEÑO  
SOCIAL

CAPÍTULO CINCO  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL

## ACTUALIZACIÓN AL MODELO DE SERVICIO

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





# CAPÍTULO CUATRO DESEMPEÑO SOCIAL



## CAPACITACIÓN

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.





RESUMEN  
**MEMORIA**  
DE SOSTENIBILIDAD

2016  
2017

CAPÍTULO UNO  
**NUESTRA COMPAÑÍA**

CAPÍTULO DOS  
**BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA**

CAPÍTULO TRES  
**DESEMPEÑO ECONÓMICO Y COMERCIAL**

CAPÍTULO CUATRO  
**DESEMPEÑO SOCIAL**

CAPÍTULO CINCO  
**DESEMPEÑO AMBIENTAL**

## AMBIENTE LABORAL Y BENEFICIOS

El plan de beneficios “Me preocupo por ti” está atado a un programa que promueve Recursos Humanos sobre el “salario emocional”, cada año se integraron nuevos beneficios a los colaboradores como:

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

2016  
2017

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



## CLIMA ORGANIZACIONAL Y CONCILIACIÓN FAMILIAR

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. 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
<b>ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL</b>	<b>77.7</b>	<b>98.8</b>	<b>Muy favorable</b>
<b>VALORACIÓN</b>	<b>Muy satisfactorio</b>	<b>Excelente</b>	

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.



RESUMEN  
**MEMORIA**  
DE SOSTENIBILIDAD

2016  
2017

CAPÍTULO UNO  
NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO DOS  
BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA

CAPÍTULO TRES  
DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y COMERCIAL

CAPÍTULO CUATRO  
DESEMPEÑO  
SOCIAL

CAPÍTULO CINCO  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL

# CAPÍTULO CINCO DESEMPEÑO AMBIENTAL

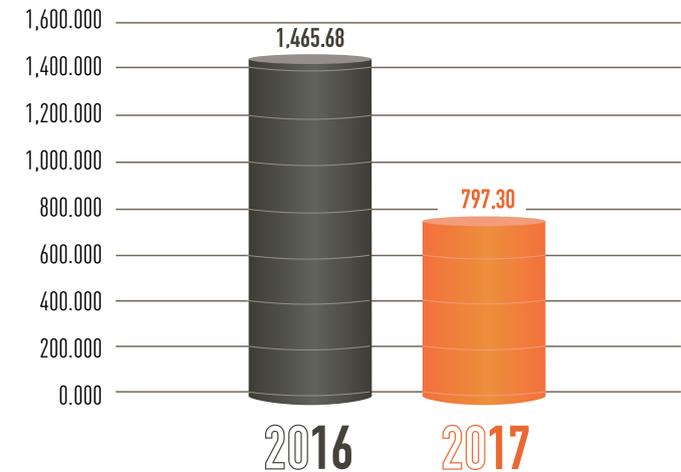
OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE



## CONSUMO ENERGÉTICO

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.

REGISTRO CONSUMO DE ENERGÍA: GASOLINA EN GALONES





RESUMEN  
**MEMORIA**  
DE SOSTENIBILIDAD

2016  
2017

CAPÍTULO UNO  
NUESTRA COMPAÑÍA

CAPÍTULO DOS  
BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y  
TRANSPARENCIA

CAPÍTULO TRES  
DESEMPEÑO  
ECONÓMICO  
Y COMERCIAL

CAPÍTULO CUATRO  
DESEMPEÑO  
SOCIAL

CAPÍTULO CINCO  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL

### GESTIÓN DE RESIDUOS

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 Fundación Hermano Miguel.

2016

3.6 Kg



Desechos biológicos:  
(Dispensario Médico)

6 extintores de 10 libras de PQS | 11 extintores de 5 libras de CO<sub>2</sub> | 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 CO<sub>2</sub> | 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