



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2014
2015



ORIENTE
SEG U R O S

más sólida, más ágil, más cerca.

A man in a red helmet and black shorts is climbing a rock face. The background is a light, hazy sky with some clouds. The text is overlaid on the image.

Capítulo 1

NUESTRA COMPAÑÍA

Sin obstáculos
atreverse, ser audaces



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2014
2015



ORIENTE
SEGUROS
*Responsabilidad
Social Empresarial*

Mensaje del PRESIDENTE EJECUTIVO

G4-1



Estimados amigos:

Tengo la satisfacción de presentar a todos ustedes la Memoria de Sostenibilidad de Oriente Seguros, correspondiente al período 2014 y 2015.

En estos dos años hemos realizado fundamentales transformaciones en la orientación de nuestros negocios, comparables con momentos trascendentales de nuestro devenir, como la fundación de la empresa en 1977 y su posterior adquisición en el año 2000 por Mistral, administradora de proyectos de inversión, lo que nos trajo, en cada ocasión nuevos emprendimientos y desafíos.

Hemos sido una empresa de carácter familiar, en la cual valores como la dedicación al trabajo, solidaridad con los demás, responsabilidad con la sociedad, respeto a la palabra empeñada, se reflejaron en nuestra gestión empresarial, en la cual la confianza de los clientes y el buen nombre de la empresa han sido las mejores señales de que vamos por buen camino.

Sin embargo, hemos creído que es momento de reforzar el gobierno corporativo, sin abandonar nuestros valores esenciales, enfatizando en una administración sustentada

por los méritos de sus directivos, en la creatividad y capacidad de servicio de sus colaboradores, así como en la pericia del equipo para adaptarse a las circunstancias cambiantes del mundo y del país, a los retos y posibilidades de la tecnología, a la responsabilidad con la protección del ambiente y la generación de valor hacia la sociedad.

El gobierno corporativo debe responder a una imagen de modernidad y dinamismo, reflejada en la evolución de nuestra identidad corporativa y nuestro nombre de Seguros Oriente, a Oriente Seguros, lo que busca enmarcar nuestra visión de futuro.

La solidez financiera de nuestra empresa se muestra en las cifras de los estados financieros y en los datos esenciales que recoge esta Memoria, pero vale la pena destacar que cuando la nueva legislación impuso a las empresas del sector un capital de 8 millones de dólares, los accionistas de Oriente Seguros realizaron un aporte de 2,9 millones de dólares, con lo cual superamos la cifra establecida en la ley y ratificamos nuestro compromiso con el futuro y el país.

Quisiera enfatizar en que el éxito de Oriente Seguros se fundamenta en su credibilidad y confianza, gracias a colaboradores responsables, capaces y comprometidos, apoyados por una red de corredores con quienes es claro que trabajamos en un esquema de mutuo beneficio, relaciones de largo plazo y enfocado en el servicio al cliente, cuya satisfacción y tranquilidad es nuestra medida de valor.

Confío en que nuestra Memoria de Sostenibilidad sea un auténtico reflejo de lo que somos, de aquello en los que creemos y de nuestro sentido de responsabilidad con la sociedad.



Julio Moreno Espinosa
PRESIDENTE EJECUTIVO





Mensaje del VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

G4-1

Estimados amigos:

La presente Memoria de Sostenibilidad refleja los cambios estratégicos que hemos emprendido en Oriente Seguros, durante los años 2014 y 2015, planificados con el enfoque de entregar un mejor servicio a nuestros clientes, ofrecer posibilidades de crecimiento a nuestros colaboradores y oportunidades de negocio a proveedores y aliados estratégicos.

Seguimos principios claves de nuestro negocio y aplicamos prácticas de Buen Gobierno Corporativo, sobre la base de transparencia, anticorrupción y gestión de los riesgos con credibilidad y plena solvencia.

En el 2014 iniciamos una renovada estrategia de negocios con propósito de enfocar a Oriente Seguros en atender principalmente al sector empresarial, a través de la oferta de productos de seguros de propiedad, responsabilidad civil, ingeniería y fianzas; proporcionando un servicio diferenciado, en base a la solvencia de nuestra organización y con el respaldo de las mayores compañías de reaseguros del mundo.

En breve plazo hemos confirmado que este paso fue acertado porque nos ha permitido especializarnos a profundidad en ramos que han dado resultados satisfactorios para todos nuestros grupos de interés.

Somos conscientes de nuestra responsabilidad en el cuidado del ambiente, vale decir de nuestra aldea común, lo cual requiere el aporte de cada persona y de cada empresa. En nuestro caso esa protección va de la mano con el desarrollo tecnológico, lo cual supone eliminar y reciclar el papel que todavía se use, mediante su reemplazo por recursos digitales, prácticas de reciclaje y ahorro de energía.

La rigurosidad, credibilidad y confianza con la que gestionamos nuestros negocios y servicios se refleja en esta Memoria de Sostenibilidad, que ha sido elaborada bajo el parámetro GRI - G4 incluyendo materialidad y diálogos con grupos de interés. El proceso correspondiente ha sido una grata experiencia que nos ha permitido escuchar a nuestros stakeholders y constatar los valores que compartimos con ellos.

Ponemos a consideración de clientes, proveedores, colaboradores y amigos, nuestra Tercera Memoria de Sostenibilidad como expresión de la transparencia y rendición de cuentas que son valores y prácticas de la compañía.

Confiamos en que este esfuerzo de comunicación con los grupos de interés y con la sociedad en general fortalezca nuestras relaciones de amistad y negocios, en un marco de confianza, colaboración y transparencia en los negocios.



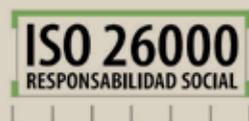
Esteban Cadena Naranjo
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



PARÁMETROS DE LA MEMORIA Y COBERTURA

G4-3, G4-18, G4-28, G4-30, G4-32

Esta es la tercera memoria de sostenibilidad que publica Oriente Seguros, la misma contiene información relevante sobre nuestra actuación económica, social y ambiental correspondiente al período bianual 2014 – 2015. Este documento ha sido elaborado en base a los parámetros y principios establecidos por el Global Reporting Initiative GRI – G4, opción Esencial de Conformidad con la Guía GRI, así como los indicadores de la Norma Internacional ISO 26.000 de Responsabilidad Social, los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.



PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Oriente Seguros S.A. fue fundada en 1977 en Quito, como una compañía de Seguros Generales. Hasta el año 2000 mantuvo muy poca presencia comercial en el mercado ecuatoriano hasta que fue adquirida por Mistral Inversiones y Títulos Cía. Ltda., Administradora de Proyectos de Inversión quienes asumen la administración y conforman el nuevo Directorio con prestigiosos perfiles que aportan al desarrollo y crecimiento de la empresa.

En el año 2008, la compañía se interesa en una nueva oportunidad de negocio y agrega el ramo de SOAT a su portafolio de productos. En octubre de 2014, como parte de su visión estratégica y con el objetivo de fortalecer, especializar y mejorar los servicios que brinda a sus clientes, se tomó la decisión de ceder la cartera de vehículos a QBE Seguros Colonial S.A., garantizando que sus actuales clientes mantengan las coberturas y servicios inicialmente contratados.

En 2015, la compañía decide reenfocar su negocio hacia el segmento empresarial buscando consolidarse en la provisión de Seguros de Fianzas y Ramos Generales con

una experiencia de 15 años en el mercado asegurador contando con el respaldo de las principales compañías reaseguradoras del mundo.

Oriente Seguros desarrolla una nueva imagen corporativa moderna y vanguardista que refleja la mentalidad con la que se percibe el negocio. Desarrolla una estructura de soporte comercial y operativo que enfoca los esfuerzos principalmente hacia la satisfacción de los clientes, la atención hacia el control técnico y el desarrollo constante en respuesta a las necesidades del mercado. Su estrategia de negocio ha integrado de manera sólida la visión de la Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad económica, social y ambiental.

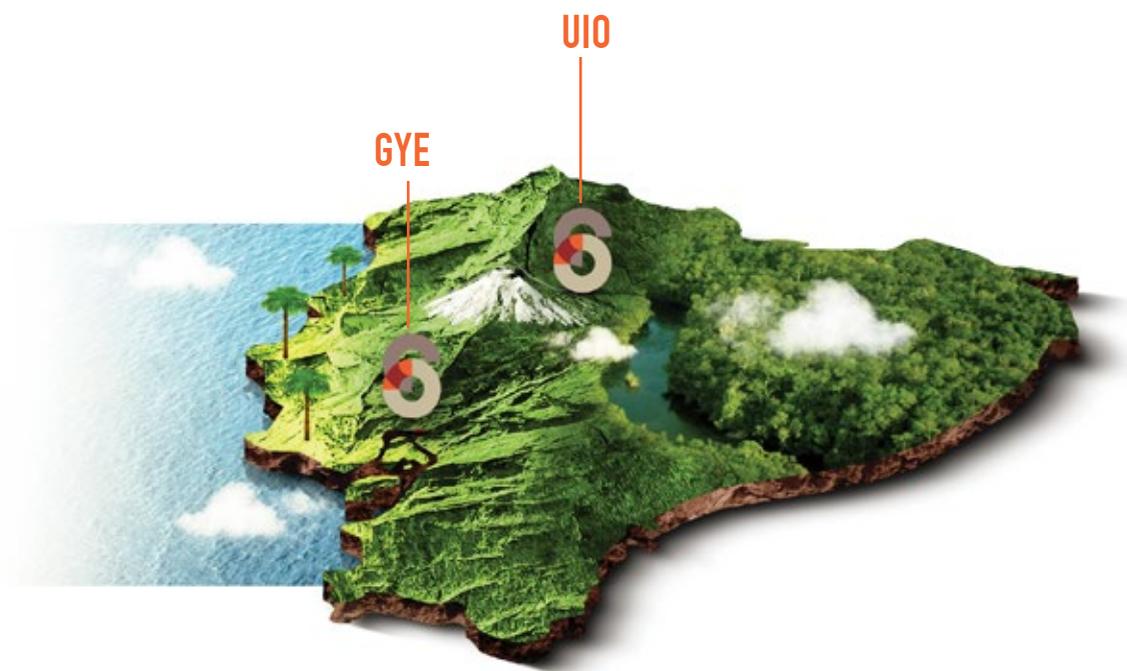




FILOSOFÍA CORPORATIVA

más sólida, más ágil, más cerca.

La compañía mantiene sus operaciones y oficinas en la ciudad de Quito (matriz) y desde 2003 una sucursal en Guayaquil.



MISIÓN, VISIÓN, VALORES, PRINCIPIOS

G4-56

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

• Respeto • Lealtad • Honestidad • Equidad

PRINCIPIOS

- Trato igualitario no discriminatorio y tolerante
- Responsabilidad, eficiencia y diligencia
- Respeto
- Prevención de lavado de activos
- Lealtad
- Cumplimiento y observancia de la legislación vigente
- Honestidad
- Equidad
- Confidencialidad
- Conflicto de intereses

GRUPOS DE INTERÉS

Oriente Seguros cree que el compromiso con sus grupos de interés es un requisito fundamental para el éxito empresarial. Busca constantemente generar valor para todos aquellos implicados en el funcionamiento de la compañía.



DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

G4-26

La estrategia de negocios de Oriente Seguros se enfoca en dar respuesta a los temas que son relevantes para la compañía, así como para los grupos de interés. Esta memoria cumple con los principios de la Norma AA1000 de Accountability que integra parámetros de Inclusión, Relevancia y Capacidad de Respuesta hacia las partes interesadas.

La compañía llevó a cabo un proceso de consulta y diálogo para conocer, evaluar y validar aquellos asuntos que son relevantes y estratégicos para los grupos de interés. Con la finalidad de asegurar la imparcialidad y objetividad en la obtención y análisis de la información, este proceso estuvo a cargo de una empresa consultora independiente.

Para determinar los asuntos materiales se realizaron entrevistas directas y focus group tanto en Quito como en Guayaquil con:

- Alta Dirección
- Colaboradores Operativos, Administrativos y Directores de área
- Clientes grandes, medianos y personas naturales
- Proveedores grandes, medianos y pequeños
- Asesores Productores de Seguros
- Organizaciones de la Sociedad Civil relativas al negocio

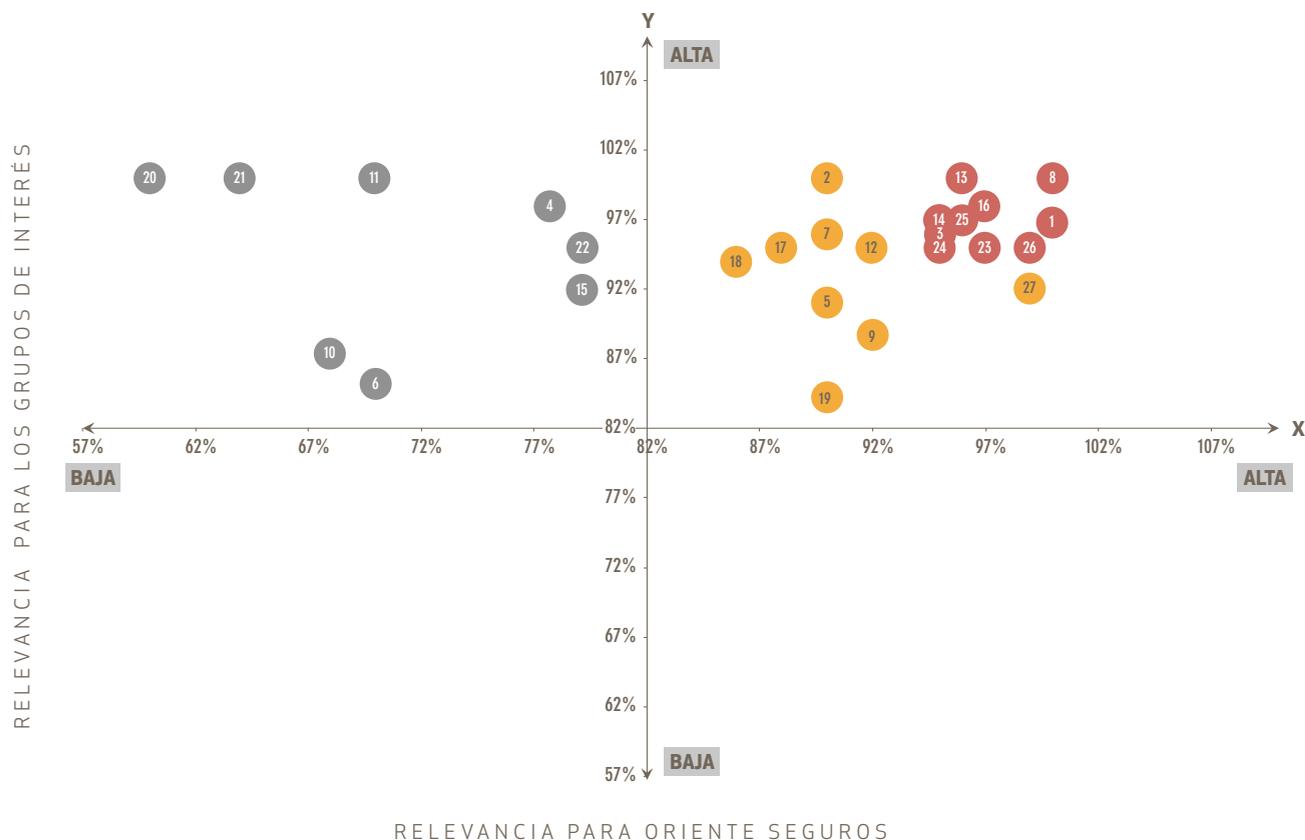
ASUNTOS CONSULTADOS

Se realizaron consultas sobre 54 asuntos relativos a gobierno corporativo, involucramiento con grupos de interés, actuación en el mercado, desempeño económico, colaboradores, medio ambiente, Derechos Humanos, colaboradores, proveedores y relación con la comunidad.

ASUNTOS CONSULTADOS		
Cumplimiento legal y regulatorio	Consumo de agua	Calidad de vida en el trabajo
Fraude y delitos financieros	Consumo de energía	Pacto Mundial de Naciones Unidas
Soborno y corrupción	Acciones para prevenir el cambio climático	Trabajo infantil y trabajo forzoso
Transparencia	Consumo y reciclaje de papel	Discriminación
Ética	Educación para la RSC	Criterios sociales y ambientales en proveedores
Gestión de riesgos	Formación y desarrollo	Diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
Definición del mapa de grupos de interés y públicos	Horas extras excesivas	Trabajo infantil en proveedores
Identificación de grupos de interés prioritarios	Remuneración y beneficios	Pagos justos y a tiempo
Desarrollo de iniciativas para el involucramiento de los grupos de interés	Planes de carrera	Comunicación
Comunicación con los grupos de interés	Discapacidad	Relación y gestión con Asesores Productores de Seguros
Metas de sostenibilidad	Clima organizacional	Inversión en iniciativas y proyectos sociales
Pagos de siniestros	Libertad de Asociación	Voluntariado corporativo
Generación de bienestar social	Conciliación familiar	Alianzas público – privadas
Resultados financieros	Comunicación con colaboradores	Satisfacción de los clientes
Pago de impuestos	Accidentes laborales	Calidad de la atención al cliente
Creación de empleo	Ausentismo	Reclamos
Posicionamiento de marca	Enfermedades laborales	Relación con los clientes
Sostenibilidad en el largo plazo	Ergonomía	Transparencia en el uso de la información

MATRIZ DE MATERIALIDAD

G4-9, G4-20, G4-21, G4-26



ASUNTOS RELEVANTES PARA ORIENTE SEGUROS

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

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 con los GI
- 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



ESTRUCTURA DE LA COMPAÑÍA



AUDITORÍA INTERNA



CUMPLIMIENTO

- Comité de Ética
- Comité de Retribuciones
- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Riesgos
- Comité de Inversiones



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

DIRECTORIO



PRESIDENCIA EJECUTIVA



VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

- Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Regional Gye



Comercial/Suscripción



Mercadeo



Técnico



Operaciones



Administrativo
Financiero



Legal



Riesgos





2014
2015

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Concentración
la precisión es la clave

Capítulo 2

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA



Las prácticas de Buen Gobierno Corporativo aseguran la creación de valor hacia todos los grupos de interés, el uso eficiente de los recursos, la transparencia de la información y una adecuada gestión social y ambiental.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34, G4-43

Oriente Seguros S.A. es una sociedad constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, la misma que está controlada y regulada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; en tal virtud, la práctica de Buen Gobierno Corporativo está orientada a proteger los intereses de la compañía y sus accionistas, velar por el buen uso de los recursos financieros en el marco de la transparencia y el cumplimiento de la normativa vigente, así como la generación de valor hacia todos los grupos de interés.

JUNTA DE ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

G4-40, G4-47

En Oriente Seguros S.A. 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 designados 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.

SESIONES DEL DIRECTORIO

G4-35, G4-38, G4-39, G4-47

El Directorio sesiona ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando estando presente la mayoría de sus miembros principales, decidieren constituirse en sesión.

Las sesiones de Directorio son presididas por el Presidente del Directorio, que es el Presidente Ejecutivo de la Compañía y, en ausencia de éste, por el Vicepresidente, que es electo de entre sus vocales.

El Directorio tiene por Secretario al Vicepresidente Ejecutivo, que ejerce la representación legal de la compañía. Todas las resoluciones del Directorio se toman por mayoría de votos. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en el Estatuto Social y en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

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.

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

G4-51, G4-52

La remuneración de los Directores es una atribución privativa de los accionistas, quienes, en Junta General determinan los valores por sesión asistida tanto de los miembros principales como de los suplentes. En cuanto a la Alta Gerencia, le corresponde al Directorio determinar sus remuneraciones, basándose en aspectos técnicos como estudios salariales que se realizan con la participación de consultores externos especializados en la materia para asegurar la independencia.



Adicionalmente, se toma en consideración lo dispuesto por ente de control, que en 2014 emitió la Resolución No. JB-2014-2833, y que hace referencia a los rangos salariales para los administradores y representantes legales de las empresas de seguros y compañías de reaseguros en lo que se ha denominado techos remunerativos de la Alta Gerencia, en comparación con la remuneración de la última línea, es decir el salario referente a los cargos de nivel operativo.

2014-2015		
MIEMBROS DEL DIRECTORIO	CARGO	EDAD
Julio Marcelo Moreno Montiel	Presidente del Directorio y Director principal	72
José Rafael Terán Egas	Director principal	77
Armando José Rodas Espínel	Director principal	50
José Eduardo Villaquirán Lebel	Director principal	71
Marcela Guadalupe Leticia Espinosa Enríquez	Directora suplente	69
Mauricio Javier Moreno Espinosa	Director suplente	41
María Josefina Espinosa Enríquez	Directora suplente	70



ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

G4-47

Oriente Seguros S.A. cuenta con 4 accionistas al 31 de diciembre de 2015.

ACCIONISTA	Nº DE ACCIONES	PORCENTAJE
 Julio Marcelo Moreno Montiel	39.015	48.6%
 Mistral Inversiones y Títulos Cía Ltda.	982	1.22%
 Julio Enrique Moreno Espinosa	20.144	25.09%
 Esteban Eduardo Cadena Naranjo	20.144	25.09%
TOTALES	80.285	100%

CONFLICTO DE INTERÉS

G4-41

El proceder transparente y objetivo de la compañía es una de las claves del progreso empresarial presente y futuro, por ello el comportamiento ético de todas las personas que se encuentran vinculadas con la organización es primordial. Las reglas y principios que norman el accionar de la gente para evitar conflicto de intereses en todas las áreas del negocio se encuentran descritas en el Código de Buen Gobierno Corporativo instrumento que determina que los miembros del Directorio, Altos Ejecutivos, Directores, Auditor interno y en general todo colaborador con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

La observancia y cumplimiento de estas normas establecen que es obligación de los colaboradores en todo nivel reportar por escrito hechos que devengan en conflictos de interés, incluyendo al Presidente y Vicepresidente Ejecutivos los mismos que deberán reportar al Directorio. En caso de violación de las normas, la compañía procede a sancionar o amonestar de acuerdo al caso. Las faltas graves pueden dar como resultado la separación de la persona de la compañía.

Las violaciones en las que incurran los miembros del Directorio deberán ser evaluadas por la Junta General de Accionistas, órgano que determina las acciones y sanciones del caso.

COMITÉS

G4-49

Existen 6 comités que están integrados con miembros del Directorio y ejecutivos de diversas áreas, los mismos tienen funciones y responsabilidades específicas en estas instancias de control que están diseñadas para asegurar el correcto desempeño en términos de estrategias, planes y metas organizacionales.

Los comités son las instancias idóneas a través de las cuales se transmiten los asuntos y preocupaciones importantes al Directorio, los mismos reportan de forma mensual.

COMITÉ	FUNCIÓN	PERIODICIDAD
Ética	Definir el contenido del Código de Ética, declaraciones de principios y responsabilidades, forma de proceder y restricciones en la actuación de los empleados; establecer el procedimiento para evitar vicios y conflictos de interés; determinar sanciones por incumplimiento de principios y deberes, definir el proceso.	Trimestral
Cumplimiento	Evitar que la compañía sea utilizada como instrumento para cometer el delito de lavado de activos y proteger el buen nombre de la misma evitando que los activos, provenientes de actividades ilícitas, sean integrados en el Sistema Económico Ecuatoriano e implantar una cultura de gestión de riesgos.	Mensual
Riesgos	Establecer sistemas de administración y gestión de todos los riesgos. Identificar los factores de riesgo y su exposición, analizar, enfrentar los mismos de forma sistemática y permanente, identificando su posible efecto en la solvencia; crear e implementar políticas de asunción de riesgos; proteger la viabilidad de la empresa anticipando tempranamente situaciones que afecten la solvencia de la compañía.	Mensual
Auditoría	Asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia entidad. Será una unidad de asesoría y consulta del Directorio, al cual reportará directamente respecto de la aplicación y funcionamiento de los controles internos, la observancia de la normatividad legal y reglamentaria, así como una clara comprensión de las exposiciones de riesgo.	Mensual
Inversiones	Establecer políticas, procesos, procedimientos, metodologías de evaluación y controles para mitigar los riesgos inherentes a los instrumentos de inversión que forman parte del portafolio de inversión. Maximizar los rendimientos producto de dichas operaciones	Mensual
Retribuciones	Establecer lineamientos de la política que deberá adoptar la Junta General de Accionistas sobre el nivel de la remuneración y compensación de los ejecutivos de la entidad revelada adecuadamente.	Al menos una vez al año

GESTIÓN DE RIESGOS EN LA TOMA DE DECISIONES

G4-45

La administración integral de riesgos es parte esencial de la estrategia organizacional y del proceso de toma de decisiones. En el negocio de seguros, los riesgos están asociados principalmente con el lavado de activos, cobro de primas no ingresadas adecuadamente en los registros, información falsa en emisión de pólizas, fraude en siniestros, corrupción, eventos colusorios de los colaboradores, aceptación de dádivas de diversa índole, soborno y financiamiento al terrorismo.

Para precautelar una gestión transparente y de lucha contra la corrupción, el proceso de evaluación y gestión de riesgos está determinado en el Manual de Administración Integral de Riesgos, el mismo que contiene las estrategias, políticas, procesos y procedimientos referentes a cada uno de los riesgos determinados en la normativa. Este manual es aprobado por el Directorio y difundido a todo el personal de la compañía.

El Comité de Administración Integral de Riesgos determina y evalúa el impacto y la intensidad de cada riesgo, sugiere al Directorio la estrategia para la administración de los mismos en base a determinados parámetros. Este comité sesiona mensualmente.



La gestión adecuada de los riesgos ha contribuido en los siguientes aspectos:

- Contribuye de forma eficiente al proceso de toma de decisiones estratégicas
- Optimizar la eficiencia operacional
- Minimizar la probabilidad y consecuencias de los riesgos
- Aporta a la implementación de una cultura de ética, transparencia y de lucha en contra de la corrupción

Durante el período 2014 – 2015 no se reportaron incidentes o faltas graves que estuvieran relacionadas con actos ilícitos o de corrupción al interno o externo de la compañía.

AÑO ACCIONES PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS

2014

Implantación del Sistema de Evaluación y Gestión de Riesgos conforme a la Resolución JB 2011 2066 emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros que incluyó las fases de identificación, calificación, planificación, implementación y monitoreo de riesgos.

Trabajo sobre lecciones aprendidas.

Desarrollo e implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de riesgos dando inicio al Proyecto de levantamiento de procesos bajo una visión de riesgos.

2015

Actualización de la Matriz de Riesgo Vigente y el Manual de Procedimientos, en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otros delitos.

Incorporación de políticas y procesos de administración integral para mitigar el riesgo del portafolio de inversiones incluyendo la gestión de tesorería de acuerdo con el marco legal establecido en la resolución JB-2014-3001.

INICIATIVAS REALIZADAS PARA EL CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

	DETALLE	RESULTADO
2014	Capacitación constante a través del Plan de capacitación anual de la Unidad de Riesgos a cargo del área de RRHH.	Adquisición de nuevos conocimientos en base al uso de herramientas innovadoras para la gestión de riesgos internos y externos de la compañía. Sensibilización y actualización sobre conceptos generales de la gestión de riesgos en la gestión diaria.
	Fortalecimiento de la gestión de riesgos en base a nuevas herramientas de gestión.	Integración de las distintas áreas de la compañía al Sistema de Gestión de Riesgos. Incorporación de nuevas herramientas de análisis de riesgos y capacitación a colaboradores en la temática.
2015	Elaboración del Plan de Contingencia ante eventos de riesgo de la naturaleza.	Conformación del Comité de Emergencia.
		Definición del Plan de Comunicación en crisis e identificación de los procesos críticos de la compañía frente a las emergencias.
		Campaña interna de comunicación para difusión del Plan de Contingencia.
		Desarrollo de simulacros para enfrentar posibles emergencias.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y ÉTICO

G4-50, G4-S08

Durante 2014 y 2015 Oriente Seguros acató y cumplió todas las reformas legales que tuvieron incidencia directa para la compañía. No han existido sanciones monetarias ni no monetarias para la organización y sus funcionarios en el período reportado.

REFORMAS LEGALES	CUMPLIMIENTO
Emisión del Código Orgánico Financiero y Monetario	El sector de seguros pasa al control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Capital mínimo de aseguradoras: US\$ 8'000.000 Reaseguradoras: US\$ 13 ' 000,000. Plazo para el cumplimiento hasta marzo de 2016. (Extendido hasta septiembre 2017).
Reformas a la Ley Orgánica de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial	Eliminación del SOAT reemplazado por el Sistema Público de Pago de Accidentes de Tránsito.
Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal	Impuesto a la Salida de divisas y retenciones a reaseguradores.
Resolución No. 051-2015-F, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	Retención del 95% de la prima neta total emitida para los ramos de vida individual, vida grupo, accidentes personales, asistencia médica y vehículos.
Aportes para el financiamiento de la Superintendencia de Compañías y el Fondo de Seguros Privados	Mantenimiento de las contribuciones actuales a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Creación de contribución a la COSEDE.
Régimen de Patrimonio Técnico en función del capital adecuado	No aplica el régimen de margen de solvencia sobre primas y activos.
Inversión de reservas técnicas	60% del capital pagado y la reserva legal en títulos del Mercado de Valores, Fondos de Inversión, instrumentos financieros y bienes raíces.
Regulación de contratación de reaseguro	Define condiciones y porcentajes máximos de cesión de seguros y reaseguros por determinados ramos.
Contratación de calificación de riesgos y servicios actuariales	Generación de notas técnicas de los productos. Primera calificación de riesgos al sector asegurador.
Multas	Representantes legales, Directores, funcionarios y empleados: desde 30 SBU's (\$10.200) hasta el 5% de las ventas.
Plazo para pago de siniestros	30 días

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y ANTICORRUPCIÓN

Uno de los aspectos más importantes de la gestión anticorrupción en el sector seguros es la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otros delitos a través de productos y servicios, por ello las medidas de prevención cubren toda la gama de nuestros servicios al igual que a los clientes, accionistas, colaboradores y prestadores de servicios, a su vez las reaseguradoras también cumplen con lo dispuesto por ley en esta materia. Las medidas adoptadas constan en el Código de Ética, instrumento que permite la adecuada aplicación de estos controles que son de obligatorio cumplimiento.

La compañía respeta la libertad política, sin embargo, no se han realizado aportes financieros o no monetarios a ningún partido político.

PRÁCTICAS ANTICOMPETENCIA Y ANTIMONOPOLIO

G4-S07

Basamos nuestra actuación en las normas y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Control de Poder del Mercado. Gestionamos mecanismos que aseguren que la promoción de nuestros productos no distorcionen el mercado, monitoreamos constantemente nuestra participación anticipándonos en la prevención de conductas anticompetitivas. No hemos enfrentado situaciones que afecten o contravengan la normativa de libre competencia en el período reportado.



LOGROS

- Cumplimiento del capital mínimo para el sector seguros.
- Cumplimiento de las nuevas disposiciones legales y regulatorias que entraron en vigencia en el período 2014-2015.
- Continuidad en el fortalecimiento de la Gestión de todos los riesgos asociados al negocio y capacitación a los colaboradores en estos asuntos de relevancia para la compañía.

COMPROMISOS 2016

- Actualización del Manual de Gestión de Riesgos.
- Culminar el levantamiento de riesgos por procesos que abarca todo el mapa de riesgos de la compañía.
- Medición de riesgos estratégicos e impactos.
- Administración de riesgos en portafolio de inversiones.
- Continuar con el Plan de Capacitación en riesgos para todos los colaboradores.
- Desarrollo del Plan de continuidad del negocio.
- Incorporación de herramientas tecnológicas para soporte de la gestión de riesgos.

Capítulo 3

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y COMERCIAL

Alto Rendimiento
para alcanzar la meta





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2014
2015



ORIENTE
SEGUROS
*Responsabilidad
Social Empresarial*

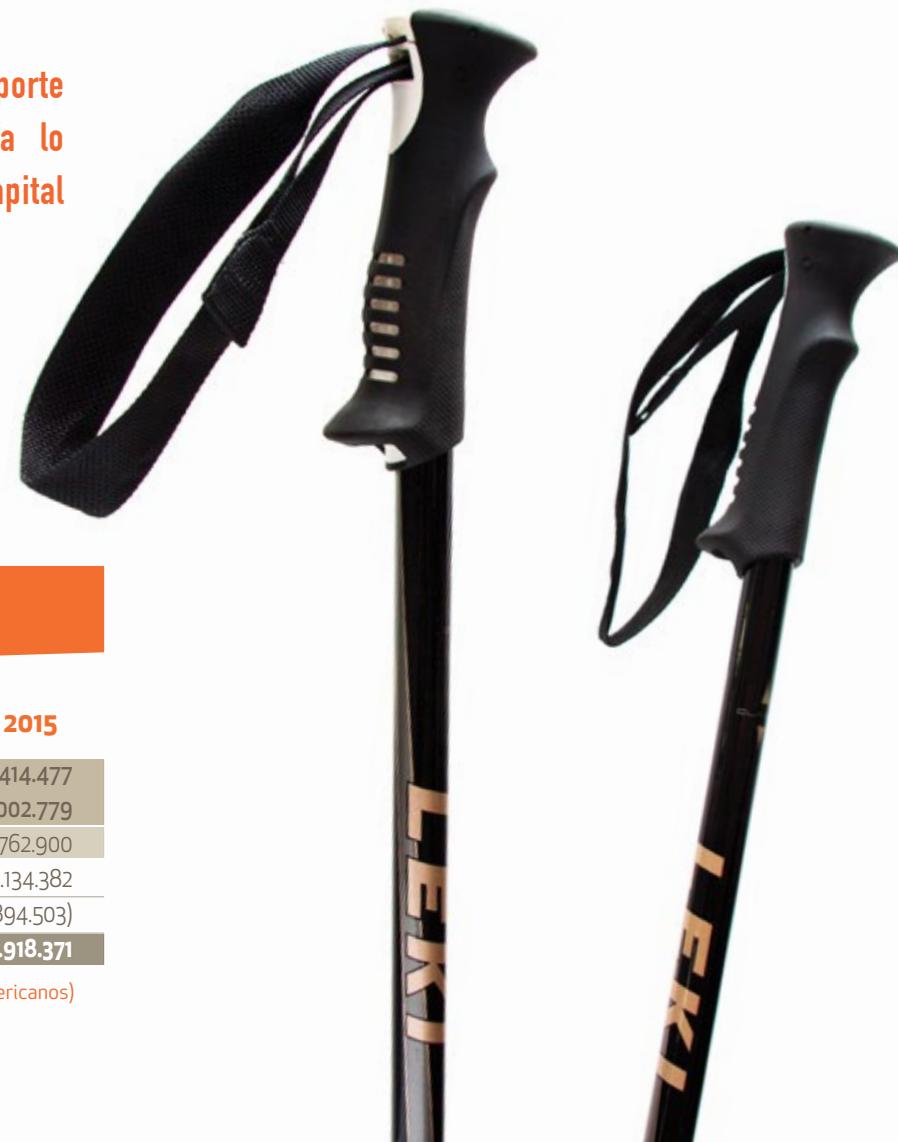


El sector asegurador enfrentó entre 2014 y 2015 un entorno desafiante e intenso, Oriente Seguros asumió este nuevo escenario con decisión, transparencia y compromiso.

Entre 2014 y 2015 el sector asegurador del Ecuador enfrentó varios retos de orden económico, normativo y tributario que incidieron directamente en la evolución del mercado asegurador. Los principales desafíos fueron el Código Monetario y Financiero, las reformas fijadas en la Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal, la eliminación del SOAT y las Regulaciones de la Junta de Regulación Monetaria. Estas condiciones tuvieron impacto directo sobre la liquidez de las compañías, sus estrategias técnicas y financieras y la modificación de las condiciones de mercado en un escenario de contracción de la economía ecuatoriana que tuvo lugar a partir del año 2015.

Estas situaciones condujeron a Oriente Seguros a desarrollar una estrategia precisa, ágil y comprometida con su capacidad de adaptación y confianza en el futuro, con el deseo de seguir adelante para generar una nueva oferta de valor con proyección de sostenibilidad futura.

En 2014 los accionistas realizaron un aporte de 2.9 millones de dólares a la compañía lo que permitió obtener los 8 millones de capital pagado dispuesto por normativa.



ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 - 2015

	2014	2015
Ventas Netas	27.072.774	25.414.477
Patrimonio	4.992.231	5.002.779
Capital	3.762.900	3.762.900
Reservas	5.133.327	5.134.382
Resultado acumulado	(3.903.996)	(3.894.503)
Activos Totales	39.006.292	35.918.371

(Expresado en dólares americanos)



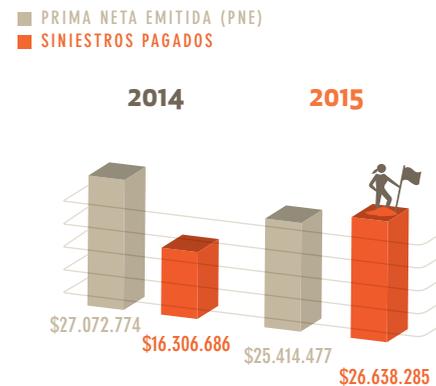
DESEMPEÑO ECONÓMICO POR AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014-2015

	2014	2015
Valor económico directo creado (VEC)	61.483.591	71.641.355
Ingresos:		
Clientes	27.072.774	25.414.477
Recuperaciones de siniestros	11.599.546	24.016.412
Comisiones recibidas	3.816.975	3.528.974
Liberación reservas	14.484.379	16.204.893
Inversiones financieras	527.176	67.540
Otros ingresos	3.982.740	2.409.058
Valor económico directo distribuido (VED)	62.279.451	71.137.006
Costes operativos		
Pago a reaseguradores	18.437.331	16.047.573
Pagos a clientes	17.232.942	27.196.622
Comisiones pagadas	4.456.641	3.222.815
Constitución de reservas	12.933.761	16.083.093
Pagos a proveedores	2.726.492	2.621.821
Inversión social y ambiental	7.695	7.806
Otros egresos	1.395.242	1.018.279
Salarios y beneficios sociales a colaboradores		
Gastos del personal	3.682.121	3.403.364
Aportes patronales (IESS)	508.428	480.923
Impuestos pagados		
Impuesto al Valor Agregado, Contribuciones y Otros	317.908	173.202
Impuesto a la renta o anticipo mínimo	195.078	182.924
Impuesto a la salida de divisas	364.531	664.453
Impuestos municipales	21.280	34.128
Valor económico retenido (VER)	(795.860)	504.349

(Expresado en dólares americanos)

NOTAS: No se han considerado las depreciaciones y provisiones (2014: USD 405.612 Y USD 493.801) dentro del VED. En el año 2015, la Participación Laboral se encuentra dentro de los beneficios del personal.

PRIMA NETA EMITIDA VS. SINIESTROS PAGADOS 2014 -2015



Fuente: Dirección Financiera Oriente Seguros

INVERSIONES OBLIGATORIAS VS. ADMITIDAS 2014 - 2015



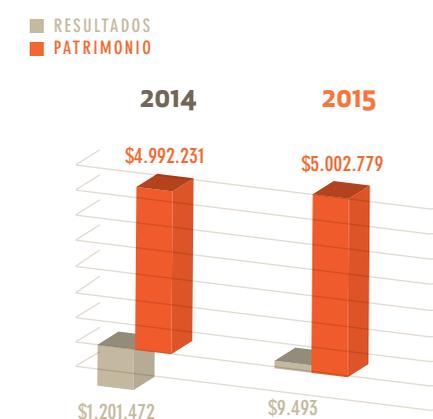
Fuente: Dirección Financiera Oriente Seguros

PATRIMONIO TÉCNICO 2014-2015



Fuente: Dirección Financiera Oriente Seguros

RESULTADOS Y PATRIMONIO 2014-2015

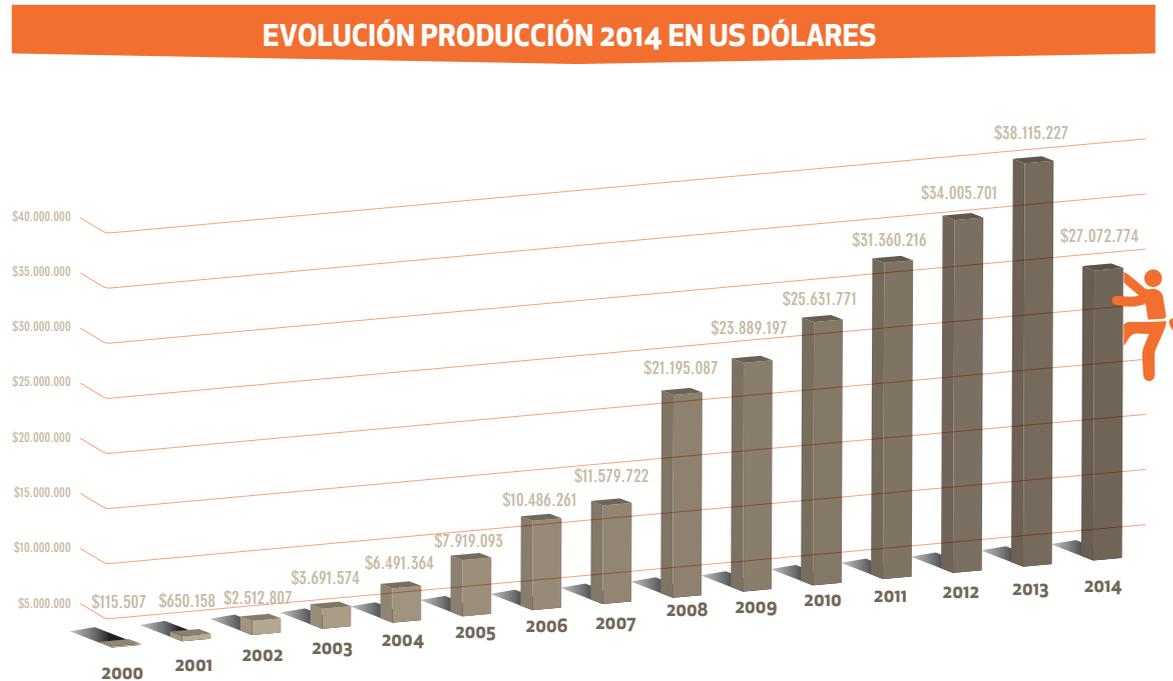


Fuente: Dirección Financiera Oriente Seguros

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

En 2014 Oriente Seguros registra una baja en su participación en el mercado debido a la decisión estratégica de cesión parcial del ramo de vehículos a la compañía QBE-Seguro Colonial y por una decisión de disminución paulatina en el ramo de SOAT. Por su nuevo enfoque estratégico la compañía finaliza 2014 con una prima de USD 27.072.774, lo que representa una reducción del 29% en comparación al primaje del año 2013.

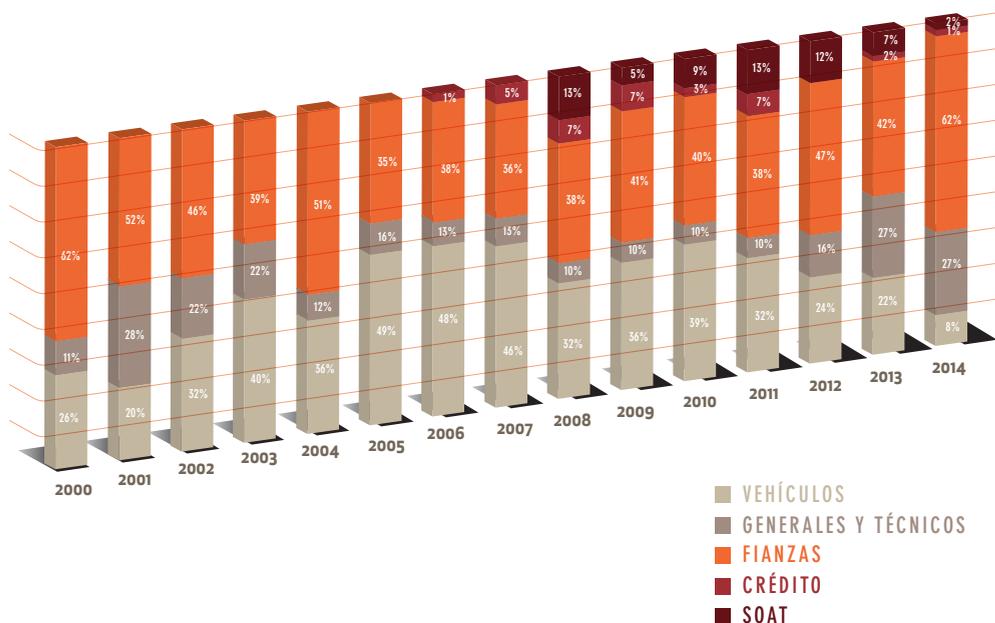
El continuo crecimiento de la inversión en obra pública permite captar clientes en el sector de la construcción en los ramos de Fianzas y Ramos Técnicos principalmente. La cartera al cierre de 2014 se compone principalmente por Fianzas en el 62%, Ramos Generales y Técnicos 27%, Vehículos 8%, SOAT 2%, Crédito 1%.



El 77% de las ventas de la compañía se efectúan principalmente en la ciudad de Quito y el 23% en la ciudad de Guayaquil. La participación en el mercado pasó del 0,06% en el primer año de la nueva administración de la compañía alcanzando el tercer lugar en el ramo de Fianzas con el 17,41% de la participación de mercado.



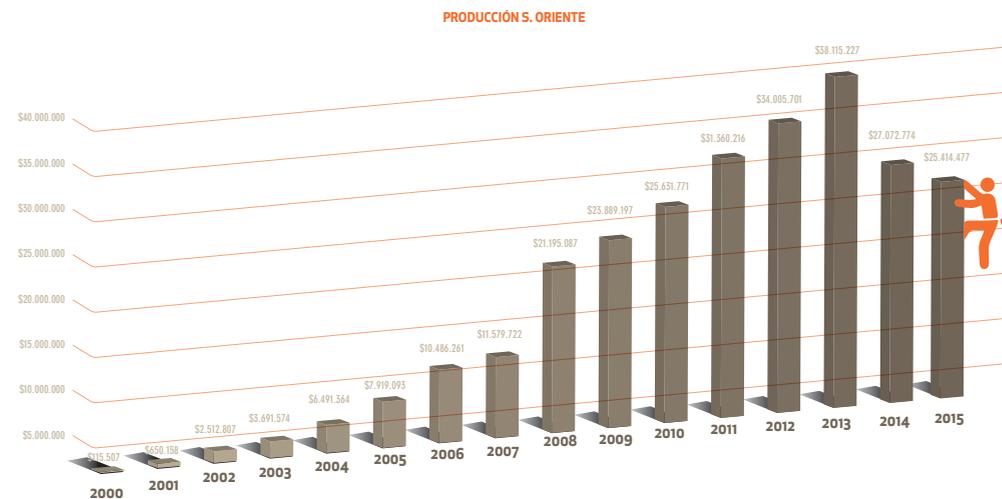
PARTICIPACIÓN PRODUCTOS EN PORCENTAJE DE PRIMAJE 2014 EN US DÓLARES



En 2015 se lleva a cabo un reenfoque en el negocio hacia el segmento empresarial buscando consolidarse en la provisión de Seguros de Fianzas, Ramos Generales y Ramos Técnicos, gracias al respaldo internacional de las principales reaseguradoras del mundo como Hannover Ruck, Aspen Insurance UK, Catlin Re, Axis Re, Nationale Borg Reinsurance N.V., entre otras.

El 2015 registra un menor nivel de producción que los años anteriores debido al nuevo giro y la compañía decrece finalizando el año con USD 25.414.477, una reducción del 33% en comparación al primaje del año 2013.

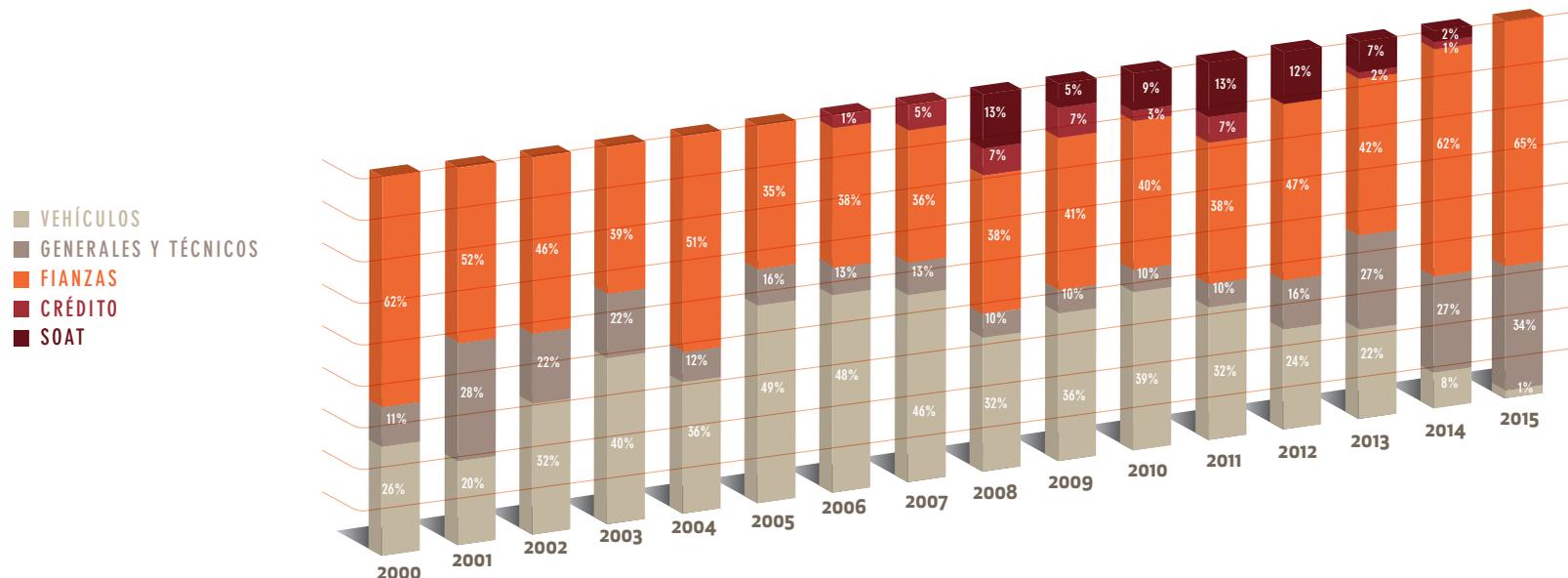
EVOLUCIÓN PRODUCCIÓN 2015 EN US DÓLARES



El 82% de las ventas se efectúan principalmente en la ciudad de Quito y el 18% en la ciudad de Guayaquil. La participación en el mercado pasa del 0,06% en el primer año de la nueva administración, creciendo año tras año alcanzando el tercer lugar en el ramo de Fianzas con el 15.48% de la participación de mercado, la décima posición en el mercado de ramos técnicos con el 2.90% de participación y la posición décimo sexta en el mercado de ramos generales con el 1.69% de participación.

A partir de los años 2014 y 2015 la participación en el ramo de Vehículos disminuyó en una forma importante manteniéndole en el portafolio como un ramo de servicio exclusivamente para clientes corporativos directos. La cartera al cierre del año 2015 está compuesta por Fianzas en el 65%, Ramos Generales y Técnicos 34%, Vehículos 1% y Seguro de Crédito con menos del 1%.

PARTICIPACIÓN PRODUCTOS EN PORCENTAJE DE PRIMAJE 2015 EN US DÓLARES



RANKING EN EL MERCADO

RANKING DE MERCADO TOTAL (TODOS LOS RAMOS) A DICIEMBRE 2015

COMPañÍA	RK PEN	PRIMA EMITIDA DICIEMBRE 2015 TODOS LOS RAMOS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2014)	RK PEN	PRIMA EMITIDA DICIEMBRE 2014 TODOS LOS RAMOS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2013)
SUCRE	1	208.276,21	12,51%	7,61%	1	193.540,99	11,37%	3,77%
EQUINOCCIAL	2	170.621,38	10,25%	-2,56%	2	175.096,60	10,28%	8,85%
QBE COLONIAL	3	157.929,87	9,49%	2,09%	3	154.699,69	9,08%	-0,32%
ACE	4	135.010,63	8,11%	0,47%	4	134.581,59	7,89%	0,88%
PICHINCHA	5	104.452,22	6,27%	11,37%	5	93.788,29	5,51%	14,39%
AIG	6	93.463,36	5,61%	10,39%	6	81.576,56	4,78%	11,69%
A.SUR	7	75.391,71	4,53%	10,39%	8	68.294,79	4,01%	26,05%
EQUVIDA	8	69.981,24	4,20%	13,81%	11	61.488,25	3,61%	11,31%
ROCAFUERTE	9	63.533,65	3,82%	12,32%	13	56.563,17	3,32%	28,41%
LIBERTY	10	61.408,50	3,69%		7	78.281,51	4,60%	
ORIENTE SEGUROS	19	25.407,60	1,53%	-21,55%	20	27.057,77	1,59%	2,45%
OTRAS		499.403,91	30,00%	-6,10%		578.353,35	33,96%	-28,94%
TOTAL DE MERCADO		1.664.880,18	100%	-2,23%		1.702.922,57	100%	2,63%

*Valores en miles de dólares

RANKING DE MERCADO TOTAL (RAMO FIANZAS) A DICIEMBRE 2015

COMPañÍA	RK PEN	PRIMA EMITIDA DICIEMBRE 2015 RAMO FIANZAS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2014)	RK PEN	PRIMA EMITIDA DICIEMBRE 2014 RAMO FIANZAS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2013)
CONFIANZA	1	26.989,34	26,20%	-1,57%	1	27.418,46	24,84%	3,98%
EQUINOCCIAL	2	19.116,92	18,56%	6,79%	2	17.902,16	16,22%	12,06%
ORIENTE SEGUROS	3	16.282,00	15,81%	-3,00%	3	16.785,39	15,21%	4,43%
A. SUR	4	9.648,56	9,37%	-17,59%	4	11.707,45	10,61%	-0,34%
TOPSEG	5	5.044,93	4,90%	-25,52%	5	6.773,97	6,14%	-23,21%
LATINA	6	3.718,94	3,61%	-1,82%	7	3.787,87	3,43%	-9,79%
QBE COLONIAL	7	3.321,39	3,22%	-33,24%	6	4.974,94	4,51%	-38,76%
AIG	8	2.910,38	2,83%	35,72%	10	2.144,45	1,94%	93,63%
COLON	9	2.206,87	2,14%	-23,70%	8	2.892,19	2,62%	26,54%
CONDOR	10	1.906,94	1,85%	6,36%	11	1.792,85	1,62%	42,28%
OTRAS		11.866,92	11,52%			14.180,16	12,85%	
TOTAL DE MERCADO		103.013,17	100%	-6,66%		110.359,91	100%	-3,36%

*Valores en miles de dólares

* RAMOS CONSIDERADOS: ADUANERA, ANTICIPO, BUEN USO CARC., CALIDAD MATER., CUMPLIMIENTO, OFERTA



RANKING DE MERCADO TOTAL (RAMOS TÉCNICOS) A DICIEMBRE 2015

COMPAÑÍA	RK PEN	PRIMA EMITIDA DIC 2015 RAMO TÉCNICOS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2014)	RK PEN	PRIMA EMITIDA DIC 2014 RAMOS TÉCNICOS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2013)
QBE COLONIAL	2	9.116,51	13,78%	13,76%	3	8.013,81	10,73%	-17,31%
EQUINOCCIAL	3	6.981,43	10,42%	-32,99%	2	10.284,22	13,77%	18,99%
INTEROCEÁNICA	4	3.973,57	6,01%	24,53%	8	3.190,75	4,27%	43,85%
ALIANZA	5	3.528,25	5,33%	-30,24%	5	5.057,48	6,77%	439,02%
A.SUR	6	3.364,32	5,09%	-15,25%	6	3.877,41	5,19%	66,00%
ACE	7	3.349,35	5,06%	2,95%	7	3.253,25	4,36%	17,98%
LIBERTY	8	2.511,45	3,80%	53,69%	15	1.634,06	2,19%	-15,66%
ECUASUIZA	9	2.109,31	3,19%	-62,19%	4	5.573,77	7,47%	142,32%
ORIENTE SEGUROS	10	1.921,40	2,90%	-17,16%	11	2.319,56	3,11%	-57,59%
AIG	11	1.905,13	2,88%	-5,77%	12	2.021,85	2,71%	19,30%
OTRAS		27.481,15	41,54%			29.438,18	39,43%	
TOTAL DE MERCADO		66.151,86	100%	-11,40%		75.664,13	100%	4,93%

*Valores en miles de dólares

*La Estatal Seguros Sucre es la N°1 de este Ranking y no forma parte de este análisis en el que se consideran únicamente las compañías privadas.

* RAMOS CONSIDERADOS: EQUIP. Y MAQUINARIA, LC. ROTURA, ROT. MAQ. TR CONTRATISTA, TR. MONTAJE

RANKING DE MERCADO TOTAL (RAMO GENERALES) A DICIEMBRE 2015

COMPAÑÍA	RK PEN	PRIMA EMITIDA DIC 2015 RAMOS TÉCNICOS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2014)	RK PEN	PRIMA EMITIDA DIC 2014 RAMOS TÉCNICOS	%PARTICIPACIÓN MERCADO	CRECIMIENTO Vs. (Dic 2013)
ACE	1	81.763,33	20,03%	-1,97%	1	83.406,89	20,28%	-2,99%
EQUINOCCIAL	3	43.634,31	10,69%	-0,31%	2	43.772,08	10,64%	0,23%
QBE COLONIAL	4	38.563,91	9,44%	1,88%	3	37.851,80	9,20%	-23,04%
AIG	5	37.075,41	9,08%	27,08%	5	29.175,04	7,09%	11,55%
ECUASUIZA	6	17.060,27	4,18%	34,50%	11	12.683,90	3,08%	-32,00%
LIBERTY	7	16.826,38	4,12%	2,66%	8	16.391,08	3,99%	-3,92%
MAPFRE ATLAS	8	15.168,12	3,71%	-43,59%	6	26.889,50	6,54%	-10,18%
PICHINCHA	9	14.558,50	3,57%	-4,33%	9	15.217,28	3,70%	3,03%
EQUIVIDA	10	12.315,28	3,02%	-2,99%	10	12.695,43	3,09%	-0,22%
GENERALI	12	10.122,90	2,48%	-5,50%	12	10.711,72	2,60%	0,52%
ORIENTE SEGUROS	16	6.892,53	1,69%	41,52%	18	4.870,42	1,18%	0,39%
OTRAS		114.323,38	28,00%			117.591,75	28,59%	
TOTAL DE MERCADO		408.504,32	100%	-0,72%		411.256,91	100%	-11,93%

*Valores en miles de dólares

*La Estatal Seguros Sucre es la N°2 de este Ranking y no forma parte de este análisis en el que se consideran únicamente las compañías privadas.

* RAMOS CONSIDERADOS: ACC. PERSONALES, EQUIPO ELECTRÓNICO, FIDELIDAD, INCENDIO, LC. INCENDIO, ROBO, RESP. CIVIL, TRANSPORTES.

UNA NUEVA PROPUESTA DE VALOR

Como parte del nuevo enfoque estratégico Oriente Seguros emprende un profundo cambio a nivel de su estructura. Este proceso dio paso al cumplimiento de máximos estándares de respuesta y servicio para todos sus grupos de interés. Se crea una nueva estructura de soporte comercial y operativa que permite ofrecer un servicio personalizado y eficiente a los Asesores Productores de Seguros.

Se renueva la imagen corporativa de la empresa proyectando ser una organización moderna y vanguardista con energía corporativa positiva y actitud empresarial sólida frente al futuro. La propuesta de la marca y su slogan inspirado en el lema olímpico: "Oriente Seguros, más sólida, más ágil, más cerca", busca dar a conocer una marca que se renueva con diferenciadores claros que transmiten solidez, cercanía y confianza con sus clientes.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3

Posterior a la venta de la cartera de vehículos en 2014, la compañía enfoca su negocio en la provisión de Seguros de Fianzas y Ramos Generales, avalada con la experiencia de 15 años en el mercado asegurador y el respaldo de las principales compañías reaseguradoras del mundo.

OFERTA DE PRODUCTOS

Oriente Fianzas

Oriente Seguros cuenta con toda la gama de Fianzas o Garantías necesarias para poder realizar contratos tanto con el Sector Público, como con el Sector Privado.

- Fiel cumplimiento de contrato
- Seriedad de oferta
- Buen uso de materiales
- Buen uso de anticipo
- Garantías aduaneras



Oriente Empresas

Ofrecemos la seguridad que todo negocio necesita para seguir creciendo.

- Incendio y líneas aliadas
- Robo
- Equipo electrónico
- Transporte
- Rotura de maquinaria
- Lucro cesante
- Responsabilidad civil
- Fidelidad

Oriente Construcción

Coberturas creadas especialmente para salvaguardar proyectos inmobiliarios y cubrir daños o pérdidas materiales que puedan sufrir la obra, daños a terceros e incluso daños corporales a sus trabajadores a consecuencia de accidentes.

- Accidentes personales
- Responsabilidad civil
- Equipo y maquinaria
- Todo riesgo montaje
- Todo riesgo construcción

Oriente Hogar Plus

Viviendas de hasta \$350.000

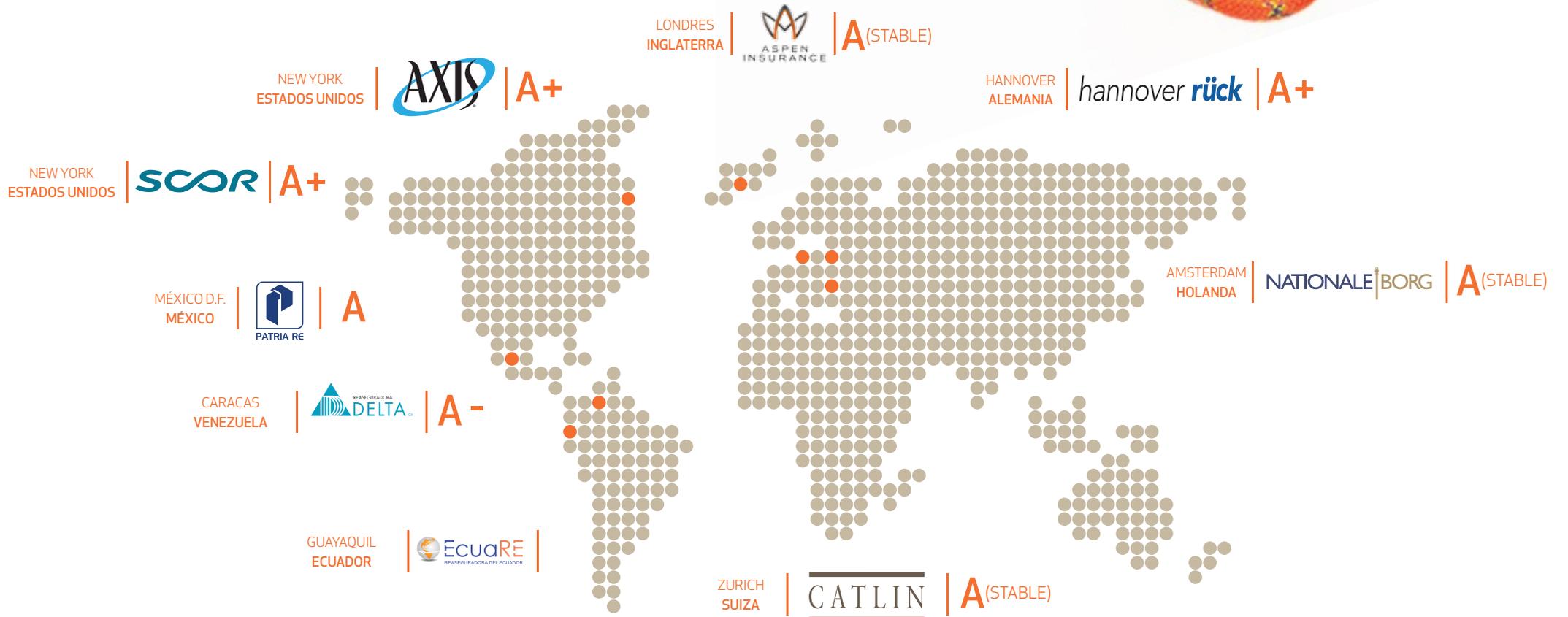
Oriente Hogar Premium

Viviendas de más de \$350.000



RESPALDO INTERNACIONAL REASEGUROS

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



SERVICIO AL CLIENTE

G4-PR5

Oriente Seguros cree en la importancia de una buena comunicación y servicio de excelencia para sus clientes. Hasta 2014 que se mantuvo una cartera activa de vehículos asegurados se diseñaron e implementaron servicios sobre los cuales se realizaron mediciones de satisfacción de clientes.

- **ECUASISTENCIA:** Servicio de grúa, cerrajería, tramitador, cambio de neumáticos. Brindó un total de 2.159 servicios a nivel nacional. 70% de clientes opinó que el servicio fue excelente.
- **AUTOSUPLLENTE:** Servicio de vehículo sustituto en caso de siniestro. Se entregó un total de 68 servicios de los cuales el 92.65% correspondieron a clientes con pólizas Premium y la diferencia a clientes Express. 82.41% de los clientes consideran que el servicio del proveedor fue excelente.
- **LIVE CHAT:** Herramienta diseñada para atender a clientes mediante un chat en vivo. Registró 79% de satisfacción del cliente.

SERVICIO AL CLIENTE 2015

En mayo de 2015 se implementó el nuevo Modelo de Servicio fijando principios de servicio que exige a los colaboradores ser gente de buena fe, cálidos, cordiales, precisos, oportunos y apasionados por lo que hacen. Se establece la promesa de servicio: Agilidad, Cercanía y Cumplimiento de Palabra.



NUEVO MODELO DE SERVICIO

**BASE
DEL MODELO DE SERVICIO**

**PROMESA
DEL SERVICIO**



Agilidad, Cercanía y Cumplimiento de palabra es la promesa del nuevo Modelo de Servicio de Oriente Seguros.

AGILIDAD



1

Tenemos la capacidad de aprender y reaccionar rápida y adecuadamente ante situaciones cambiantes

- La rapidez de solución a sus requerimientos
- La facilidad de contacto.
- Agilidad y rapidez en el trabajo
- Calidad del trabajo

CERCANÍA



2

Acompañamos a nuestros clientes generando vínculos emocionales en cada oportunidad de relacionamiento

- Amabilidad y el trato brindado.
- El conocimiento del personal sobre los procesos de la compañía.
- Calidad y precisión de la información brindada
- La comunicación oportuna de cambios en los procesos.

CUMPLIR LA PALABRA



3

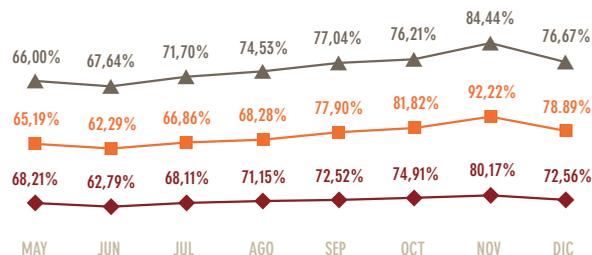
Hacemos lo que decimos, creando una relación de confianza con nuestros clientes

- Cumplimiento de compromisos.
- Devolución oportuna de llamadas
- La contestación oportuna de los e-mails.



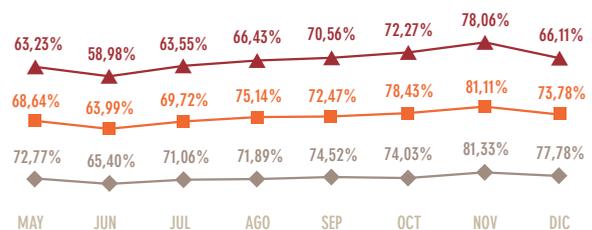
De la mano de este modelo se implementaron nuevas mediciones de satisfacción de servicio tanto para Clientes como para Asesores Productores de Seguros. Las mediciones se realizaron de manera mensual y se obtuvieron los siguientes resultados:

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS



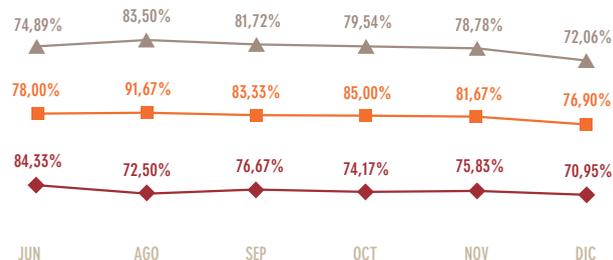
- ▲ Satisfacción
- Recomendación
- ◆ Promesa

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CLIENTES



- ▲ Agilidad
- Cumplimiento de Palabra
- ◆ Cercanía

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE PROMESA DE SERVICIO AL CLIENTE



- ▲ Cercanía
- Cumplimiento de Palabra
- ◆ Agilidad

RECLAMOS

La atención de reclamos, el pago de siniestros a tiempo y bajo las condiciones pactadas son elementos diferenciadores en el negocio de seguros. La compañía atendió de manera eficiente y bajo rigurosos estándares de calidad los reclamos y el pago de siniestros.

PAGO DE SINIESTROS RAMO	2014		2015	
	Nº SINIESTROS	MONTO SINIESTROS	Nº SINIESTROS	MONTO SINIESTROS
ACCIDENTES PERSONALES	106	135,789	57	92,387
EQUIPO ELECTRÓNICO	171	144,427	70	113,95
EQUIPO Y MAQUINARIA	25	386,283	42	268,144
INCENDIO	19	24,194	10	31,761
ROBO	27	102,391	7	9,259
RESPONSABILIDAD CIVIL	45	240,634	8	121,797
ROTURA MAQUINARIA	20	23,797	10	7,076
TRANSPORTE	26	139,948	46	43,133
SOAT	186	466,06	29	83,711
VEHÍCULOS	4125	5,621,762	25	7,736
BUEN USO DE ANTICIPO	41	5,752,014	26	10,306,398
CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	46	1,386,785	40	13,141,686
GARANTÍA ADUANERA	1	4,836	0	0

CANALES DE COMUNICACIÓN

En 2014 y 2015 Oriente Seguros gestionó y resolvió de manera adecuada las inquietudes de sus clientes a través de diversos canales de comunicación como página web, atención telefónica y facebook. La compañía mantuvo contacto directo dando respuesta a sus grupos de interés a través de su mail oriente@segurosoriente.com.

Con proveedores de servicio la comunicación es directa a través de colaboradores especializados en atención a este grupo de interés. Se maneja de manera eficiente el envío de retenciones y notificaciones de pago a través de líneas telefónicas y número 1-800 con un 80% de efectividad en la comunicación.

ATENCIÓN AL CLIENTE		
CANAL DE COMUNICACIÓN	2014	2015
PAGINA WEB	1.201	1.999
ATENCIÓN TELEFÓNICA	36.195	27.364

REDES SOCIALES		
SEGUIDORES FACEBOOK	2014	2015
	13.485	17.679

PRIVACIDAD DE CLIENTES Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

G4-PR4

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 que 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 nuestra 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.

LOGROS

- Consolidación de los resultados de la compañía en cuanto a cumplimiento de las ventas, control del índice de siniestralidad y eficiencia en los gastos administrativos.
- Fortalecimiento del patrimonio de la compañía dentro de los parámetros del capital adecuado para el negocio.
- Mantenimiento de niveles adecuados de liquidez para cumplir con obligaciones legales.
- Venta de la cartera de vehículos.
- Mayor control de gastos y manejo de inversiones.
- Reenfoco de negocio hacia el segmento empresarial.
- Redefinición estratégica y reestructuración comercial que permite atender de manera eficiente y oportuna a nuestros Asesores Productores de Seguros.
- Cambio de enfoque comercial e imagen corporativa, fortalecimiento en la atención a brokers.

COMPROMISOS 2016

- Gestión de cobro enfocado en salvamento de los siniestros de fianzas y ramos generales de períodos anteriores.
- Cumplimiento del Programa de Regularización.
- Incrementar la participación en el mercado de Ramos Generales y Ramos Técnicos.
- Desarrollar nuevos productos a la medida del segmento empresarial.
- Brindar servicio de excelencia a nuestros brokers y clientes.



PROVEEDORES DE SERVICIOS

G4-12, G4-57, G4-13, G4-LA14

El desarrollo y crecimiento de Oriente Seguros va de la mano del de sus proveedores que principalmente corresponden al mercado de servicios. En busca de elevar el estándar y promover principios éticos en 2014 se implementó un sistema de calificación de proveedores que incluye asuntos relevantes para la gestión interna así como en Derechos Humanos.

La calificación y selección de proveedores prevé la prohibición de hechos atentatorios contra los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas por parte de quienes prestan servicios a Oriente Seguros.

A través del formulario obligatorio de Derechos Humanos se evalúa a los proveedores con respecto a prácticas laborales que incluyen:

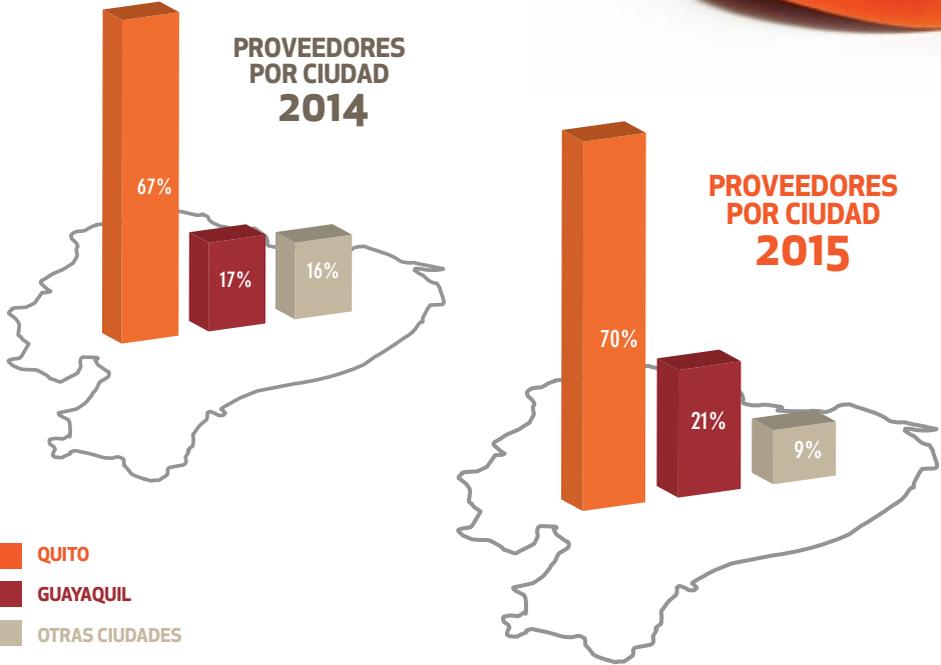
- Afiliación de empleados al IESS
- Prohibición del Trabajo Infantil
- Horarios de trabajo establecidos por la ley
- Respeto e igualdad de género
- Prácticas de Salud y Seguridad Ocupacional

AÑO	Nº DE PROVEEDORES	UBICACIÓN DE PROVEEDORES (CIUDAD)
2014	229	Quito, Guayaquil, Manta, Ibarra, Loja, Ambato, Cuenca, Esmeraldas, Bogotá, Tulcán, Santo Domingo
2015	199	Quito, Guayaquil, Manta, Ibarra, Loja, Ambato

PROVEEDORES NACIONALES

G4-12, G4-LA13

Oriente Seguros genera oportunidades de negocio y crecimiento económico a través de sus proveedores que son principalmente ecuatorianos. Contamos con proveedores a nivel nacional, los mismos que en su mayoría se encuentran ubicados en la ciudad de Quito que es donde se encuentra nuestra oficina matriz.



AÑO	INICIATIVAS REALIZADAS CON PROVEEDORES	RESULTADOS
2014	Calificación formal de proveedores.	Conocer mejor al proveedor con el cual trabaja la compañía en cuanto a servicio, cumplimiento y estabilidad.
	Implementación formal de la orden de compra.	Generar un control en las compras que realizan los diferentes departamentos y contar la aprobación respectiva para efectos de adquisición y de pagos.
	Control de contratos de acuerdo a lo establecido en el manual de proveedores en cuanto a monto de compra y tipo de servicio.	Dar un seguimiento a las fechas de vencimiento y formalización de la compra o servicio prestado por parte del proveedor.
2015	Tener a los proveedores recurrentes 100% calificados.	Tener la información de los proveedores actualizada en el sistema de la empresa.
	Contratos 100% revisados y aprobados por el servicio que presta.	Dar un seguimiento al vencimiento y servicio brindado.

LOGROS

- Calificación de proveedores e implementación de nuevos estándares en proceso de selección.
- Implementación de administración de facturas electrónicas emitidas por los proveedores.
- Estandarización de pagos en 45 días.

COMPROMISOS

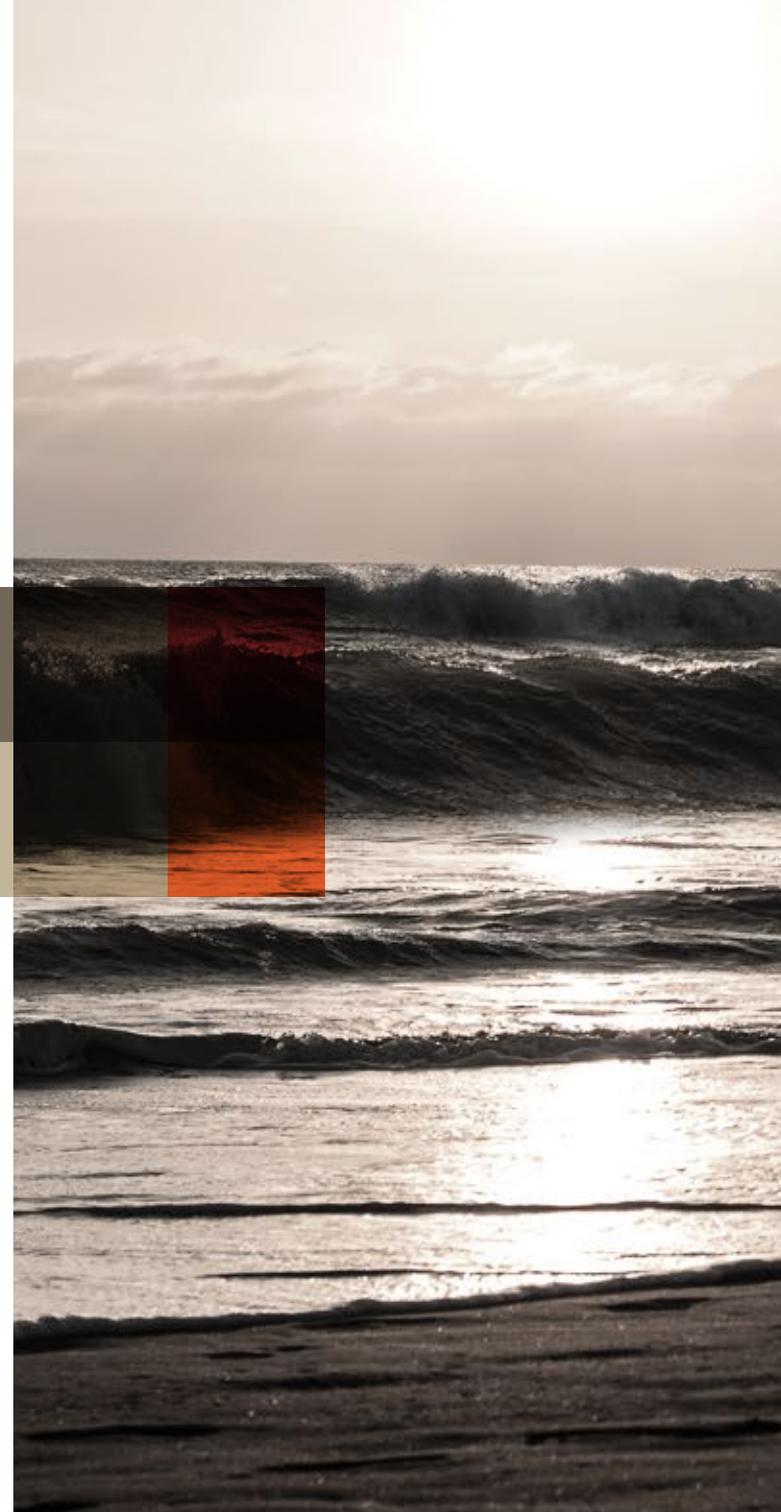
- Mantenimiento de controles en el proceso de calificación de proveedores con todos las áreas de la compañía.
- Monitoreo y control de recepción de facturas, mapeo de gasto y cumplimiento de pagos de acuerdo a lo exigido por ley.





2014
2015

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Tenacidad
porque no hay
camino imposible

Capítulo 4

DESEMPEÑO SOCIAL





DESEMPEÑO SOCIAL

G4-LA-DMA

Creemos en la gente y en el impulso de una cultura organizacional de excelencia, nos esforzamos por desarrollar a nuestros colaboradores en lo profesional y personal en un ambiente productivo y seguro.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

G4-LA-DMA

La gestión del Talento Humano integra valores y prácticas que son un compromiso con la gente. La compañía se preocupa por generar un entorno adecuado que construya confianza y profesionalismo. Anualmente se desarrollaron prácticas e iniciativas con el objetivo de promover estabilidad, bienestar, y beneficios que van más allá de la ley basados en los principios de equidad y transparencia.

COLABORADORES

G4-10, G4-EC5, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA13

Oriente Seguros brinda oportunidades laborales de manera equitativa a hombres y mujeres. En 2014 generamos un total de 124 plazas de trabajo y en 2015, 133 respectivamente.

Debido a la decisión estratégica de cambio de enfoque hacia el segmento empresarial y a la cesión de cartera de vehículos, en 2014 se registra la desvinculación laboral de 34 personas que representa el 40% de operación, situación que incide directamente en la tasa media de rotación. Este proceso se llevó a cabo en el marco de la ley y en acuerdo con todas las personas que se separaron de la compañía.

En estos dos años se mantuvo un número equitativo de hombres y mujeres mayores de 21 años tanto en Quito como en Guayaquil.

AÑO	REQUERIMIENTO	DETALLE	HOMBRES	MUJERES
2014	Nº de colaboradores por contrato laboral	Tiempo completo	59	64
		Medio tiempo		1
	Total de colaboradores	124	59	65
	Nº de colaboradores en Quito	101	50	51
	Nº de colaboradores en Guayaquil	23	9	14
	Total de colaboradores con discapacidad	5		
2015	Nº de colaboradores por contrato laboral	Tiempo completo	60	72
		Medio tiempo		1
	Total de colaboradores	133	60	73
	Nº de colaboradores en Quito	109	51	58
	Nº de colaboradores en Guayaquil	24	9	15
	Total de colaboradores con discapacidad	5		

AÑO	CIUDAD	RANGO DE EDAD			TASA DE CONTRATACIÓN	ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS
		21 a 30 años	31 a 50 años	mayor a 50		
2014	Quito	50	47	4	18%	57%
	Guayaquil	15	8		13%	65%
2015	Quito	51	54	4	14%	18%
	Guayaquil	15	9		13%	17%



REMUNERACIONES

G4-53, G4-54, G4-55, G4-EC5, G4-LA13

La compañía maneja una política de valorización de cargos en la que se evalúan cinco aspectos que corresponden a educación, experiencia, responsabilidad, complejidad y supervisión. Este sistema permite categorizar los cargos en escalas salariales, fomentando la equidad, los salarios y beneficios justos.

Se realizan estudios de mercado que permiten conocer la realidad del mercado asegurador y revisar los salarios para mantener la competitividad. Adicionalmente todos los años se realiza una revisión de todas las escalas salariales tomando en cuenta factores externos como inflación, tendencias de mercado y factores internos como la realidad financiera de la compañía, a esta revisión acceden todos los colaboradores.

Para brindar transparencia en lo referente a remuneraciones se ha provisto de información y capacitación sobre las políticas de valoración de cargos y remuneraciones en relación con las bandas salariales, a esta información pueden acceder todos los colaboradores de la compañía; ya que la misma es pública y está disponible en la Intranet institucional.



AÑO	NIVEL	Nº COLABORADORES	MATRIZ QUITO	SUCURSAL GUAYAQUIL
2014	Alta Gerencia / Dirección Ejecutiva	4	4	-
	Directivos	11	10	1
2015	Alta Gerencia / Dirección Ejecutiva	4	4	-
	Directivos	11	10	1

CAPÍTULO 4 DESEMPEÑO SOCIAL

AÑO	CATEGORÍA LABORAL	COMPOSICIÓN DE SALARIOS	CARGOS MUJERES	CARGOS HOMBRES	TOTAL
2014	Directivos	Salarios de \$3.050 en adelante	8	6	14
	Jefaturas	Salarios comprendidos entre \$1.572 a \$2.663	9	6	15
	Coordinaciones	Salarios comprendidos entre \$1.041 a \$1.642	18	8	26
	Asistencias	Salarios comprendidos entre \$639 a \$1.045	14	14	28
	Auxiliares	Salarios comprendidos entre \$445 a \$632	12	23	35
	Personal operativo (Ej. Limpieza)	Salarios comprendidos entre \$354 a \$400	4	2	6
2015	Directivos	Salarios de \$3.172 en adelante	9	6	15
	Jefaturas	Salarios comprendidos entre \$1.634 a \$3.021	7	6	13
	Coordinaciones	Salarios comprendidos entre \$1.082 a \$1.708	20	11	31
	Asistencias	Salarios comprendidos entre \$639 a \$1.045	22	14	36
	Auxiliares	Salarios comprendidos entre \$466 a \$632	11	21	32
	Personal operativo (Ej. Limpieza)	Salarios comprendidos entre \$371 a \$400	4	2	6

Para el sector financiero, el IESS ha creado un Salario Mínimo Sectorial, que generalmente es mayor al salario mínimo vital establecido por la ley. En Oriente Seguros los colaboradores exceden a ganar el salario digno mensual dispuesto legalmente.

REFERENCIA DEL SALARIO MÍNIMO CON EL VALOR DEL MÍNIMO SECTORIAL DE EMPRESAS DE BANCO Y SEGUROS

AÑO	CATEGORÍA LABORAL	NÚMERO DE COLABORADORES	%	TOTAL
2014	Alta Gerencia	4	3%	124
	Directores	10	8%	
	Jefaturas y Coordinaciones	41	33%	
	Asistencias y Auxiliares	63	51%	
	Servicios Generales	6	5%	
2015	Alta Gerencia	4	3%	133
	Directores	11	8%	
	Jefaturas y Coordinaciones	44	33%	
	Asistencias y Auxiliares	68	51%	
	Servicios Generales	6	5%	

Oriente Seguros mantiene un cálculo de los rangos salariales de acuerdo a la resolución No. JB-2014-2833.

CARGO PRIMERA FILA

No podrán recibir una remuneración mayor a 26 veces la remuneración de la última fila

CARGO SEGUNDA FILA

No podrán recibir una remuneración mayor a 20 veces la remuneración de la última fila

CARGO PRIMERA FILA VS. SEGUNDA FILA

Primera Línea no podrán recibir una remuneración mayor a la segunda línea en 2 veces





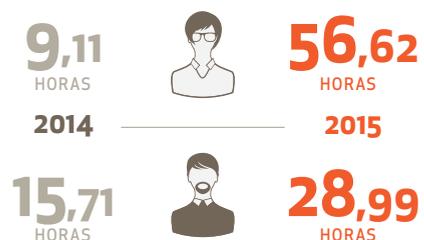


CAPACITACIÓN

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

Comparativo de horas de capacitación entre hombres y mujeres y el promedio de horas desglosado por sexo.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADORA



PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR

Nº DE HORAS DE CAPACITACIÓN DE LAS COLABORADORAS



Nº DE HORAS DE CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES



En 2014 logramos un total de 1.519 horas de capacitación, para el 2015 este valor subió 5 veces más con capacitaciones enfocadas en las capacidades de todos nuestros colaboradores.

AÑO	Nº TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES	NÚMERO DE COLABORADORES	PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR COLABORADOR
2014	1519	124	12,25
2015	5872,8	133	44,16

Nº total de horas de capacitación de los colaboradores / Número de colaboradores

PROGRAMA DE FORMACIÓN

TEMA	2014	2015
Seguridad y Salud Ocupacional	-	336
Especialización en Seguros	-	840
Escuela interna de Seguros	-	627,9
Buenas Prácticas de Recursos Humanos	-	60
Actualización Departamento Legal	360	320
Taller ergonomía OCRA	120	-
Formación en Linux 2 y 3	192	-
Programa ejecutivo en marketing	40	-
Prevención de lavado de activos	-	80
TOTAL HORAS CAPACITACIÓN	712	2.264



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Oriente Seguros se preocupa por el crecimiento de su personal para esto ejecutamos evaluaciones de desempeño y planes de desarrollo profesional. El porcentaje de colaboradores que ha recibido una evaluación de desempeño corresponde al 80% en 2014 y 54% en 2015.

En 2014 se lanzó un programa de evaluación al Equipo Comercial, donde 22 personas fueron evaluadas mediante un proceso de ASSESSMENT Center lo que permitió medir las competencias de: Negociación, Ventas y Orientación al Servicio que se requieren para el cargo. En este proceso se realizó:

- Levantamiento de perfiles comerciales
- Levantamiento de competencias para perfil comercial
- Evaluaciones / Assessment
- Revisión de Estructura Comercial con cargos idóneos

Entre 2014 y 2015 se desarrollaron las siguientes evaluaciones de desempeño:

- Evaluación por periodo de prueba
- Evaluación Anual
- Evaluación por valoración del cargo
- Concursos Internos
- Programas de Desarrollo

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO		
2014	Evaluación por período de prueba:	16 colaboradores
	Evaluación Anual:	26 colaboradores
	Evaluación desempeño para ascensos:	23 colaboradores
	Evaluación desempeño para promoción:	10 colaboradores
	Evaluación Equipo Comercial:	22 colaboradores
2015	Evaluación por período de prueba:	21 colaboradores
	Evaluación Anual:	17 colaboradores
	Evaluación desempeño para ascensos:	28 colaboradores
	Evaluación desempeño para promoción:	5 colaboradores

CÓDIGO DE ÉTICA Y CANAL DE DENUNCIAS

G4-58, G4-LA16

En 2014 se formó el Comité de Ética, instancia que estableció el contenido del Código de Ética el mismo que se aprobó e implementó en 2015. Este instrumento declara los valores, principios y la forma en la que deben proceder los colaboradores dentro de la organización, determina la actuación de los mismos y establece un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés determinando medidas disciplinarias y sanciones dependiendo del caso.

Se actualizó en la web e intranet el Canal de Denuncias y Reclamos que funciona como una herramienta de comunicación, accesible para todos los colaboradores y tiene por objeto el reporte de comportamientos que incumplan

En 2015, la encuesta de Clima Laboral reflejó un resultado del 86% equivalente a “Sobresaliente”, esta cifra global destaca que el 92% de los colaboradores reconocen a Oriente Seguros como uno de “los mejores lugares para trabajar”.

con lo establecido en el Código de Ética. Este canal garantiza la confidencialidad en la recepción de las denuncias y reclamos presentados.

AMBIENTE LABORAL

Para evaluar el ambiente de trabajo de los colaboradores Oriente Seguros, utiliza el modelo de Great Place to Work. Se realizan encuestas de Clima Laboral las mismas que son confidenciales y están manejadas por el Departamento de Recursos Humanos el cual está encargado de evaluar los resultados y establecer planes de acción.



Great Place to Work®
Model©

Dimensiones evaluadas



Credibilidad

- Información
- Accesibilidad
- Coordinación
- Delegación
- Visión
- Confiabilidad
- Honestidad



Respeto

- Desarrollo
- Reconocimiento
- Participación
- Entorno de trabajo
- Vida Personal



Imparcialidad

- Equidad en la remuneración
- Equidad en el trato
- Ausencia de favoritismo
- Justicia en el trato a las personas
- Capacidad de apelación



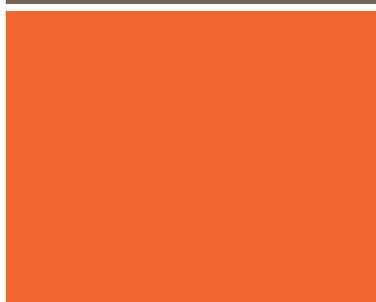
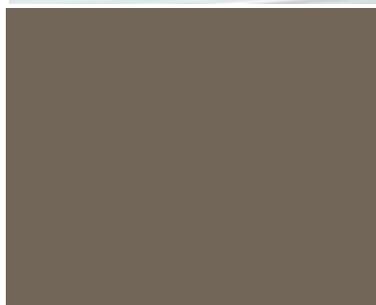
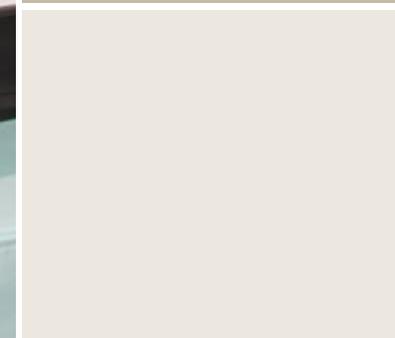
Camaradería

- Fraternidad
- Hospitalidad del lugar
- Hospitalidad de las personas
- Sentido de equipo



Orgullo

- Orgullo del trabajo
- Orgullo del equipo
- Orgullo de la empresa



BENEFICIOS

G4-LA2

Oriente Seguros brinda a sus colaboradores todos los beneficios provistos por la normativa legal vigente en materia laboral. Adicionalmente otorga otros beneficios adicionales monetarios y no monetarios como parte del programa “Me preocupo por ti”.



TIPO DE BENEFICIO	EJECUTIVOS	DIRECCIONES JEFATURAS Y COORDINACIONES	ASISTENTES AUXILIARES	PERSONAL SERVICIOS
Seguro Médico y póliza de vida Internacional	x	-	-	-
Auto	x	-	-	-
Parqueadero	x	x	-	-
Plan y equipo celular	x	x	-	-
Subsidio de Alimentación	x	x	x	x
Atención médica interna y entrega de medicinas	x	x	x	x
Subsidio de Uniformes - Mujeres	x	x	x	x
Bono ropa - Hombres	x	x	x	x
Seguro Médico Privado	x	x	x	x
Seguro de vida	x	x	x	x
Atención Médica a familiares (Dispensario de la empresa)	x	x	x	x
Seguro médico dental	x	x	x	x
Día Libre por cumpleaños	x	x	x	x
Día Libre por trámites personales	x	x	x	x
Préstamos empresa	x	x	x	x
Anticipos de sueldo	x	x	x	x
Exámenes médicos anuales	x	x	x	x
Tarjeta SUPERMAXI	x	x	x	x
Tarjeta con descuento y crédito FYBECA	x	x	x	x
Flexibilidad horarios por estudios	x	x	x	x
Cambio de horario por ingreso a clases de hijos de los colaboradores	x	x	x	x
Certificación Escuela de Seguros	x	x	x	
Subsidio por estudios superiores	x	x	x	x
Campañas anuales por vacunación	x	x	x	x
Campamento vacacional para hijos de colaboradores	x	x	x	x
Cheques médicos estudiantiles	x	x	x	x
Financiamiento programas deportivos	x	x	x	x
Subsidio para pago entrenadores por deportes	x	x	x	x
	B E N E F I C I O S O P C I O N A L E S			
Servicio de emergencia médicas EMI	x	x	x	x
Ahorro Programado / Afiliación Cooperativa Cooprogreso	x	x	x	x
Servicio AFP Génesis	x	x	x	x
Seguro Médico Cruz Blanca	x	x	x	x
Seguro contra cáncer / Humana Plan Renacer	x	x	x	x
Asesoría y crédito PRODUBANCO	x	x	x	x
Flexiahorro - PRODUBANCO	x	x	x	x



COMUNICACIÓN INTERNA

G4-57

El canal de comunicación más efectivo con los colaboradores es la Intranet a través de la cual facilitamos información como: políticas, manuales e instructivos, acceso a formularios para solicitar vacaciones, anticipos, pasajes aéreos, etc. Es una herramienta de comunicación efectiva que ha proporcionado una accesibilidad del 90%. Otras herramientas son boletines, comunicados internos y campañas de comunicación permanentes sobre los temas relevantes. Con estos canales se ha logrado un 95% de efectividad en la comunicación.

DESVINCULACIÓN

G4-LA4

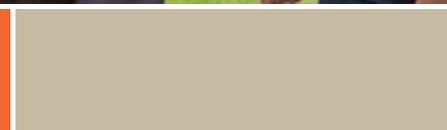
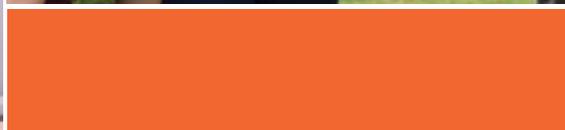
Las desvinculaciones de personal de la compañía se realizan de acuerdo a lo previsto por la normativa legal vigente. Estas pueden ser producto de cambios organizacionales, reestructuraciones o despido por diversas causas. En todos los casos existe notificaciones formales y cancelación de haberes de acuerdo a la ley. En determinados casos existe un proceso de asesoramiento personalizado de Outplacement financiado por la compañía.

LOGROS Y COMPROMISOS CON NUESTROS COLABORADORES

G4-LA-DMA

AÑO	LOGROS	RESULTADOS
2014	Visitas Domiciliarias	Conocer entorno socioeconómico de nuestros colaboradores.
	Campamento Vacacional para hijos de los colaboradores	Involucrar a las familias de los colaboradores, fomentar sentido de pertenencia.
	Participación campeonatos inter-seguros Guayaquil y Quito	Integración de equipos y mejora de ambiente laboral.
	Campaña mundial de fútbol	Mejora en ambiente laboral y fomento del deporte.
	Reconocimientos colaboradores	Compromiso con la empresa, ambiente laboral.
	Actividades de esparcimiento e integración	Mejora en ambiente laboral, integración entre compañeros.
	Convención "El Futuro es Nuestro"	Llegar a sensibilizar al personal para enfrentar cambios y retos. Fomentar trabajo en equipo.
2015	Proyecto de Pasantías Comerciales	Fortalecer conocimiento en otras áreas, fortalecer trabajo en equipo y mejora desempeño y desenvolvimiento en las funciones.
	Campamento Vacacional para hijos de los colaboradores	Involucrar a las familias de los colaboradores, fomentar sentido de pertenencia.
	Inicio proyecto activación Coaching "Actualización de líderes en habilidades conversacionales"	Fortalecimiento de habilidades de Coaching para Directores.
	Charla Motivacional al personal "Liderando al Cambio - Karl Eglöf"	Mejora en Clima Laboral.
	Programa "Oriente te lleva a la cumbre"	Mejora en el Clima Laboral, sentido de pertenencia a la empresa, se fomentó el trabajo en equipo, aprendizaje de vida.
	Programa de seguimiento deportivo	Seguimiento salud de colaboradores, mejora en clima laboral, trabajo en equipo.
	Creación Vocero Institucional	Mejora en comunicación interna, identificación del personal con la empresa.
	Creación Proyecto Cultura de Modelo de Servicio	Identificar promesa de servicio al cliente interno y externo.
	Encuestas de Servicio Interno	Identificación de la empresa con sus valores.
	Escuela Interna de Seguros	Mejora servicio interno entre áreas. Refuerzo de conocimientos técnicos del personal, clima laboral, desarrollo profesional, mejora desempeño.
Reconocimientos empleados	Compromiso con la empresa, ambiente laboral	





COMPROMISOS PARA EL 2016

- Continuar fomentando concursos internos para buscar crecimiento del personal.
- Dar seguimiento a planes de acción por Clima Laboral.
- Continuar con campañas motivacionales para el personal.
- Reforzar conocimientos en herramientas Office.
- Continuar con la segunda escuela de "ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS".
- Realizar proyecto para evaluación de desempeño y medición de competencias.
- Continuar seguimiento al cumplimiento plan de capacitación.
- Seguir estudios salariales para revisión de política salarial.
- Reforzar beneficios para los colaboradores.
- Continuar dando soporte a la Gerencia General para la consecución de objetivos estratégicos.
- Divulgar Código de Ética.
- Continuar con campamentos vacacionales para hijos de los colaboradores.
- Seguir incentivando el deporte.
- Reforzar canales de comunicación interna.



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La compañía conoce la necesidad de la mejora continua en la calidad de vida y condiciones de trabajo para los colaboradores. En 2014 y 2015, el departamento de Recursos Humanos implementó campañas, capacitaciones, evaluaciones médicas y simulacros para fomentar ambientes seguros, sanos y libres de enfermedades ocupacionales.

La Seguridad y Salud Ocupacional incluyó a un 5% de proveedores que fueron evaluados bajo parámetros de SSO. A futuro se buscará ampliar este porcentaje de evaluación en nuestra cadena de abastecimiento.



Nos ocupamos de tu bienestar

La Salud y Seguridad Ocupacional es un compromiso estratégico de nuestra gestión. Respetamos la normativa legal vigente para obtener un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los colaboradores.

AÑO	INICIATIVAS REALIZADAS	RESULTADOS
2014	Campaña de vacunación contra la influenza	Participación del 95% de los colaboradores
	Campaña de prevención de riesgos laborales	Participación del 100% de los colaboradores
	Campaña control de niño sano para los hijos de nuestros colaboradores	Participación de 35 niños y niñas hijos de colaboradores
	Campaña de prevención del cáncer de cuello uterino para colaboradoras y familiares	34 mujeres participantes
	Campaña de pausas activas para la prevención de trastornos músculo-esqueléticos	Participación del 100% de los colaboradores
	Exámenes médicos anuales	Participación del 100% de los colaboradores
	Simulacros	Participación del 100% de los colaboradores
	Charlas de Seguridad y Salud Ocupacional	Participación del 100% de los colaboradores
	Tips mensuales de Seguridad y Salud Ocupacional	Participación del 100% de los colaboradores
2015	Campaña de vacunación contra la influenza	Participación del 95% de los colaboradores
	Campaña de donación voluntaria de sangre con la Cruz Roja	60 donaciones
	Campaña control de niño sano para los hijos de nuestros colaboradores	30 niños hijos de colaboradores
	Campaña de prevención del cáncer de cuello uterino para colaboradoras y familiares	29 mujeres participantes
	Campaña de pausas activas para la prevención de trastornos músculo-esqueléticos	Participación del 100% de los colaboradores
	Exámenes médicos anuales	Participación del 100% de los colaboradores
	Simulacros	Participación del 100% de los colaboradores
	Charlas de seguridad y salud ocupacional	Participación del 100% de los colaboradores
	Tips mensuales de Seguridad y Salud Ocupacional	Participación del 100% de los colaboradores



CIFRAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

G4-LA3, G4-LA6

En el período reportado se registró una Tasa de Ausentismo del 0,76 en el año 2014 y 0,87 en el año 2015, a nivel nacional. Ninguno de los casos tuvo relación con la actividad laboral que realizaron los colaboradores.

AÑO	LOCALIDAD	TASA DE AUSENTISMO	Nº DE ENFERMEDAD PROFESIONALES POR AÑO	Nº DE DÍAS PERDIDOS POR AÑO POR ENFERMEDAD GENERAL	POSIBLES ENFERMEDADES OCUPACIONALES
2014	Nacional	0,76	0	284	0
2015	Nacional	0,87	0	279	0

En 2014 y 2015 tanto el porcentaje de maternidad como de reincorporación de mujeres al trabajo fue bajo. La siguiente tabla expresa este dato entre hombres y mujeres.

AÑO	CIUDAD	REINCORPORACIONES	HOMBRES	MUJERES
2014	Quito	Reincorporación al trabajo	1	2
		Retención tras haber regresado al trabajo	0	1
2015	Quito	Retención al trabajo	1	4
	Guayaquil	Retención al trabajo	0	1

COMITÉ DE SSO

G4-LA5

En 2014 y 2015 Oriente Seguros mantuvo un Comité y un Subcomité de Salud y Seguridad Ocupacional debidamente aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales y representados por el 19% del total de la plantilla laboral.

El Comité y Subcomité tienen por objetivo:

- Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad Y Salud Ocupacional.
- Inspecciones de Seguridad.
- Conocer reportes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Cooperar en campañas de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud.
- Conformar brigadas de primeros auxilios, prevención de incendios y accidentes mayores.
- Conocer evaluación de riesgos laborales y participar en la elaboración y decisión de los planes para el control riesgos.



AÑO	LOGROS
2014	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.• Capacitación a Brigadas de Primeros Auxilios.• Charlas de Seguridad y Salud ocupacional.• Mediciones de riesgos laborales.• Organización de simulacros anuales.• Capacitación a brigadas de emergencia.
2015	<ul style="list-style-type: none">• Simulacros en Quito y Guayaquil con la participación de brigadas y personal de la empresa.• Renovación del Reglamento de Seguridad.• Actualización del Comité de Seguridad con el Ministerio de Relaciones Laborales.• Renovación del permiso de funcionamiento de la empresa.• Renovación del funcionamiento del Dispensario Médico.

COMPROMISOS 2016

- Dar continuidad a las charlas de seguridad al personal enfatizando en los riesgos laborales existentes.
- Evaluaciones al personal que ha recibido las charlas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Reforzar los conocimientos del Comité y las Brigadas de Seguridad
- Realizar mediciones e inspecciones anuales de SSO.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

G4-15, G4-16

La práctica de la Responsabilidad Social Corporativa es parte de la filosofía y de la forma de hacer negocios en Oriente Seguros. Trabajamos día a día para generar valor a todos nuestros grupos de interés.

PRESENCIA EN REDES Y GREMIOS EMPRESARIALES INTERNACIONALES Y NACIONALES



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

En 2013, Oriente Seguros se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas, organización que contribuye al logro de los Diez Principios universalmente reconocidos en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS que buscan tomar acción para reducir la pobreza, la desigualdad y proteger el medio ambiente como parte de la responsabilidad y la contribución a éstos objetivos por parte del sector privado.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE ORGANIZATIONAL STAKEHOLDER



Oriente Seguros es parte de la Red Global de organizaciones que en el mundo se han sumado a los esfuerzos y están comprometidas en avanzar con la publicación de Memorias de Sostenibilidad, en la transición hacia una economía global sostenible y transparente.

La compañía cree que es importante estar conectados a nivel global en cuanto a las nuevas tendencias de sostenibilidad que promueven y ayudan en la mejora constante de las prácticas y la innovación en este campo.



GREMIOS Y ASOCIACIONES NACIONALES

La compañía participa y promueve relaciones positivas con organizaciones que buscan el desarrollo y crecimiento del sector asegurador en el Ecuador. Éstos espacios de relacionamiento proporcionan oportunidades de crecimiento y buenas prácticas empresariales. Oriente Seguros es miembro de:



- Cámara de Comercio de Quito. Miembro desde junio de 1977



- Cámara de Comercio de Guayaquil. Miembro desde diciembre de 2003



- ACOSE Asociación de Compañías de Seguros del Ecuador. Miembro desde Julio de 2006



CÁMARA DE MINERÍA
DEL ECUADOR

- Cámara de Minería. Miembro desde marzo de 2016

RECONOCIMIENTOS

En 2014 Oriente Seguros recibe los siguientes reconocimientos por su labor y gestión en los temas de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

- Reconocimiento por la medición voluntaria de la Huella de Carbono “Quito: Ciudad Sostenible” Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Reconocimiento “General Rumiñahui” a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. GADPP. Gobierno de Pichincha – Corporación EKOS
- Reconocimiento Empresas e Instituciones más atractivas para trabajar en Ecuador. Corporación EKOS



DERECHOS HUMANOS

G4-LA16, G4-HR3

Como miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas la compañía respeta y promueve el cumplimiento de los Derechos Humanos a nivel interno y externo. Éstas acciones se las ven reflejadas en sus cumplimientos de estándares laborales y enfoque de trabajo con colaboradores, así como en las actividades que participa con la comunidad.

Durante 2014 y 2015 no se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales que vayan en contra de éstos derechos. La compañía ha actuado respetando a las personas y cumpliendo con todas las bases legales que dicta la normativa vigente.

TRABAJO INFANTIL Y TRABAJO FORZOSO



Oriente Seguros prohíbe cualquier tipo de trabajo obligatorio o forzoso de acuerdo con lo contenido en las disposiciones legales vigentes en el Ecuador en materia laboral, trabajo infantil y Derechos Humanos. Desarrolla acciones de manera conjunta con la Red de Empresas para Erradicación del Trabajo Infantil, la misma que busca promover buenas prácticas en el sector empresarial y aportar con la erradicación del trabajo infantil.

GESTIÓN DE INICIATIVAS QUE GENERAN VALOR A LA COMUNIDAD

La compañía desarrolla y promueve iniciativas de trabajo e inversión social hacia la comunidad dentro de un enfoque de trabajo conjunto y participativo con organizaciones locales, voluntarios y miembros de la comunidad. Éstas iniciativas promueven el desarrollo social y el cuidado ambiental. Durante 2014 y 2015 se desarrollaron las siguientes iniciativas:



ORIENTE
S E G U R O S
Responsabilidad Social Empresarial

INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA			
AÑO	INICIATIVAS	BENEFICIARIOS	RESULTADOS
2014	Teletón 2014	Proyectos de inversión social de alto impacto	Recaudación de USD 971.260
	Programa de Erradicación del Trabajo Infantil	130 colaboradores	94.41 % de colaboradores certificados en conocimiento de temas relativos al Trabajo Infantil.
	Apoyo escolar "Escuela 11 de Octubre" Parroquia de Uyachul Alto. Quito	100 niños y niñas	Donación de material educativo para el nuevo año escolar. Programa de Navidad con los niños.
	Donación para familias de la Parroquia Inmaculada de Quito	50 familias	Donación de alimentos para elaboración de cena navideña acogedora.
	Acciones de reciclaje	70 personas	967 Kg. de donación de materiales para reciclaje para recaudación de fondos.
2015	Oriente ayuda en familia	40 familias	Fomento de la acción participativa para beneficio social a favor de familias de escasos recursos a través de donación de ropa y juguetes.
	Concurso de decoración navideña reciclada	125 colaboradores	Fomento del reciclaje y de una cultura interna de cuidado ambiental.
	Acciones de reciclaje	100 personas	3.188 Kg. de donación de materiales para reciclaje para recaudación de fondos.
	Teletón Quito Solidario 2015	Proyectos de inversión social de alto impacto	Recaudación de USD 645.146.

AÑO	LOGROS
2014	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación del Plan de Responsabilidad Social Corporativa motivo de reconocimiento de buenas prácticas en varios espacios por proyectos desarrollados.
2015	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación del compromiso de la compañía por trabajar en el fortalecimiento de su estrategia de RSC como un eje estratégico dentro del cambio de enfoque y nuevos lineamientos corporativos.

COMPROMISOS
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en 2016 el estudio de materialidad y diálogos con grupos de interés con el objetivo de integrar los asuntos que son relevantes para nuestros stakeholders en la estrategia de negocio. Consolidar nuestra prácticas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa en términos económicos, sociales y ambientales.



Capítulo 5

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Agilidad que te lleva
hasta donde quieres





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2014
2015



ORIENTE
SEGUROS
*Responsabilidad
Social Empresarial*

DESEMPEÑO AMBIENTAL

G4-EN-DMA, G4-EN29



Creemos en el valor de la sostenibilidad ambiental, reconocemos la importancia de promover acciones para proteger y cuidar el ambiente.

Somos una compañía de servicios comprometida en desarrollar e implementar acciones para el cuidado ambiental. Como parte de esta estrategia hemos involucrando a nuestros colaboradores a través de programas de sensibilización ambiental, reforestación y reciclaje, entre otros. Nuestro enfoque de trabajo ha priorizado el cumplimiento de la normativa ambiental vigente. En el período reportado no se han presentado reclamos o incumplimientos relativos a este asunto de la sostenibilidad.

CIFRAS DE NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestra gestión ambiental está enfocada en mitigar los aspectos que generan mayores impactos y son relevantes para nuestro negocio. Hemos cuantificado nuestros impactos en:

- Uso de materiales
- Consumo de energía global de la operación en Quito y Guayaquil
- Gestión de los residuos generados por la compañía.



USO DE MATERIALES

G4-EN1, G4-EN2

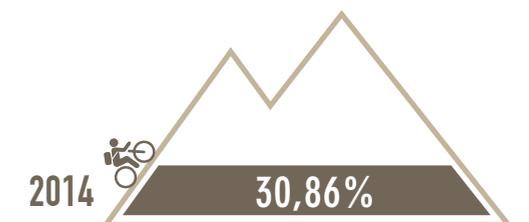
Entre los principales materiales que se utilizan en la operación de Oriente Seguros se encuentran: papel, cartón y toners de impresión. A continuación, se detalla las cantidades utilizadas en los años 2014 y 2015.





Oriente Seguros cada año busca ampliar el uso de materiales reciclados, es así que en el 2014 se utilizó 30.86% de materiales reciclados, como papel y cartones. Para el 2015, esta cantidad incrementó positivamente en 81.62%.

PORCENTAJE DE MATERIALES RECICLADOS UTILIZADOS



CONSUMO ENERGÉTICO

G4-EN3, G4-EN6

El desarrollo de nuestras actividades implica principalmente uso de energía eléctrica y gasolina por conceptos de logística y transporte. El 100% del uso de energía es eléctrica y de ésta el 43% proviene de energía hidroeléctrica que es más amigable con el ambiente.

En los años 2014 y 2015 hubo un ahorro considerable de luz en comparación con el año 2013 cuyo consumo fue 300'580.680 Julios.

AÑO	CONSUMO DE ENERGÍA	CANTIDAD	UNIDAD
2014	Consumo total de luz al año	216.942.350	Julios
	Consumo de combustible gasolina por transporte al año	887	
2015	Consumo total de luz al año	210.111.000	Julios
	Consumo de combustible gasolina por transporte al año	525	

AÑO	PORCENTAJE DE AHORRO	CANTIDAD	UNIDAD
2014	27,83%	83'638.330	Julios
2015	30,10%	90'469.680	

GESTIÓN DE RESIDUOS

G4-EN23

La generación de residuos en nuestra operación es limitada, sin embargo los residuos que se generan que principalmente son papel, plástico y toners para impresión, se entregan tanto en Quito como en Guayaquil a fundaciones especializadas que cuentan con los permisos para el tratamiento y manejo de los mismos. En 2014 los residuos se entregaron a la Fundación Reina de Quito y en 2015 a la Fundación Hermano Miguel con el objetivo de realizar una mejor gestión en cuanto a los residuos y que las fundaciones puedan generar recursos económicos para sus causas.

En 2014, la generación de residuos se concentró principalmente en papel y plástico, siendo este último el residuo que más se produjo.

En 2015 los residuos se concentraron principalmente en papel y un pequeño porcentaje en toners de impresión.





MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO

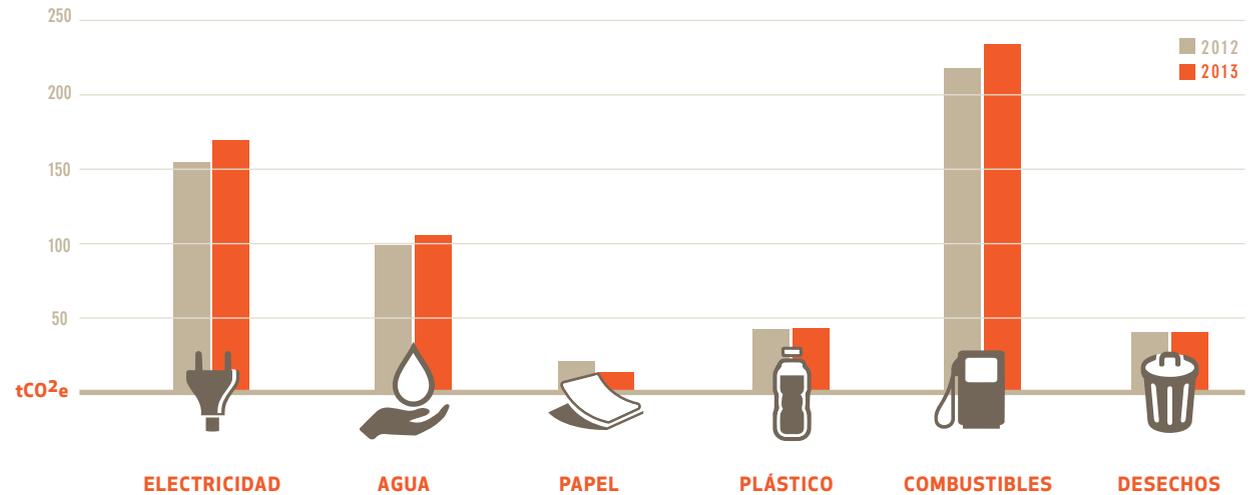
G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

En 2014 Oriente Seguros realizó su Medición de Huella de Carbono como parte de su compromiso ambiental sobre las emisiones de CO₂ con relación al año 2013. En base al estudio realizado por la empresa EKOSOS S.A., la mayor cantidad de emisiones directa e indirectas provienen de los Alcances 2 y 3. En este estudio se tomaron en cuenta los siguientes datos:

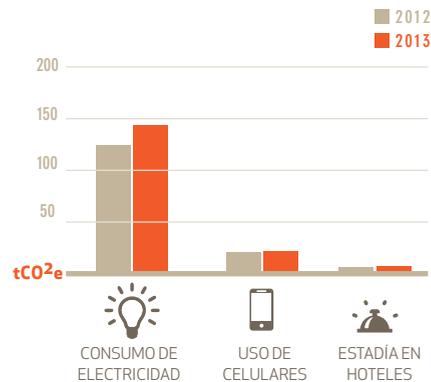
- Consumo de servicios básicos (agua, luz, teléfono)
- Consumo de combustibles (gasolina para el transporte terrestre y aéreo del personal y mensajería)
- Utilización de recursos (papel, plásticos, etc)
- Materiales de difusión/mercadeo
- Desechos (plástico, basura general)

En base a la información recaudada, se calculó lo siguiente:

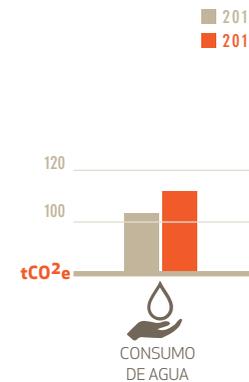
HUELLA DE CARBONO POR RECURSO



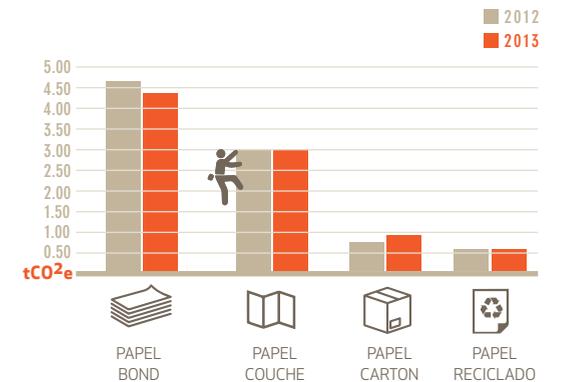
HUELLA DE CARBONO POR CONSUMO DE ELECTRICIDAD



HUELLA DE CARBONO POR CONSUMO DE AGUA

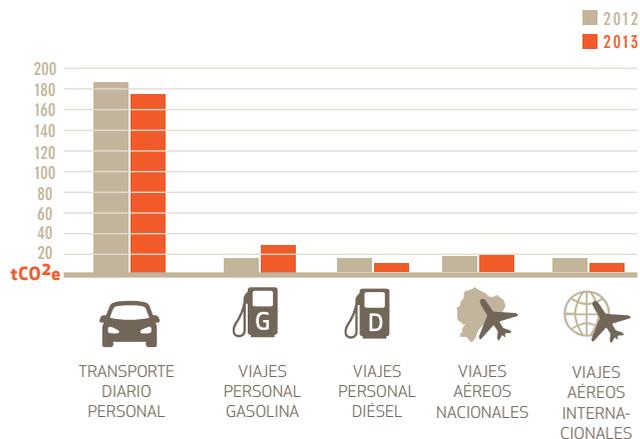


HUELLA DE CARBONO POR CONSUMO DE PAPEL

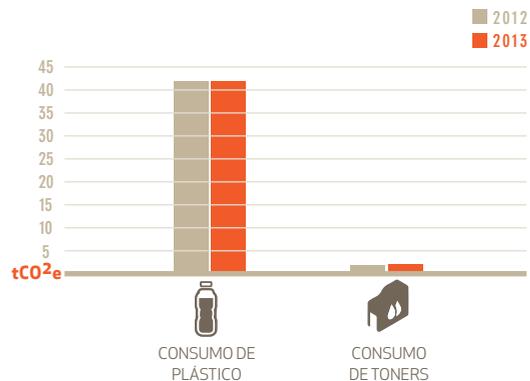




HUELLA DE CARBONO POR CONSUMO DE COMBUSTIBLE



HUELLA DE CARBONO POR CONSUMO DE PLÁSTICOS



INICIATIVAS AMBIENTALES

G4-EN-DMA

AÑO	INICIATIVAS REALIZADAS	RESULTADOS
2014	Campaña ahorro de luz.	Ahorro en gasto y concientización al personal de la empresa.
	Reconocimiento a los departamentos que ahorran luz.	Motivación en el personal y colaboración de parte de todos en mantenimiento de las instalaciones.
	Campaña "Cuidadores del agua".	Concientización a 130 colaboradores del uso del agua tanto en la oficina como en sus hogares.
	Estudio Huella de Carbono (Ekosos).	Informe del estudio.
	Campaña de Reciclaje.	Aumentó en un 50% la cultura de reciclaje de los colaboradores.
	Campaña ahorro de luz.	Incremento de un 20% en ahorro de luz en las oficinas.
2015	Primer concurso árboles reciclados de navidad.	Involucramiento de todo el público interno en la cultura de reciclaje y en el caso del público externo a 6 Brókers en Quito y 5 en Guayaquil.
	Fundas ecológicas para entrega de regalos al personal.	Apoyar en el uso de material ecológico.
	Acuerdos firmados con fundaciones especializadas para entregar papel, cartón y material reciclado.	Apoyar en el reciclaje con el apoyo de todos los empleados.
	Concurso decoración navideña reciclada.	Involucramiento de todo el público interno y concientización en la cultura de reciclaje.

LOGROS Y COMPROMISOS AMBIENTALES

G4-EN-DMA

AÑO	LOGROS
-----	--------

- | | |
|------|--|
| 2014 | <ul style="list-style-type: none">• Uso de papelería ecológica.• Ahorros de energía.• En base a la medición de Huella de Carbono la compañía se comprometió a realizar ahorros y una mejor gestión en cuanto a residuos. |
|------|--|

- | | |
|------|---|
| 2015 | <ul style="list-style-type: none">• Convenio con fundaciones especializadas para entrega de reciclaje.• Continuar con el uso de papelería ecológica. |
|------|---|

COMPROMISOS PARA 2016

- Continuar con el reciclaje a través de fundaciones especializadas y renovar los convenios anuales.
- Reutilizar el papel en la empresa de los dos lados para comunicaciones internas.
- Reforzar el compromiso de ahorro y el reciclaje en materiales y residuos.




TABLA DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	OMISIONES	ISO 26000	PACTO GLOBAL
ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS					
G4-1	7,8	NO	SI	6.2 Gobernanza	
G4-2	12	NO	SI	6.2 Gobernanza	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	4	NO	SI	6.2 Gobernanza	
G4-4	24	NO	SI		
G4-5	4	NO	SI		
G4-6	4	NO	SI		
G4-7	4	NO	SI		
G4-8	4	NO	SI		
G4-9	16, 34	NO	SI		
G4-10	43	NO	SI		
G4-11	N/A	N/A	La organización no posee colaboradores cubiertos por convenios colectivos		
G4-12	31,32,38	NO	SI		
G4-13	31,38	NO	SI		
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS					
G4-14	12	NO	SI		
G4-15	57	NO	SI	ODS 3 Salud y Bienestar ODS 5 Igualdad de género ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico	
G4-16	57	NO	SI		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	4	NO	SI		
G4-18	4	NO	SI		
G4-19	13,14	NO	SI		
G4-20	13,14	NO	SI		
G4-21	13,14	NO	SI		
G4-22	Reportes previos no contienen análisis de Materialidad	NO	NO		
G4-23	Reportes previos no contienen análisis de Materialidad	NO	NO		
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	5	NO	SI		
G4-25	5	NO	SI		
G4-26	11,12,13	NO	SI	6.8.3 Participación de la Comunidad	
G4-27	6, 7	NO	SI	6.8.3 Participación de la Comunidad	
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	4	NO	SI		
G4-29	El último reporte fue publicado en 2014	NO	SI		
G4-30	4	NO	SI		
G4-31	Area de Mercadeo y Comunicación. Director: Paulo Salazar. pasalazar@segurosoriente.com	NO	SI		
G4-32	4. No hay verificación externa.	NO	SI		
G4-33	No hay verificación externa	NO	N/A	7.5.3 Verificación	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	OMISIONES	ISO 26000	PACTO GLOBAL
GOBIERNO					
G4-34	17	NO	SI		
G4-35	17	NO	SI		
G4-36	9,11	NO	SI		
G4-37	10,11,35	NO	SI		
G4-38	17	NO	SI		
G4-39	17	NO	SI		
G4-40	17,18	NO	SI		
G4-41	17,18	NO	SI		
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO PARA ESTABLECER PROPÓSITOS, VALORES Y ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-42	9	NO	SI		
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO					
G4-43	9	NO	SI		
G4-44	9,1	NO	SI		
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO					
G4-45	12,19	NO	SI		
G4-46	9	NO	SI		
G4-47	17,18	NO	SI		
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD					
G4-48	CEO - Julio Moreno	NO	SI	6.2 Gobernanza	
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL					
G4-49	17,18	NO	SI		
G4-50	20	NO	SI		
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS					
G4-51	17	NO	SI		
G4-52	17	NO	SI		
G4-53	10,44	NO	SI		
G4-54	44	NO	SI		
G4-55	44	NO	SI		
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	5	NO	SI		
G4-57	52	NO	SI		
G4-58	49	NO	SI		

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: ECONOMÍA

ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-DMA	12,40		NO	6.2, 6.8	Gobernanza, involucramiento de la sociedad y desarrollo	ODS8 Trabajo decente y crecimiento económico
G4-EC1	17		NO	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	Participación de la comunidad y el desarrollo Participación de la comunidad Riqueza y la generación de ingresos Inversión social	
G4-EC3	GRILLA GRI	Oriente Seguros cumple con las normas legales vigentes en materia de seguridad social.	NO	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	Derechos económicos, sociales y culturales Participación de la comunidad y el desarrollo Participación de la comunidad Educación y Cultura Creación de empleo y el desarrollo de habilidades Desarrollo tecnológico y acceso Riqueza y la generación de ingresos Inversión social	
G4-EC4	N/A	No ha habido asistencias financieras por parte de Gobiernos	N/A	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	Participación de la comunidad y el desarrollo Participación de la comunidad Riqueza y la generación de ingresos Inversión social	

ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-DMA	25,40		NO	6.2, 6.8	Gobernanza, involucramiento de la sociedad y desarrollo	
G4-EC5	43,44		NO	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	Promover la RS en la cadena de valor Participación de la comunidad y el desarrollo Creación de empleo y el desarrollo de habilidades Riqueza y la generación de ingresos	
G4-EC6	34		NO	6.8 6.8.5 6.8.7	Participación de la comunidad y el desarrollo Creación de empleo y el desarrollo de habilidades Riqueza y la generación de ingresos	

ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.2, 6.8	Gobernanza, involucramiento de la sociedad y desarrollo	
G4-EC8	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			

ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-DMA	25,40		NO	6.2, 6.8	Gobernanza, involucramiento de la sociedad y desarrollo	
G4-EC9	31		NO	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	Promover la RS en la cadena de valor Participación de la comunidad y el desarrollo Creación de empleo y el desarrollo de habilidades Riqueza y la generación de ingresos	

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

ASPECTO MATERIAL: MATERIALES

G4-DMA	63,67		NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	ODS13 Acción por el clima
G4-EN1	63		NO	6.5/6.5.4	Medio Ambiente / Uso sustentable del Recurso	
G4-EN2	63		NO			

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA

G4-DMA	63,67		NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	ODS13 Acción por el clima
G4-EN3	64		NO	6.5/6.5.4	Medio Ambiente / Uso sustentable del Recurso	
G4-EN4	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			
G4-EN5	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			
G4-EN6	64		NO			
G4-EN7	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			

ASPECTO MATERIAL: EMISIONES

G4-DMA	63,67		NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	ODS13 Acción por el clima
G4-EN15	53,65		NO	6.5/6.5.4	Medio Ambiente / Uso sustentable del Recurso	
G4-EN16	53,65		NO			
G4-EN17	53,65		NO			
G4-EN18	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			
G4-EN19	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			
G4-EN20	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el 2018	NO			
G4-EN21	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el 2018	-			

ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-DMA	63,67		NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	ODS13 Acción por el clima
G4-EN23	64		NO	6.5/6.5.3	Medio Ambiente / Prevención de la contaminación	
G4-EN24	N/A	Debido al tipo de negocio, no ha habido derrames	N/A			

ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	
G4-EN27	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: AMBIENTAL

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	63,67		NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	
G4-EN29	49		NO	6.5	Medio Ambiente	

ASPECTO MATERIAL: GENERAL

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	
G4-EN31	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	
G4-EN32	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			
G4-EN33	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			

ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-DMA	63,67		NO	6.2, 6.5	Gobernanza, Ambiente	
G4-EN34	No ha habido reclamos en el período reportado		NO			

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO MATERIAL: EMPLEO

G4-DMA	43,60		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA1	43		NO	6.4	Prácticas Laborales	
G4-LA2	51		NO	6.4, 6.4.3	Empleabilidad y relaciones laborales	
G4-LA3	43,56		NO	6.4, 6.4.3	Empleabilidad y relaciones laborales	

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-DMA	43,60		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA4	51		NO	6.4	Prácticas Laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
				6.4.3	Empleabilidad y relaciones laborales	
				6.4.4	Condiciones de trabajo y seguridad social	
				6.4.5	Diálogo Social	

ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-DMA	43,60		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA5	56		NO	6.4	Prácticas Laborales	
G4-LA6	56		NO	6.4.6	Salud y seguridad en el trabajo	
G4-LA7	N/A	Debido al tipo de negocio, no ha habido enfermedades o accidentes	N/A			
G4-LA8	N/A	No hay sindicatos en la Empresa	N/A			

ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-DMA	37		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA9	48		NO	6.4	Prácticas Laborales	
G4-LA10	48		NO	6.4	Prácticas Laborales	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
G4-LA11	48		NO	6.4, 6.4.7	Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	

ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-DMA	43,60		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA12	34		NO	6.3, 6.3.7	Discriminación y grupos vulnerables	
				6.3.10	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
				6.4	Prácticas Laborales	
				6.4.3	Empleabilidad y relaciones laborales	
G4-LA13	43,44		NO	6.3, 6.3.7	Discriminación y grupos vulnerables	
				6.3.10	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
				6.4	Prácticas Laborales	
				6.4.3	Empleabilidad y relaciones laborales	
				6.4.4	Condiciones de trabajo y seguridad social	

ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

G4-DMA	43,60		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA14	38		NO	6.3.10	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
				6.4	Prácticas Laborales	
				6.4.3	Empleabilidad y relaciones laborales	
				6.4.4	Condiciones de trabajo y seguridad social	

ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

G4-DMA	43,60		NO	6.2, 6.4, 6.3, 10	Gobernanza. Prácticas laborales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	
G4-LA16	39,47,49		NO			

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.3 Derechos Humanos		
G4-HR1	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	N/A	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Diligencia 6.3.5 No Complicidad 6.6.6 Promover la RS en la cadena de valor		
G4-HR2	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	N/A	6.3 Derechos Humanos 6.3.5 No Complicidad		

ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN

G4-DMA	43.60		NO	6.3 Derechos Humanos		
G4-HR3	47		NO	6.3.6 Resolución de conflictos 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3 Empleabilidad y relaciones laborales	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	

ASPECTO MATERIAL: TRABAJO INFANTIL

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.3 Derechos Humanos		
G4-HR5	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	N/A			

ASPECTO MATERIAL: TRABAJO FORSOZO

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.3 Derechos Humanos		
G4-HR6	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	N/A			

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.3 Derechos Humanos		
G4-HR9	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	N/A			

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	NO	6.3 Derechos Humanos		
G4-HR10	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-			
G4-HR11	Temporalmente no disponible	No se ha hecho un análisis de información para este aspecto. Se espera conseguir esta información para el siguiente período	-	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Diligencia 6.3.5 No Complicidad 6.4.3 Empleabilidad y relaciones laborales 6.6.6 Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor		Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA	No ha habido reclamos en el período reportado		NO			
G4-HR12	No ha habido reclamos en el período reportado		N/A	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Diligencia 6.3.5 No Complicidad 6.6.6 Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor		

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-DMA	15		NO	6.6 Prácticas Operativas Justa		
G4-SO2	N/A	Debido al tipo de negocio, esta información no es aplicable	N/A			
G4-SO3	15		NO	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.4 Participación política responsable 6.8.3 Participación de la comunidad		Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
G4-SO4	15		NO	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.4 Participación política responsable 6.8.3 Participación de la comunidad		
G4-SO5	No ha habido casos		N/A	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.4 Participación política responsable 6.8.3 Participación de la comunidad		

ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA

G4-DMA	15		NO	6.6 Prácticas Operativas Justa		
G4-SO6	No hay contribuciones políticas		N/A	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.4 Participación política responsable 6.8.3 Participación de la comunidad		

ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-DMA	15		NO	6.6 Prácticas Operativas Justa		
G4-SO7	No ha habido casos		NO	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.5 Competencia Justa 6.6.7 Respeto a los Derechos de Propiedad		



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	15		NO	6.6 Prácticas Operativas Justa		
G4-S08	No ha habido casos		NO	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.7 Respeto a los Derechos de Propiedad 6.8.7 Riqueza y la generación de ingresos		

ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-DMA	Temporalmente no disponible		NO	6.6 Prácticas Operativas Justa		
G4-S08	Temporalmente no disponible		NO	6.6 Prácticas Operativas Justas 6.6.7 Respeto a los Derechos de Propiedad 6.8.7 Riqueza y la generación de ingresos		

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-DMA	24 to 29		NO	6.7 Problemas del consumidor		
G4-PR3	32		NO	6.7 Problemas del consumidor 6.7.3 Mercadeo seguro, información objetiva e imparcial y de prácticas justas contractuales 6.7.4 Proteger la salud de los consumidores y la seguridad 6.7.5 Consumo sustentable 6.7.6 Servicio al cliente, apoyo y denuncia y de solución de controversias 6.7.9 Educación y reconocimientos		
G4-PR4	37		NO	6.7 Problemas del consumidor 6.7.3 Mercadeo seguro, información objetiva e imparcial y de prácticas justas contractuales 6.7.4 Proteger la salud de los consumidores y la seguridad 6.7.5 Consumo sustentable 6.7.6 Servicio al cliente, apoyo y denuncia y de solución de controversias 6.7.9 Educación y reconocimientos		
G4-PR5	34		NO	6.7 Problemas del consumidor 6.7.4 Proteger la salud de los consumidores y la seguridad 6.7.5 Consumo sustentable 6.7.6 Servicio al cliente, apoyo y denuncia y de solución de controversias 6.7.8 Accesos a servicios básicos 6.7.9 Educación y reconocimientos		

ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTÉCNIA

G4-DMA	24 to 29		NO	6.7 Problemas del consumidor		
G4-PR6	No hay Venta de productos prohibidos o en litigio		N/A			
G4-PR7	No ha habido reclamos en el periodo reportado		NO	6.7 Problemas del consumidor 6.7.3 Mercadeo seguro, información objetiva e imparcial y de prácticas justas contractuales 6.7.6 Servicio al cliente, apoyo y denuncia y de solución de controversias 6.7.9 Educación y reconocimientos		

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO GLOBAL	ODS
---	--------	-----------	----------------------	-----------	--------------	-----

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA	24 to 29		NO	6.7 Problemas del consumidor		
G4-PR8	No ha habido reclamos en el periodo reportado		NO	6.7 Problemas del consumidor 6.7.7 Servicio al cliente, apoyo y denuncia y resolución de conflictos		

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	24 to 29		NO	6.7 Problemas del consumidor		
PR9	No ha habido reclamos en el periodo reportado		NO	6.7 Problemas del consumidor 6.7.6 Servicio al cliente, apoyo y denuncia y de solución de controversias		





La tercera Memoria de Sostenibilidad Oriente Seguros 2014-2015 está disponible en nuestra página web: www.orienteseguros.com

Dirección proyecto

Oriente Seguros
Paulo Salazar Bravo
Alejandra Sánchez Mayorga

Dirección Técnica y Edición

Boa Estrategia y Comunicación
Ximena Almeida
Ilka Andino

Diseño Gráfico

Expertise Comunicación
Consuelo Calderón
David Acosta

Fotografías Portadillas

Ramiro Salazar

Fotografía

Rodrigo Campaña



ORIENTE
SEGUROS
Responsabilidad Social Empresarial



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



We are a registered Organizational Stakeholder of the Global Reporting Initiative (GRI) and support the mission of the GRI to develop globally accepted sustainability reporting guidelines through a global, multi-stakeholder process.



ORIENTE
SEGUROS

1800 ORIENTE
6 7 4 3 6 8

www.orienteseguros.com

 /OrienteSeguros

Quito:

PBX: (593-2) 395 9420 | FAX: (593-2) 2928 080
Martín Carrión E7-61 y Av. República esquina,
Edf. Titanium Plaza, Pisos 4 y 5

Guayaquil

PBX: (593-4) 3712 160 | FAX: (593-4) 3712 160 ext. 1215
Ciudadela Kennedy Norte, Av. Francisco de
Orellana y Miguel H. Alcívar, Edf. Las Cámaras,
Torres de Oficina, Piso 1



ORIENTE
SEGUROS

20142015

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD