

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO (COP) ORIENTE SEGUROS S.A.



ORIENTE
S E G U R O S

2016 - 2017



ORIENTE
SEGUROS
*Responsabilidad
Social Empresarial*



Network Ecuador
WE SUPPORT

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| FILOSOFÍA CORPORATIVA..... | 4 |
| ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL..... | 4 |
| COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL | 5 |
| DERECHOS HUMANOS..... | 6 |
| ESTÁNDARES LABORALES | 25 |
| MEDIO AMBIENTE | 33 |
| ANTICORRUPCIÓN | 35 |

INTRODUCCIÓN

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

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

ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Oriente Seguros S.A. a lo largo del tiempo se ha constituido como una empresa socialmente responsable, ya que la RSE siempre ha estado presente en los lineamientos corporativos y dentro de la planificación estratégica de la compañía. El enfoque de responsabilidad social empresarial que viene manejando la compañía en los últimos años ha sido el trabajo con su público interno y sus familias.

COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL

Quito, 29 de diciembre de 2017

Oriente Seguros S.A. en cumplimiento con nuestra misión, visión y políticas, asumimos el compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y sus diez principios universalmente aceptados.

La compañía integra los cambios necesarios en sus procesos con el propósito de que los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción sean parte de la gestión.

Todos los que conformamos Oriente Seguros S.A., compartimos la convicción de que nuestras prácticas deben contribuir a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente.

En este año reafirmamos nuevamente nuestro compromiso con Naciones Unidas a través del Pacto Global por respetar y promover el cumplimiento de los Derechos Humanos y Estándares Laborales a nivel interno y externo, generando un entorno adecuado que construya confianza y profesionalismo; como parte de esta estrategia, hemos involucrando a nuestros colaboradores a través de programas de sensibilización ambiental, reforestación y reciclaje, entre otros.

Es por esto que reiteramos nuestro compromiso con todos los propósitos del Pacto Global y seguiremos impulsando de manera continuada, su aplicación buscando el involucramiento de todos nuestros grupos de interés.



Julio Moreno Espinosa
Presidente Ejecutivo de Oriente Seguros

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las organizaciones deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio 2: No ser cómplices de abuso o violaciones de los derechos humanos.

Como miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas la compañía respeta y promueve el cumplimiento de los Derechos Humanos a nivel interno y externo. Estas 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.

En el periodo 2016 – 2017 no se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales que vayan en contra de éstos derechos. La empresa ha actuado respetando a las personas y cumpliendo con todas las bases legales que dicta la normativa vigente.

Seguridad y Salud Ocupacional

En el periodo 2016 - 2017 Oriente Seguros mantuvo su 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.

La compañía conoce la necesidad de la mejora continua en la calidad de vida y condiciones de trabajo para los colaboradores. La empresa realizó campañas, capacitaciones, evaluaciones médicas y simulacros para fomentar ambientes seguros, sanos y libres de enfermedades ocupacionales.

Evaluación de Seguridad y Salud Ocupacional

La evaluación de seguridad y salud consiste en evaluar con métodos específicos los riesgos laborales identificados previamente y a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores. Los resultados de dichas evaluaciones nos permiten planificar todas aquellas actividades preventivas que sean precisas realizar en la empresa, con el objetivo de controlar los riesgos laborales o eliminarlos si es posible, por la seguridad y salud de los trabajadores.

Con los datos de estas evaluaciones también se elaboran programas de Vigilancia de la Salud de los trabajadores. En Oriente Seguros vemos al colaborador de manera integral, es decir que nos enfocamos en su salud global y no solamente en aspectos que tienen que ver con los riesgos laborales. Dentro de los principales aspectos se toman en cuenta los siguientes:

- **Condiciones de Seguridad:** Equipos de transporte (uso de vehículos o motos), Instalaciones Eléctricas y sistemas contra incendios.
- **Ambiente físico de trabajo:** Iluminación y temperatura.
- **Contaminantes de carácter biológico presentes en el ambiente de trabajo:** Restaurantes en convenio para almuerzos del personal.
- **La carga de trabajo:** Los esfuerzos y fuerzas aplicadas, posturas de trabajo, movimientos y movimientos repetitivos, manipulación manual de cargas, niveles de atención, niveles de responsabilidad, etc.
- **La organización del trabajo:** Distribución de tareas, reparto de funciones y responsabilidades, horarios de trabajo, velocidad de ejecución, relaciones interpersonales, etc.

La evaluación de riesgos se lo realizó a nivel nacional y en todos los puestos de trabajo.

Los fundamentos de una gestión activa de la prevención son la identificación de los peligros, la evaluación y control de los riesgos, así como la adopción de las medidas necesarias para asegurar que existen normas y procedimientos, formación, participación, y lo más importante, un verdadero compromiso para eliminar o reducir los riesgos.

Dentro de los principales resultados de las evaluaciones se puede concluir lo siguiente:

Riesgo Mecánico:

- Realizar un estudio costo - beneficio y si se justifica reubicar los puestos de trabajo para garantizar el ancho, espacio y las vías de acceso requerido.
- Mantener siempre las áreas de trabajo libre de obstáculos.

Riesgo Físico:

- Colocar lámparas en el lugar donde se encuentran los archivadores.
- Incrementar y/o modificar posición de lámparas.
- Proporcionar una lámpara de mesa para optimizar la iluminación requerida.

Riesgo Ergonómico:

- Capacitar al personal Auxiliar de Servicios Generales sobre una correcta Manipulación Manual de Cargas.
- Capacitar sobre la adopción de posturas correctas de trabajo y pausas activas.
- Implementar pausas activas programadas de diez minutos.

Riesgo Biológico:

Las muestras de alimentos cumplen con la Norma Sanitaria Criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para Alimentos y Bebidas de Consumo Humano Peruana (en ausencia de una normativa nacional).

Riesgo Sicosocial:

- Continuar con valoración de productividad por puestos, en caso de notar variaciones importantes en relación a productividad sobre el 100% sostenida durante varios meses, revisar el caso en detalle.
- Uso de software donde sea factible.
- Revisión, simplificación, optimización de procesos.

Características de la vivienda y su entorno:

- Continuar con actividades de visitas domiciliarias a través de Trabajadora Social.
Estrés laboral:
- Capacitación y actividades relacionadas a técnicas que puede utilizar el personal para control y manejo del estrés.

Proyecto Visitas Domiciliarias

Las visitas domiciliarias se realizaron con el fin de verificar la composición del núcleo familiar, nivel socioeconómico del individuo, distribución de espacios sociales, análisis del entorno familiar y social, conducta personal y familiar; aspectos relevantes a evaluar que impactan directamente sobre la cultura organizacional y desarrollar proyectos sociales acordes a las necesidades de nuestros colaboradores y de la empresa.



De igual manera, en este proyecto se realizó un acercamiento por parte de Recursos Humanos con el colaborador y su familia, en donde se hace una explicación de la compañía y descripción de las funciones que realiza el colaborador, plan de beneficios, trayectoria del colaborador en la compañía. Las visitas domiciliarias tuvo una duración de tres meses en la ciudad de Quito; iniciando la última semana de marzo hasta 12 de mayo de 2017 y desde el 15 de junio hasta el 20 junio de 2017 en la ciudad de Guayaquil.

Para efectuar el proyecto se dividió por sectores de la ciudad (norte, centro, sur) en horarios de oficina, se realizó de cuatro a cinco visitas diarias en horarios de la mañana y en la tarde, se requería al menos la presencia de un familiar que acompañe al colaborador. La intervención iniciaba con el representante de Recursos Humanos dando el agradecimiento por la apertura a los familiares, explicación del proyecto, luego intervenía la trabajadora social; en algunas ocasiones sí hubo una intervención de los familiares.

Una vez realizada la visita a todos los colaboradores el Dpto. de Recursos Humanos se coordinaron planes de gestión social, entre las cuáles se definió realizar lo siguiente durante el año 2017 y 2018:

| Charlas Sociales | Apoyo profesional (psicológicas) | Planes de ayuda social |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Núcleo Familiar (valores humanos y familiares) • Escuela para padres • Inteligencia emocional • Ahorro y planificación financiera • Comunicación Asertiva. • Coaching | <ul style="list-style-type: none"> • Soporte psicóloga clínica para atender casos críticos. • Ayuda - financiamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda empresa caso críticos • Seguimiento visita domiciliaria • Asesoría legal • Donaciones • Flexibilidad horarios, préstamos. • Proyecto de estudios • Alternativas ayuda transporte • Proyectos internos (mejorar tiempo de calidad con la familia) • Mayor acercamiento familiares |

Según los datos de una encuesta realizada internamente se obtuvieron excelentes resultados, en donde el colaborador y su familia acogió de la mejor manera este proyecto de visitas, ya que conocieron más de la empresa y beneficios que se brinda a los colaboradores.

Las visitas domiciliarias tienen como resultado motivar al empleado, debido a que existe un vínculo con sus familiares y de esta manera se sientan parte de la compañía.

Es así que la compañía busca que los colaboradores perciban que la empresa se preocupa por su bienestar, problemas y calidad de vida y sobretodo, que cuentan con el apoyo de la organización.

Relaciones Interpersonales entre los Colaboradores

Oriente Seguros en el periodo 2016 -2017 ha realizado varias actividades para fomentar el ambiente de camaradería a sus colaboradores, tales como:

- Día del amor y la amistad, día de la mujer, aniversario Oriente Seguros, obsequio por el día del trabajador, día de la madre, día del padre, día del niño, obsequio por el día del cumpleaños y se les entrega por el día de los Difuntos colada morada y guagua de pan.





- Horario de salida temprano por cada partido del Ecuador, los colaboradores pueden ver el partido de fútbol en oficinas y venir con ropa informal vistiendo la camiseta de la Selección.

PARTIDO DE ECUADOR

Estimados compañeros,

Les informamos que mañana **martes, 05 de septiembre** se trabajará una sola jornada de **08h00 a 15h30**, sin hora de almuerzo debido al partido de la selección; además pueden venir a laborar con jeans y la camiseta de la selección o los colores de la tricolor.



 **ORIENTE**
SEGUROS

- Participación en el Campeonato de Interseguros.

CAMPEONATO INTERSEGUROS 2017

Oriente Seguros ha sido invitado a participar en el torneo INTERSEGUROS 2017, el mismo que tendrá inicio el sábado, 19 de agosto.

Para conformar los equipos de Oriente Seguros para la disciplina de Indoor -fútbol masculino y femenino, se realizará una convocatoria a los mejores jugadores de cada equipo que participaron en el campeonato interno de fútbol en base a su excelente desempeño y participación.

Muy pronto conocerás a las y los convocados...



 **ORIENTE**
SEGUROS



INVITACIÓN
PARTIDOS INTERSEGUROS

Todos están cordialmente invitados a asistir y animar a nuestros equipos de fútbol.

Fecha: sábado, 16 de septiembre.
Lugar: canchas AFNA.

| PARTIDOS | HORA | CANCHA | EQUIPO |
|----------------|-------|--------|-----------|
| Oriente vs AON | 12H45 | 4 | Femenino |
| Oriente vs BMI | 10H15 | 1 | Masculino |

- Bienvenida a las nuevas oficinas - Quito.



- Campaña Conociendo las Áreas, con el objetivo de reforzar las funciones principales que tiene cada colaborador y la interrelación que existe entre departamentos.

CONOCIENDO SUCURSAL GUAYAQUIL

Objetivo general del departamento

Consolidar la presencia de nuestra organización en el mercado de seguros de Guayaquil a través del establecimiento de un crecimiento estratégico sólido a largo plazo con operaciones rentables y eficientes soportados en un excelente equipo humano.

Estructura Organizacional

```

    graph TD
      DR[DIRECTORA REGIONAL] --> NC[NEGOCIOS CORPORATIVOS]
      DR --> AD[ADMINISTRATIVO]
      DR --> OP[OPERACIONES]
      DR --> TI[TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN]
    
```

OBJETIVO (responsabilidades del cargo)

- 1. Negocios Corporativos**
 - Crear y mantener la relación comercial con brokers y clientes principales dando ésto como resultado el alcance al presupuesto en producción y cobranza de la sucursal.
- 2. Administrativos**
 - Controlar las actividades administrativas de la Sucursal con la finalidad de obtener el mayor rendimiento de los recursos asignados, tanto financieros, materiales y humanos, planificando y ejecutando los procedimientos necesarios para satisfacer las necesidades de la empresa.
- 3. Operaciones**
 - Proveer de servicios ágiles y eficientes, que permitan agregar valor a la oferta comercial y a los diferentes requerimientos de las Áreas de la compañía.
- 4. Tecnología de la Información**
 - Brindar soporte tecnológico a la Sucursal, aportando asesoría técnica con una alta orientación de servicio, soportando tecnológicamente la planificación estratégica y las operaciones diarias de la organización, basados en sólidos principios departamentales, constante innovación y mejora continua.

Relacionamiento con otros departamentos

La Sucursal en Guayaquil se relaciona de manera directa con todos los reas de la empresa, manteniendo las operaciones en la ciudad de Guayaquil mediante una adecuada administración de los procesos que maneja los diferentes departamentos que la conforman, de igual manera se busca consolidar la presencia de la empresa en la región costa.

CONOCIENDO NEGOCIOS CORPORATIVOS

Objetivo general del departamento

Crear y mantener la relación comercial con brokers y clientes principales dando ésto como resultado el alcance al presupuesto en producción y cobranza.

Estructura Organizacional

```

    graph TD
      DC[DIRECTOR COMERCIAL SUSCRIPCIÓN FIANZAS Adriana Álvarez] --> JCU1[JEFE COMERCIAL UNIDAD 1 Tatiana Karolys]
      DC --> JCU2[JEFE COMERCIAL UNIDAD 2 Daniel Rencoso]
      JCU1 --> JCU3[JEFE COMERCIAL UNIDAD 3 Ana Medina]
      JCU1 --> JSF[JEFE SUSCRIPCIÓN FIANZAS Paul Montalvo]
      JCU2 --> JCU4[JEFE COMERCIAL UNIDAD 4 Daniela Acosta]
    
```

OBJETIVO (responsabilidades del cargo)

- 1. Directora Negocios Corporativos**
 - Implementar y fortalecer políticas y procedimientos comerciales y de suscripción que permitan potencializar oportunidades de negocio y mitigar riesgos.
- 2. Jefe Comercial**
 - Liderar el equipo comercial y cumplir con los presupuestos, políticas de suscripción de sus unidades en función de sus asignaciones comerciales (Clientes y brokers).
- 3. Jefe de suscripción fianzas**
 - Responsable de dar soporte de las diferentes funciones del área de suscripción fianzas a nivel nacional, contribuir al buen manejo de contingencias y actualizaciones de los manuales de Fianzas.

Relacionamiento con otros departamentos

El área comercial se relaciona principal y estratégicamente por el movimiento de la cadena de negocio con los departamentos de Operaciones, Validación, Cobranza, Sistemas, Marketing, Legal y para temas concernientes al personal se relaciona con el departamento de Recursos Humanos.

- Campamento Vacacional Quito y Guayaquil.



- Durante el 2016 se realizó una campaña denominada “Aliméntate Saludable”, con el interés de que los colaboradores tengan una mejor salud y estado físico. Se enviaba tips mensuales y se entrega un alimento.



- Campaña de Pausas Activas que se realizan todos los años.



- Apoyo al personal en todas las carreras deportivas organizadas en la ciudad (Eje: Quito Últimas Noticias, Ruta de las Iglesias)



- Se han realizado Charlas Motivacionales, Taller de Gestión de Riesgos y Plan de Gestión Social.



- Concurso "Arma la frase", con el objetivo de motivar a los colaboradores.



- El campeonato interno de Oriente, tuvo como objetivo promover la integración de todo el personal, y fomentó la actividad física.



- Fiestas Fundación de Guayaquil y Fiestas Fundación de Quito.



- Casa abierta y agasajo hijos e hijas de colaboradores.



- Programa por Navidad.





- Brindis, quema del viejo y lectura de Testamento por fin de año.



Proyectos Deportivos

Una práctica que desde hace 3 años realiza la empresa, es fomentar proyectos deportivos atados a experiencias vivenciales para nuestro personal. Los objetivos primordiales de estos programas son:

- Fomentar el trabajo en equipo.
- Compartir experiencias nuevas.
- Plantearse un objetivo diferente (todo reto se puede alcanzar, todos podemos superar una meta).
- Promover el deporte como parte de una vida sana.
- Propiciar una cultura de compañerismo, disciplina y generar compromiso con la empresa.

Los proyectos que se han realizado en estos años han generado un alto nivel de compromiso del empleado hacia la empresa, lo que genera el fortalecimiento del ambiente de trabajo.

Lo que se ha realizado es lo siguiente:

Año 2015 (Matriz Quito)

“Proyecto Oriente te lleva a la cumbre”, fue un proyecto donde el personal escalaba 5 montañas como parte del entrenamiento y su objetivo era coronar el Cayambe en su sexta montaña. Fue un programa que duró 5 meses, 3 de preparación y 2 de salidas.



Año 2016 (Matriz Quito)

Proyecto “Team Oriente”, este proyecto se lo realizó formando un equipo élite de deportistas en el cual el reto era tener un entrenamiento durante todo el año y correr 3 maratones de preparación en el país (mínimo 15 kilómetros), y el objetivo último que debían realizar era una carrera de mayor reto (máximo 35 kilómetros).





TEAM ORIENTE CON SU CAMISETA OFICIAL PARTICIPANDO EN LA CARRERA EARTH RACE



Compartimos las fotografías de nuestro **Team Oriente** usando la camiseta oficial del equipo y su presencia en la carrera Earth Race, que se realizó el domingo 29 de mayo.

¡Felicitaciones por su gran esfuerzo y pasión!



Año 2017 (Sucursal Guayaquil)

Proyecto "Trekking Chimborazo", este proyecto tiene la participación del 98% de los colaboradores en nuestra sucursal en Guayaquil.

Todos éstos proyectos la empresa cubre entrenadores, salidas de preparación, vestimenta (camisetas, chompas), transporte, alimentación y se subsidia el 50% del costo total del programa.



Salud Preventiva

Oriente Seguros desarrolló la Campaña de Salud Preventiva, a través de la cual sus colaboradores pudieron acceder a chequeos y exámenes médicos gratuitos. Además, recibieron charlas de nutrición y de prevención del Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH). La iniciativa busca promover la buena salud de los trabajadores de la compañía y prevenir enfermedades futuras.

Esta campaña se lleva a cabo cada año, desde el 2012, como parte del programa 'Me Preocupo por Ti', el cual comprende beneficios no monetarios para los colaboradores de Oriente Seguros en diferentes ámbitos. En el

ámbito de la salud, la campaña se desarrolla durante un mes, en la cual se pone a disposición profesionales de la salud para el desarrollo de las siguientes actividades:

- Exámenes de laboratorio (sangre, eses y orina) - gratuito
- RX de columna cervical - gratuito
- Chequeo oftalmológico completo - gratuito
- Audiometrías (Solo colaboradores que utilizan auriculares) - gratuito
- Electrocardiograma al personal mayor de 40 años - gratuito
- Revisión dental (Profilaxis) - gratuito
- Examen VIH - gratuito
- Charla Nutricional Gratuita - gratuito
- Chequeo nutricional - opcional
- Charla de prevención del VIH - gratuito
- Revisión médica y seguimiento - gratuito



El objetivo es conocer el estado de la salud de nuestros colaboradores para prevenir a tiempo cualquier enfermedad; además, es una obligación empresarial cumplir con revisiones de este tipo como parte de la legislación de seguridad ocupacional.

Planes de Acción 2016-2017

A continuación se detalla los proyectos / campañas, su objetivo y resultados que Oriente Seguros ha llevado a cabo dentro de los ámbitos de Seguridad y salud Ocupacional, Gestión de Talento Humano y Responsabilidad Social Empresarial:

| AÑO | INICIATIVAS REALIZADAS | OBJETIVO | RESULTADOS |
|------|---|--|--|
| 2016 | Campaña de vacunación contra la influenza | Prevenir enfermedades respiratorias en el personal. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Medición de Riesgos Laborales | Identificar los riesgos laborales en cada uno de los puestos de trabajo. | Luz, temperatura, posturas ergonómicas, espacios de trabajo. |

| | | |
|--|---|---|
| Campaña de prevención de riesgos laborales | Concientizar al personal sobre los riesgos laborales que se pueden evitar. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Campaña chequeo médico estudiantil en Quito y Guayaquil | Mantener un control médico de los hijos de los colaboradores. | Participación de 18 hijos/as de colaboradores. |
| Campaña de prevención del cáncer de cuello uterino para colaboradoras y familiares | Prevenir y detectar de manera temprana el cáncer de cuello uterino. | 20 mujeres participantes. |
| Campaña de pausas activas | Prevenir al personal de trastornos músculo-esqueléticos. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Exámenes médicos anuales | Evaluar de manera integral el estado de salud del personal de la empresa y dar seguimiento en los casos especiales. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Campaña de Profilaxis Dental | Precautelar la salud dental de todo el personal. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Campaña de VIH | Prevenir el VIH SIDA. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Campaña de prevención de cáncer de próstata | Prevenir y detectar de manera temprana el cáncer de próstata. | Participación del 100% de los colaboradores de género masculino. |
| Campaña de Donación de Sangre | Apoyar la gestión de la Cruz Roja del Ecuador. | 60 colaboradores donaron su sangre. |
| Campaña de nutrición | Concientizar al personal sobre la importancia de una buena nutrición y las propiedades de algunos alimentos. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Campamento Vacacional en Quito y Guayaquil. | Integrar a los hijos de los colaboradores y brindarles un espacio de diversión y aprendizaje. | Participación de 50 hijos/as de colaboradores. |
| Simulacros en Quito y Guayaquil | Mantener al personal capacitado para actuar en momentos de emergencia. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo | Precautelar la seguridad y salud de los colaboradores. | Revisión de oficinas, baños y comedores. Implementación de mejoras. |
| Tips mensuales de Seguridad y Salud Ocupacional | Informar al personal de temas relevantes dentro de la seguridad y salud ocupacional. | Participación del 100% de los colaboradores. |

| | | | |
|--|----------------------|---|---|
| | Campaña de reciclaje | Donar todo el material reciclado de la empresa a la Fundación Hermano Miguel, con el interés de apoyar su gestión social. | Con lo donado se ha logrado costear 15 sesiones de terapia infantil, ya sea física, lenguaje, ocupacional, psicopedagógica o psicológica. |
|--|----------------------|---|---|

| AÑO | INICIATIVAS REALIZADAS | OBJETIVO | RESULTADOS |
|---|---|---|--|
| 2017 | Charla cáncer de próstata | Prevenir y detectar de manera temprana el cáncer de próstata. | Participación del 100% de los colaboradores de género masculino. |
| | Vacunación Influenza | Prevenir enfermedades respiratorias en el personal. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Visitas Domiciliarias | Identificar necesidades socio económicas en el personal, para posteriormente trabajar en planes de gestión social. | Visita al 100% del personal de la compañía. |
| | Exámenes médicos anuales | Evaluar de manera integral el estado de salud del personal de la empresa y dar seguimiento en los casos especiales. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Campaña de Profilaxis Dental | Precautelar la salud dental de todo el personal. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Campaña de prevención del cáncer de cuello uterino para colaboradoras y familiares | Prevenir y detectar de manera temprana el cáncer de cuello uterino. | 20 mujeres participantes. |
| | Campaña de VIH | Prevenir el VIH SIDA. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Campaña de Donación de Sangre | Apoyar la gestión de la Cruz Roja del Ecuador. | 50 colaboradores donaron su sangre. |
| | Campaña chequeo médico estudiantil en Quito y Guayaquil | Mantener un control médico de los hijos de los colaboradores. | Participación de 14 hijos/as de colaboradores. |
| | Campaña de pausas activas | Prevenir al personal de trastornos músculos-esqueléticos. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Simulacros en Quito y Guayaquil | Mantener al personal capacitado para actuar en momentos de emergencia. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| | Campeonato interno de fútbol Oriente 2017 | Integrar a todos los colaboradores de la compañía a través de un programa deportivo. | Participación del 90% de los colaboradores. |
| Campamento Vacacional en Quito y Guayaquil. | Integrar a los hijos de los colaboradores y brindarles un espacio de diversión y aprendizaje. | Participación de 45 hijos/as de colaboradores. | |

| | | |
|---|--|--|
| Beneficios adicionales - Plan Me preocupo por ti | Ofrecer nuevos beneficios (salario emocional) al personal. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Invitación Charla sobre Valores Familiares (Plan de gestión social) | Trabajar sobre las necesidades socioeconómicas identificadas en el personal de la empresa. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Tips mensuales de Seguridad y Salud Ocupacional | Informar al personal de temas relevantes dentro de la seguridad y salud ocupacional. | Participación del 100% de los colaboradores. |
| Charla Tabaquismo | Concienciar al personal sobre las consecuencias de consumir tabaco. | Participación de 25 colaboradores. |

Trabajo con la Comunidad

Donación escuela '11 de Octubre'

En abril de 2016, Oriente Seguros realizó la donación de material didáctico y refrigerios a los estudiantes de la escuela "11 de Octubre", del barrio Catzuquí de Velasco (Noroccidente de Quito). La iniciativa forma parte del Programa de Responsabilidad Social de la compañía y beneficiará a 309 niños y niñas, que van desde inicial 1 hasta décimo de básica. Se destina aproximadamente \$ 1500.



Campaña de Solidaridad

Oriente Seguros se solidarizó con los afectados del terremoto que ocurrió el sábado 16 de abril y se unió al apoyo nacional que en estos difíciles momentos se requiere. Activó una Campaña de Solidaridad para recolectar donaciones de artículos de primera necesidad entre sus colaboradores. Además contribuirá con la entrega de 100 colchones y 360 cobijas térmicas.

La campaña estuvo organizada para reunir la mayor cantidad posible de los artículos que las autoridades han indicado que se necesitan de manera urgente: agua, cucharas y platos, pañales grandes de bebé, toallas

sanitarias, velas, fósforos, paños húmedos y enlatados con abre fácil. Cabe destacar que esta campaña estuvo activa por tiempo indefinido, conforme a los requerimientos de las autoridades de control.



Las donaciones que se lograron recolectar fueron entregadas en el centro de acopio destinado por las autoridades. Adicionalmente, se activaron inscripciones para que los colaboradores que deseaban colaborar en las tareas de organización en los centros de acopio, puedan acudir con permiso de la empresa.

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: Apoyar y respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Gestión del Talento Humano

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

Oriente Seguros brinda oportunidades laborales de manera equitativa a hombres y mujeres. La demografía actual de colaboradores es de 118 personas en Quito y Guayaquil.

| | |
|---|-----|
| 42. Género | |
| Hombres | 50 |
| Mujeres | 68 |
| Otros Géneros | |
| 43. Identidad étnica | |
| Mayoría étnica | 114 |
| Minoría étnica | 2 |
| Identidad étnica sin identificar (Ej.: nacionalidad extranjera) | 2 |
| 44. Rango de edad | |
| Menor de 25 años | 3 |
| Entre 25 y 29 años | 38 |
| Entre 30 y 35 años | 36 |
| Entre 36 y 46 años | 31 |
| 47 años o más | 10 |

Remuneración y Beneficios Económicos

La Oriente Seguros logra promover la equidad en lo que respecta a la remuneración de sus colaboradores con la Política de Remuneración, la misma que busca guardar los principios que se describen a continuación:

Equidad Interna.- La política siempre estará encaminada a guardar el principio de equidad interna que se refiera a igual responsabilidad y valoración del cargo igual remuneración.

Para esto se ha definido unos parámetros de valoración que deberán mantenerse en el tiempo (modificación de cargos y valoración para cargos nuevos).

Competitividad Externa.- La política busca siempre mantener un nivel de sueldos acorde con el mercado del sector en el que se desenvuelve. Esto quiere decir que una vez por año se realizará un estudio de mercado comparado con las compañías de Seguros que sean más comparables con su realidad de negocio y tamaño. Será protestad del Comité de Recursos Humanos definir el cuartil por nivel que pagará en función del mercado.

Todos nuestros colaboradores se ajustan a una política de escalas salariales y cada persona según la valorización de su cargo (La valoración de cargos permite comparar la descripción de funciones de forma cuantitativa con el fin de jerarquizar los diferentes puestos de trabajo. Una vez jerarquizados es posible construir un sistema de equidad interna de la política de remuneraciones de la organización) forma parte de una "familia de cargos". Todos los colaboradores ganan lo mismo según su escala salarial.

Cada año se realizan en el mes de abril revisiones salariales, en donde se pide a cada Director de área entregar las Valoraciones de los cargos que han cambiado según las dimensiones de medición (Responsabilidad, Complejidad, Educación, Experiencia y Manejo de personal), y con esto se realizan los ajustes necesarios.

De igual manera, anualmente se realiza un ajuste salarial a cada escala de un porcentaje un poco mayor a la inflación cerrada el año anterior.

Política Salarial – Variable

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

La figura de pago variable se lo entrega a las áreas Comercial y Operativa que representa el 60% de la población de los empleados de la oficina.

Indicadores de Gestión:

- Área Comercial: Resultados de ventas mensuales sobre cumplimiento de presupuesto.
- Área de Operaciones: Resultado gestión operativa vs. eficiencia en tiempos.
- Departamento de Cobranzas: recuperación de cartera según fechas de vencimiento.

Plan de Beneficios "Me preocupo por ti"

El plan "Me Preocupo por ti" es una política de beneficios interna y que se enfoca en trabajar el salario emocional, el mismo que consiste en brindar a los empleados beneficios no monetarios, que les hagan sentirse cómodos, que apoyen al equilibrio integral de los colaboradores con su familia y entorno.

Este plan lleva alrededor de 15 años a servicio de nuestro personal y todos los beneficios se revisan y renuevan cada inicio de año, ya que siempre se encuentran en mejora continua.

El programa del salario emocional no forma parte de ninguna política; para Oriente Seguros, este tema es importante desarrollarlo, ya que se preocupa por que su gente trabaje contenta, a gusto y con compromiso más allá del dinero.

Actualmente se cuenta con 37 beneficios como: subsidio de alimentación, subsidio de seguro médico, días libres adicionales a los establecidos por ley (por cumpleaños, trámites personales, puntualidad), anticipos, asesoría legal, atención médica a familiares de primer grado de consanguinidad, campamento vacacional para hijos de los colaboradores, programas deportivos, préstamos, planes de gestión social, sala de lactancia; entre otros.

Para Oriente Seguros es esencial de acuerdo a su filosofía corporativa ofrecer a los colaboradores un trabajo decente a través del salario emocional. Cada año se sigue evaluando cómo ofrecer más beneficios, por ejemplo en el transcurso de este año se lanzó el plan de Gestión Social, el cual empezó con visitas domiciliarias a todos los colaboradores con el interés de identificar las necesidades psicológicas, económicas, y sociales de los trabajadores; y en base a los resultados, se incluirán más beneficios al plan como charlas sociales, apertura a ayuda psicológica y planes de ayuda social; para que de esta forma se logre un equilibrio entre los diferentes aspectos de la vida de un colaborador (familia, trabajo, salud, crecimiento profesional y personal, entre otras cosas), sin que implique una gran inversión a la organización.

En el siguiente cuadro se detallan los beneficios que se brindan a todos los colaboradores:

| 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 |
| Chequeos médicos estudiantiles | x | x | x | x |
| Financiamiento programas deportivos | x | x | x | x |
| Subsidio para pago entrenadores por deportes | x | x | x | x |
| BENEFICIOS OPCIONALES | | | | |
| 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 |

BENEFICIOS A PARTIR DE SU VINCULACIÓN INMEDIATA

1. Apertura de cuenta de ahorros PRODUBANCO.
2. Subsidio de ALIMENTACIÓN.
3. ATENCIÓN MÉDICA permanente y entrega de primera dosis de medicamentos.
4. Implementos necesarios para trabajar de forma segura y saludable.
5. Exámenes médicos pre ocupacionales.

A PARTIR DE LOS TRES MESES DE SU VINCULACIÓN: FACULTATIVOS

1. Dotación de UNIFORMES (hombres y mujeres).
2. Seguro médico AIG.
3. Seguro de VIDA.
4. Día libre por CUMPLEAÑOS.
5. Día libre para TRÁMITES PERSONALES.
6. Día libre por PUNTUALIDAD.
7. Permiso por MATRIMONIO (3 días laborables).
8. ANTICIPOS de Sueldo.
9. EXÁMENES MÉDICOS anuales.
10. Tarjeta de afiliación CLUB CONECTADOS.

OPCIONALES

1. Seguro de atención DENTAL.
2. Tarjeta de descuento SUPERMAXI.
3. Tarjeta de descuento y crédito FYBECA.
4. Servicio de emergencias médicas EMI.
5. Servicio de AFP Génesis.
6. Seguro médico CRUZ BLANCA.
7. Seguro contra el cáncer HUMANA-PLAN RENACER.
8. Asesoría y créditos PRODUBANCO.
9. FLEXIAHORRO (Produbanco).

OTROS BENEFICIOS

1. Flexibilidad de HORARIOS.
2. CAPACITACIÓN continua.
3. EVENTOS de armonía.
4. Préstamos EMERGENTES.
5. ATENCIÓN MÉDICA a familiares de primer grado de consanguinidad.
6. ASESORÍA LABORAL.
7. CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN.
8. CAMPAMENTO VACACIONAL para hijos de los colaboradores.
9. Programas deportivos.
10. Sala de lactancia.
11. Apertura crédito de temporada SUPERMAXI.
12. Planes de Gestión Social.
13. Acceso WiFi Colaboradores.

Conoce todos los beneficios accediendo a la sección RRHH de la Intranet.




Uno de los beneficios que ha tenido una excelente acogida, ha sido la sala de lactancia que tiene como objetivo favorecer esta práctica entre las colaboradoras que se encuentren en este período. Se trata de un espacio cómodo, privado y tranquilo adecuado dentro del dispensario médico de la empresa, en donde las madres pueden extraer la leche y mantenerla fresca durante la jornada laboral.

La iniciativa forma parte del Plan de Beneficios “Me Preocupo por Ti”. Se decidió implementar este espacio para apoyar las necesidades de nuestras madres en etapa de lactancia, partiendo de que es muy importante la leche materna para el desarrollo del niño en sus primeros meses de vida.

La sala de lactancia cuenta con todos los instrumentos necesarios para que las madres puedan extraer y conservar su leche como: refrigerador, esterilizador, envases especiales y utensilios de aseo. Además, esta iniciativa comprende pausas activas de 20 a 30 minutos para que las madres realicen la actividad, cada 3 horas.



Plan de Capacitación

La empresa levanta anualmente el Plan de Capacitación enfocados en:

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

El Dpto. de Recursos Humanos programa capacitaciones externas ya sean nacionales (financieros, actualidad tributaria, seguros, normativas legales, riesgos, ventas y eficiencia comercial) e internacionales (Seguros, Ramos Técnicos, Reaseguros, APF Asociación Panamericana de Seguros, Marketing, Tecnología).

En el periodo 2016 – 2017 la empresa ha invertido en capacitaciones internas que facilitan que un gran porcentaje del personal se capacite. Todas las capacitaciones que programa la compañía cada año en el su plan, están direccionadas hacia el desarrollo profesional del colaborador.

Se han realizado los siguientes cursos internos en el último año:

- Curso de Excel básico e intermedio
Se capacitaron 75 personas en Quito y 20 personas en Guayaquil.



- Escuela interna de Seguros con el aval del IPBF (Instituto de Prácticas Bancarias). Se han graduado en nuestra escuela de Seguros 50 personas a nivel nacional.



- Escuela Interna de Servicio al Cliente (10 horas). En esta capacitación participaron 100 personas.



Plan de desarrollo y/o competencias por colaborador

Contamos con un plan denominado SIC (Sistema integral de competencias) que evalúa comportamientos observables para lograr un éxito en el trabajo. La evaluación se lo hace anual, participan todos los colaboradores en una evaluación de 360 grados, es decir que por persona lo evalúan su jefe, pares, subordinado y una evaluación individual.

Riesgo Psicosocial

En el segundo trimestre del año 2017 se realizó a todo el personal una encuesta de Riesgo Psicosocial, con el objetivo de identificar los riesgos en los que están expuestos los trabajadores en stress laboral.

Para analizar la información e ir realizando planes de acción se realizaron reuniones con Directores de cada área y focus groups.

Clima Laboral

Las estadísticas de Clima Laboral 2015 y la encuesta interna de ambiente laboral de 2016, demuestra que la compañía brinda un buen ambiente laboral y esto se evidencia también que en el año 2017 hay un promedio de rotación menor al 8%, lo cual corresponde a un porcentaje bajo y hace que tengamos gente preparada, mantengamos estabilidad en el personal, se alcanza de manera ágil los objetivos estratégicos y el cliente final no se ve afectado en la continuidad del servicio.

En los últimos años el personal nuevo que se incorpora, se adaptada tan bien a nuestra cultura corporativa que no existe una rotación menor a 2 años.

En los dos últimos años en el mercado de seguros ha perdido mucha participación y varias empresas de la competencia han bajado sus ventas y por ende, han realizado una disminución de su estructura. En el año 2016 y 2017, a pesar de la coyuntura económica la compañía ha logrado resultados que han permitido generar utilidad.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Apoyar el enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: Fomentar y adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio 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

Entre los principales materiales que se utilizan en la operación de Oriente Seguros se encuentran el papel, cartón y toners de impresión. A continuación, se detalla las cantidades utilizadas en el 2016:

| AÑO | RENOVABLES | | NO RENOVABLES |
|------|---|---|--|
| | PAPEL | CARTÓN | TONERS |
| 2016 | 12,537.29 Kg (la resma de 500 hojas pesa 20 libras, en el año 2016 se compraron 1,382 resmas en libras 27,640 a Kilos sería 12,537.29) | 4,800 Kg (200 cajas de archivo muerto de cartón con un peso de 24kg) | 813.12 Kg (equivale a 176 toners comprados con un peso aproximada de 4.62 kg por toner) |

Consumo Energético

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.

| AÑO | CONSUMO DE ENERGÍA | CANTIDAD |
|------|--|---|
| 2016 | Consumo total de luz al año. | 186,493,000 Julios por segundo (Equivale a: 186,493KW) |
| | Consumo de combustible gasolina por transporte al año. | US\$ 2,110.00 (Valor en dólares) |

Gestión de Residuos

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 2016 los residuos se entregaron a la Fundación Hermano Miguel con el objetivo de realizar una mejor gestión en cuanto a los residuos y que puedan generar recursos económicos para sus causas.

| MATERIAL | CANTIDAD | UNIDAD |
|--------------------|----------|----------|
| Cartón | 98 | Kg |
| Cartuchos | 49 | Unidades |
| Equipo Electrónico | 100 | Kg |
| Papel Mixto | 515 | Kg |
| Pet | 69 | Kg |

Con la donación de este material se logró ayudar con 15 sesiones de terapia infantil, ya sea física, lenguaje, ocupacional, psicopedagógica o psicológica.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Actuar contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Buen Gobierno Corporativo

Oriente Seguros 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.

Cumplimiento de Capital

En el 2016, Oriente Seguros obtuvo la aprobación del incremento de su capital mínimo pagado a USD 8'028.500, por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS). De esta manera, se oficializa el cumplimiento de la empresa a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, aprobado en 2014, a través del cual se determinó la capitalización mínima de las aseguradoras a USD 8'000.000.

Los recursos para alcanzar el capital pagado mínimo provinieron de las Reservas Patrimoniales de la compañía y un aporte de capital fresco de USD 2'900.000, de los actuales socios de la compañía en noviembre de 2014.

Conflicto de Interés

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

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.

| COMITE | FUNCION | 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 el 2016, Oriente Seguros inició talleres de capacitación sobre gestión de riesgos. En una primera etapa, estuvieron dirigidos a los líderes de los departamentos comerciales, estratégicos y de operaciones. De esta manera se busca contar con personal altamente competente para identificar las actividades con mayor riesgo dentro de la empresa, trabajar en planes de mitigación y contar con un monitoreo adecuado de los riesgos.

La iniciativa forma parte del proyecto de Evaluación del Sistema de Administración de Riesgos Estratégicos y Operacionales, cuyo objetivo es mejorar el modelo de manera continua. Cabe destacar que, Oriente Seguros implementó dicho sistema en 2012, con el fin de contar con una herramienta técnica y efectiva para el control, manejo y optimización de sus procesos.

El Modelo de Gestión de Riesgos que desarrolló Oriente Seguros toma como base los principales estándares que existen en esta materia a nivel internacional, tales como el modelo Coso II e ISO 31000, cuyos principios contribuyen a que la compañía implemente y mejore de manera continua la integración de la gestión de riesgos en los procesos de estrategia y planificación, así como en las políticas, los valores y en la cultura de toda la organización, con el objetivo final de generar valor para la empresa.

A través de estos talleres se busca sensibilizar a los líderes de la compañía sobre la importancia de la gestión de riesgos y, posteriormente, incorporarlos al Modelo de Gestión de Riesgos para que sean los responsables de la identificación de riesgos e implementación de planes de acción dentro de sus departamentos. Este esquema de trabajo se lo realizará continuamente en la compañía.

Como segunda etapa, Oriente Seguros renovó su sistema de administración de riesgos. El nuevo enfoque identifica y evalúa los posibles riesgos a los que está expuesta la empresa, según el tipo de proceso que involucre (operativos, financieros, legales, entre otros). Con esta actualización, la empresa reforzó el método para identificar, medir, controlar y monitorear los distintos riesgos inherentes a su operación, tanto internos como externos, tomando en cuenta el entorno.

El Proyecto de Actualización del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos por Procesos consistió en levantar información y documentación para identificar todos los riesgos operativos, financieros, legales, reputacionales, estratégicos relacionados con los procesos más relevantes de la cadena de valor (comercial, financiera, control interno, suscripción, cobranzas). Posteriormente, se analizó cada riesgo y se estableció un plan de acción o mejora, dependiendo del resultado.

Este proyecto inició en el mes de mayo de 2016, sensibilizando a los colaboradores sobre la importancia de la gestión de riesgos. Esta iniciativa tiene como finalidad soportar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, a través de la identificación de riesgos en los principales procesos de la organización y el establecimiento de planes de acción y de mejora para la mitigación de los mismos. Adicional este proceso nos permite fortalecer el seguimiento y monitoreo a través de sistemas más eficientes para mitigar en lo posible los riesgos, promoviendo el trabajo en equipo.



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.

El Comité de Ética (representado por el Dpto. de Recursos Humanos, accionistas, colaboradores) tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de principios y valores de la compañía alineados al Código de Ética y Conducta, el mismo que 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 con lo establecido en el Código de Ética y Conducta. Este canal garantiza la confidencialidad en la recepción de las denuncias y reclamos presentados.



Prácticas Anticompetencia y Antimonopolio

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 distorsione 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.