

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



**ORIENTE**  
S E G U R O S

**2018 - 2019**



**ORIENTE**  
S E G U R O S  
*Responsabilidad  
Social Empresarial*



Network Ecuador  
**WE SUPPORT**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
FILOSOFÍA CORPORATIVA.....	4
CARTA DE COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL .....	5
DERECHOS HUMANOS.....	6
ESTÁNDARES LABORALES .....	18
MEDIO AMBIENTE .....	26
ANTICORRUPCIÓN .....	38

## INTRODUCCIÓN

Oriente Seguros S.A. empresa ecuatoriana de seguros fue fundada en 1977, en Quito, como una compañía de Seguros Generales.

Actualmente, mantiene un enfoque hacia el segmento empresarial en la provisión de Seguros de Fianzas y Ramos Generales con una experiencia de 20 años en el mercado asegurador contando con el respaldo de las principales compañías reaseguradoras del mundo.

A partir del 2016, Julio Moreno Espinosa y Esteban Cadena Naranjo adquieren la mayoría del paquete accionario de la compañía, buscando dar a conocer una marca que se renueva con diferenciadores claros que transmiten solidez, proyectando de esta manera una imagen moderna y vanguardista, conceptos que engloban los valores de la marca, la energía institucional y la actitud empresarial frente al futuro.

Oriente Seguros cuenta con su matriz en la ciudad de Quito y una sucursal en Guayaquil; mantiene una estructura de soporte comercial y operativo que enfoca los esfuerzos hacia la satisfacción de los clientes, el control técnico y el desarrollo constante en respuesta a las necesidades del mercado.

Su estrategia de negocio integra, de manera sólida, la visión de Responsabilidad Empresarial 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

## CARTA DE COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL

Quito, 27 de diciembre de 2019

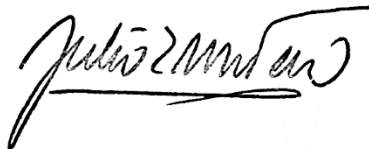
Oriente Seguros al ser una compañía que desde su ADN tiene presente la Responsabilidad Social Empresarial siempre se ha caracterizado por aportar y apoyar a diversas actividades sostenibles que soporte el ámbito social, económico y ambiental; por tal motivo como empresa tenemos presente el compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y sus diez principios universalmente aceptados.

Dentro de las estrategias y procesos de la organización se encuentran integrados los ámbitos esenciales de trabajo de Pacto Global, como son: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción sean parte de la gestión.

En este año reafirmamos nuevamente nuestro compromiso con Naciones Unidas a través del Pacto Global y apoyamos la excelente iniciativa "Líderes por los ODS", dentro de la cual decidimos participar como líderes del Objetivo de Desarrollo Sostenible 14 Vida Submarina, decisión que responde a la creencia que tiene la compañía sobre la importancia de la protección y conservación de los mares para la vida en el planeta.

Como organización estamos convencidos que, desde este espacio de trabajo se logra evidenciar la importancia de generar verdadera conciencia sobre este tema y saber cómo gestionarlo desde el lugar en el que cada persona o empresa se encuentre, porque todos podemos aportar al cuidado de los océanos. Este es un gran reto para Oriente Seguros y lo asumimos con gran compromiso, emoción y responsabilidad de definir y ejecutar un plan de trabajo en conjunto con organizaciones del Ecuador y la cooperación de expertos invitados.

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 2018 – 2019 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 2018 - 2019 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.

## GESTIÓN SOCIAL INTERNA

Dentro de la planificación del Dpto. de Recursos Humanos se trabajaron varias charlas dirigidas al personal de acuerdo a las necesidades socio-económicas que se encontraban identificadas, entre ellas:

### *Educación Financiera*



Es así, que Oriente Seguros alineado a su compromiso con el desarrollo y bienestar de las personas que trabajan en la compañía, brindó una charla de educación financiera a sus colaboradores. El taller estuvo enfocado al cuidado de la economía personal y familiar. Cabe señalar que la charla fue dictada por expertos de instituciones financieras destacadas del país.

El propósito de la actividad se basó en concientizar un consumo responsable y así, contar con una armonía financiera y económica, proyectándose a grandes metas en el futuro. De esta manera, la instructora abordó los siguientes aspectos: búsqueda del equilibrio financiero, manejo de presupuesto personal, cómo realizar un presupuesto familiar y cómo generar inversiones económicas para la compra de un bien, estudios, entre otros temas.

La organización se preocupa por el bienestar y desarrollo competitivo de sus colaboradores. No sólo en el ámbito laboral de la oficina, pues siempre se encuentra un paso más adelante de lo que se exige a las empresas a cumplir; de esta manera, se dedica a garantizar otras aristas dentro de la calidad de vida como: personal, física, emocional y familiar, ya que se considera que una persona en completo equilibrio aumenta sus capacidades y compromiso.



## Tiempo de Calidad en Familia



La organización brindó una charla sobre “El tiempo de calidad en familia”, dirigida a sus colaboradores. La iniciativa tuvo como objetivo aportar al bienestar de su personal, mediante la entrega de información valiosa que les permita fomentar el diálogo en sus hogares.

En este sentido, la jornada incluyó temáticas importantes como: significado del núcleo familiar, comunicación efectiva y construcción de relaciones sólidas. La actividad se desarrolló en las oficinas de la empresa y estuvo a cargo de un profesional.

La compañía se preocupa por promover buenas prácticas a nivel interno, también iniciativas con impacto positivo en sus hogares. El objetivo es asegurar su bienestar de manera integral; y, es por eso que en esta ocasión se enfocaron en temáticas importantes de la familia, para que se busque un equilibrio en la vida personal - familiar con lo laboral, sin que ninguno se vea afectado.

## ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DE ONU MUJERES PARA EL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER



Oriente Seguros como miembro de Pacto Global Ecuador y su compromiso por fomentar políticas de equidad de género, se adhirió a los Principios para el empoderamiento de las mujeres (Women Empowerment Principles-

WEP's). Se trata de una iniciativa promovida por ONU Mujeres Ecuador, entidad de las Naciones Unidas, a la cual la aseguradora se inscribe, con el fin de promover prácticas para de empoderamiento femenino en su equipo de trabajo y la comunidad en general.

La suscripción oficial de la compañía a los siete principios se efectuó en el marco de Women Empowerment Summit, evento en el que estuvieron presente representantes de ONU Mujeres y Great Place to Work®. Estos establecen: Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel. Tratar a todos los colaboradores de forma equitativa, sin discriminación. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres. Cumplir con prácticas de desarrollo empresarial a favor del empoderamiento de las mujeres. Promover la libertad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo. Y, evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

La compañía se incorpora a esta iniciativa de manera voluntaria y con todo el compromiso de cumplir con buenas prácticas para el empoderamiento de la mujer.

## CAMPAÑA DE LAS BUENAS IDEAS



Oriente Seguros llevó a cabo la primera edición de su programa “Buenas Ideas”. Se trata de una iniciativa para impulsar, identificar y ejecutar proyectos de mejora institucional, creados por sus propios colaboradores. En este año se enfocó en clima laboral y contó con la presentación de más de 20 ideas, de las cuales 3 resultaron como ganadoras para ser implementadas en 2020.

En total participaron 35 colaboradores, quienes desarrollaron, de forma individual o en grupos, una cartilla con sus ideas de mejora para el clima laboral. Luego de un proceso técnico de selección, 7 proyectos clasificaron

como finalistas para presentar formalmente sus ideas. Finalmente, 3 proyectos fueron elegidos como ganadores del 2019. Las ideas consistieron en lo siguiente:

1. **Teletrabajo:** Tener días de trabajo en casa fue la opción ganadora. El objetivo es contribuir a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, reducir tiempos de movilización y promover el tiempo en familia. Por el momento se evalúa qué áreas de la compañía serían las beneficiadas y con qué frecuencia se aplicaría. Esto se enmarca también dentro de las iniciativas del Ministerio de Trabajo por implementar el trabajo en casa en las compañías.
2. **Pasantías laborales entre áreas “El Cambiazo”:** La idea que quedó en segundo lugar propone realizar pasantías entre departamentos relacionados de la empresa. Esto con el fin de que exista un mayor entendimiento de las funciones de cada área, interactuar entre ellas y encontrar oportunidades de mejora.
3. **Sala de Pancho:** Consiste en la implementación de un espacio de distracción dentro de la compañía, con juegos de mesa, ambiente relajado y que ayude a promover la socialización del personal. Se planea tener un fútbolín y un espacio de reuniones distinto.

El programa “Buenas Ideas” se implementará cada dos años. De esta manera, la compañía ratifica su búsqueda continua de ofrecer a todos los colaboradores un buen lugar para trabajar.

## SALUD PREVENTIVA



Oriente Seguros organizó el Mes de la Salud para sus colaboradores, por octavo año consecutivo. La iniciativa comprendió charlas educativas, exámenes médicos, junto al seguimiento de resultados de los mismos durante el resto del año; y campañas de educación preventiva de las principales enfermedades. Cabe señalar que, el programa tiene como fin garantizar el bienestar y la seguridad del personal de la compañía y sus familias.

El programa se desarrolló a través de varias actividades, que su costo fue asumido por la organización; estos incluyeron: charlas preventivas, donde se tuvo la participación de más de 100 colaboradores, y, exámenes médicos de laboratorio para evaluar la función hepática, tiroidea, renal, prevención de anemia, diabetes,

hiperlipidemias; así como infecciones urinarias y parasitosis. También se realizaron exámenes visuales junto al servicio de óptica.

Adicionalmente, se llevaron a cabo exámenes para la prevención del cáncer uterino y mamario, detección de Osteopenia y Osteoporosis. La invitación también se extendió a familiares de todo el personal.

En lo referente a las charlas, éstas giraron en torno a salud sexual y reproductiva, prevención de cáncer en la mujer, osteoporosis e hígado graso.

La actividad fue promovida por el Departamento de Recursos Humanos y el dispensario médico de la organización, quienes están comprometidos con la salud y bienestar de todos los colaboradores, es por ello que continuamente están promoviendo esta iniciativa y varias campañas de salud preventivas cada año.

## RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS COLABORADORES

Oriente Seguros en el periodo 2018 -2019 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.





- Copa América en Oriente Seguros, en torno a este evento futbolístico se realizaron algunas actividades internas para que los colaboradores compartan y vivan de una manera diferente el campeonato.



- Campamento Vacacional Quito y Guayaquil.



- Campaña de Nutrición, la cual tuvo como finalidad promover la salud, reducir el riesgo de desarrollar patologías relacionadas con la alimentación y controlar enfermedades específicas.



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



- Apoyo al personal en la participación de eventos deportivos organizados en el país (Ejem.: Quito Últimas Noticias, Ruta de las Iglesias, Ironman).



- Fiestas Fundación de Guayaquil y Fiestas Fundación de Quito.



- Agasajo navideño a hijos e hijas de colaboradores.



- Evento Navidad y Fin de Año.







## 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.

La gestión del Dpto. de Recursos Humanos integra valores y prácticas que son un compromiso con la gente, y que a su vez corresponde a uno de los principales pilares de gestión socialmente responsable al ser su activo más importante como empresa de servicios. Por esta razón, 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

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

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

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



## EQUIDAD SALARIAL

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

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

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

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

Las consultas sobre retribuciones se las canaliza por medio de:

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

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

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y CONCILIACIÓN FAMILIAR

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

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

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

Para gestionar el ambiente laboral la empresa realiza lo siguiente:

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

Gracias al compromiso del personal de la compañía y la gestión interna que se realiza, Oriente Seguros luego de haber recibido el reconocimiento por Great Place to Work® (GPTW) como uno de "Los mejores lugares para trabajar" en Ecuador, en la edición 2018.

En el año 2019, fue reconocido por estar en el lugar 12vo de las empresas consideradas como uno de "Los mejores lugares para trabajar en América Latina".



## SALARIO EMOCIONAL – PLAN “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.

El programa del salario emocional para la organización es importante desarrollarlo, ya que se preocupa por que su gente trabaje contenta, a gusto y con compromiso más allá del dinero.

Este plan lleva alrededor de 17 años a servicio del personal y todos los beneficios se revisan y renuevan cada inicio de año, ya que siempre se encuentran en mejora continua. Actualmente se cuenta con 39 beneficios como: Subsidio de alimentación, subsidio de seguro médico, días libres adicionales a los establecidos por ley (por cumpleaños, trámites personales, puntualidad), anticipos, asesoría legal, atención médica a familiares de primer grado de consanguinidad, campamento vacacional gratuito para hijos de los colaboradores, programas deportivos, préstamos, planes de gestión social, sala de lactancia, entre otros.

En este periodo se agregaron dos beneficios adicionales disponibles para todo el personal, como es el acceso a planes de telefonía móvil con costos preferenciales y descuento para traer paquetes del exterior.

Ser parte de Oriente Seguros, ahora te trae este fabuloso beneficio

### ACCESO A PLANES DE MOVISTAR (TARIFA CORPORATIVA)

Ahora tú y tu familia podrán tener planes de **Movistar** a tarifas especiales, ya que se podrá contratar **planes individuales** de telefonía móvil y equipos celulares a un costo preferencial corporativo, conoce todos los detalles en el archivo adjunto.

El valor será descontado a la cuenta o tarjeta (débito - crédito) que el colaborador registre.

Te invitamos a la **Feria Movistar**, donde nos visitarán ejecutivos de venta y habrá exposición de equipos.

Fecha: Viernes, 25 de octubre  
 Hora: 09h00 a 13h00  
 Lugar: Sala de Recursos Humanos




Ofrecemos al personal un beneficio opcional para todos los colaboradores que deseen realizar sus compras.

### Entregas Box (Compras en el exterior)

Ahora contamos con este beneficio con el cual podrás realizar compras en páginas online en el exterior, con costos preferenciales del courier por ser colaborador de Oriente Seguros, siguiendo estos sencillos pasos:



**PASO 1**

Llenar la ficha de registro de Entregas Box (archivo adjunto) y enviarlo a [entregasbox@group.ec](mailto:entregasbox@group.ec) y con copia a [rrhh@orienteseguros.com](mailto:rrhh@orienteseguros.com)

**PASO 2**

Realizar las compras en las tiendas Online con un peso máximo de 4.4 lbs o 8.82 libras (Sistema 4x4) y colocar la dirección indicada en la ficha de registro.

**PASO 3**

A la llegada de cada paquete al casillero recibirás un mail de notificación.

\*Tomar en cuenta las fechas de llegada de cada uno de los paquetes, para que no sean muy distantes.

**PASO 4**

Cuando el pedido llegue a Ecuador, se recibirá una notificación por correo electrónico de la **liquidación de aduana**, en el cual llegará un código para el pago de **USD\$42** que corresponde al arancel (Sistema 4x4).


**PASO 5**

Al recibir tu paquete en la dirección registrada en la ficha, se deberá realizar el pago del servicio de Entregas Box (revisar tabla de valores por peso) más **USD\$10** de nacionalización.

Tabla Entregas Box		
Peso en Libras	Tarifa	
1	\$	15
2	\$	15
3	\$	15
4	\$	19
5	\$	23
6	\$	27
7	\$	31
8	\$	35
9	\$	39

**IMPORTANTE:**

- Sistema 4x4, paquetes que pesan hasta 4 kilogramos y hasta USD\$400, que puede ser utilizado únicamente por personas naturales. Contempla un arancel específico de USD\$42 por importación y se puede ingresar hasta 5 paquetes (4x4) o USD\$1200, lo que ocurra primero en el año fiscal.
- El pago de los USD\$ 42 de los aranceles realizarlo con el código a través de una transacción bancaria online.
- Si deseas traer productos especiales (medicinas, repuestos de autos, computadoras, etc.) o su pedido excede los 4 kilos comunicarse a [entregasbox@group.ec](mailto:entregasbox@group.ec) o 0985501384.
- El pedido llegará en 7 días luego del consolidado de los paquetes en el casillero.



## CAPACITACIÓN



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

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

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

Se lo gestiona también a través de políticas y metodologías bien definidas para la evaluación del personal y el apoyo de cada líder departamental en el adecuado uso de estas herramientas de evaluación. Se cuenta con un modelo de sistema integral de competencias, mediante el cual anualmente se realiza una evaluación 360° al personal, para poder medir el desarrollo actual de las competencias necesarias para el cargo; como también determinar las brechas existentes y posteriormente definir con cada líder y colaborador las acciones concretas que se llevarán a cabo para desarrollar tales competencias; a través de esta medición también se puede definir cuáles son las necesidades de capacitación por departamento y persona.

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

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

Dentro de las capacitaciones internas en este periodo se llevó a cabo en la ciudad de Quito la “V Escuela Interna de Seguros” con el aval del IPBF (Instituto de Prácticas Bancarias).

### CÓDIGO DE ÉTICA Y CANAL DE DENUNCIAS

Durante el periodo 2018 y 2019 no se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales o discriminación, la compañía siempre se ha caracterizado por manejar todos los aspectos concernientes al personal ajustando todas las bases legales y que dicta la normativa vigente del Código de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Reglamento Interno, Código de Ética y Conducta, y la Política de Acoso Laboral.

### EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Tomando en cuenta que los Factores Psicosociales son condiciones presentes en el entorno laboral relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la ejecución de las actividades, e incluso el medio ambiente extralaboral; esto afecta al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas. Si no se controlan estos factores pueden ser fuente de estrés laboral y tiene el potencial de causar daño psicológico, físico o social en las personas.

Es así, que dentro de la planificación 2018 – 2019 de la compañía se encontraba realizar la evaluación del Riesgo Psicosocial, lo cual se llevó a cabo en el segundo semestre a través de una encuesta digital a todo el personal de Oriente Seguros; con el objetivo de identificar los riesgos en los que están expuestos los trabajadores en estrés laboral. Además, definir un plan de intervención para mitigar y prevenir los riesgos dentro del marco del sistema de prevención y vigilancia de salud ocupacional de la organización.



El modelo empleado para llevar a cabo de manera efectiva la evaluación, fue el siguiente:



### Modelo de Riesgo Psicosocial



Los resultados obtenidos fueron que el 76% del personal se encuentra dentro de las. Lo cual es un porcentaje considerable de colaboradores que mantienen un equilibrio entre lo (en el trabajo) y (fuera del trabajo).

Los aspectos con bajo riesgos fueron:

INTRALABORALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas de trabajo.</li> <li>• Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>• Recompensas.</li> </ul>
EXTRALABORALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones familiares.</li> <li>• Tiempo fuera de oficina.</li> </ul>

## 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.

## LÍDERES POR LOS ODS – ODS 14 VIDA SUBMARINA

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron planteados durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, realizada en Río de Janeiro en el año 2012. El análisis y la búsqueda de soluciones a varios males que aquejan a la humanidad se plasmaron en la definición de 17 Objetivos en el ámbito ambiental, económico y político, objetivos que están estrechamente relacionados unos con otros y que el éxito en uno de ellos repercutirá en los demás.

Debido a la importancia de promover el compromiso de las empresas hacia las ODS, Pacto Global Red Ecuador lanza el programa “Líderes por los ODS”, donde invita a los miembros a apadrinar un objetivo y entablar mesas de trabajo con otras empresas miembro y organizaciones como aliados estratégicos, para trabajar en conjunto para la consecución de estas metas y objetivos.

Ante esto, Oriente Seguros aceptó el liderazgo de la mesa de trabajo del ODS 14 Vida Submarina, que busca “conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible”. Además, la compañía decidió establecer su enfoque y esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial hacia el cumplimiento de este ODS.



La decisión de liderar el ODS 14 responde a la creencia que tiene la compañía sobre la importancia de la protección y conservación de los mares para la vida en el planeta. La organización está convencida que, desde este espacio de trabajo se logra evidenciar la importancia de generar verdadera conciencia sobre este tema y saber cómo gestionarlo desde el lugar en el que cada persona o empresa se encuentre, porque todos pueden aportar al cuidado de los océanos. Este es un gran reto para Oriente Seguros y lo asumió con gran compromiso, responsabilidad y emoción.

Es así, que la organización realizó varios esfuerzos para aportar al ODS14 como líder de mesa y como empresa, por lo cual a continuación se detalla la gestión desarrollada dentro de cada uno:

## Gestión Socialmente Responsable – ODS 14

### Programa de Reducción y Manejo de Residuos

Oriente Seguros dentro de su visión de RSE, enfocada en la protección de la vida submarina, desarrolló el “Programa de Reducción y Manejo de Residuos”, el cual consistió en generar conciencia y prácticas responsables en torno a la disposición correcta de la basura, ya que es el principal problema que afecta a los océanos. La iniciativa comprendió 3 ejes de acción: concientización de la problemática, generación de hábitos en el hogar y hábitos en la oficina. En total se contó con más de mil participantes, alrededor de 600 correspondientes a sus brokers (17 firmas de Quito y Guayaquil) y 120 a sus colaboradores.



Para la ejecución de la iniciativa, la aseguradora implementó alianzas estratégicas con actores clave para contar con un programa integral y de mayor impacto. Unilimpio, por ejemplo, contribuyó con la dotación de los puntos ecológicos, además de kits de implementos de aseo.

La Fundación Hermano Miguel también participó, a través de su programa “Yo Reciclo”, con charlas prácticas del manejo de residuos, en conjunto con un equipo de Oriente Seguros que lideró cada una. Cabe destacar que, a partir de este programa, la fundación fortalece su gestión social. Esto debido a que cada bróker firmó un convenio de modalidad de recolección de residuos (plásticos, cartón y papel), durante seis meses, cuya cantidad entregada servirá para recaudación de dinero destinadas para sesiones y terapias a niños de escasos recursos.

El programa alcanzó una acogida mayor a la esperada, gracias al compromiso de los colaboradores, brokers de seguros y públicos externos que se sumaron en el transcurso de la ejecución.



Luego de los seis meses de seguimiento a los 17 brokers inscritos para medir el compromiso de los corredores y de esta manera; identificar y reconocer al participante con la mayor cantidad de material reciclable recolectado, resultando ganadora la firma AON que recaudó 978 kg.

El corredor AON, logró clasificar y recolectar papel mixto (618 kg), equipo electrónico (320 kg) y chatarra (40 kg). Todo este material fue donado al programa "Yo reciclo" de la Fundación Hermano Miguel. Gracias a su compromiso ambiental, el bróker se hizo acreedor a una placa simbólica y una limpieza profunda a las instalaciones de sus baños, en alianza con Unilimpio.



### Alianzas Sostenibles

Oriente Seguros suscribió un convenio para reducir el impacto de la basura en los mares con Food Garden Gourmet Park ubicado en la ciudad de Guayaquil. A través de este acuerdo, el establecimiento se incorporó oficialmente al “Programa de Reducción y Manejo de Residuos” que se encuentra promoviendo actualmente la aseguradora. Con esta iniciativa, la empresa sumó un actor más en su desafío por contribuir a la preservación de los océanos, que es el pilar de su enfoque de Responsabilidad Social Empresarial.



A partir del acuerdo, Oriente Seguros se comprometió a dotar de contenedores de reciclaje al Food Garden, destinados a la disposición adecuada de los desechos. Además, de la entrega de videos educativos acerca de cómo ser un consumidor responsable y suplementos promocionales ecológicos para la plaza.

Cabe señalar que, la aseguradora vio la importancia de contar con el apoyo de un establecimiento gastronómico, ya que es un espacio de alto impacto para sensibilizar a la ciudadanía sobre la reducción, el uso y disposición final correcta de los plásticos. El Food Garden Gourmet Park cuenta con 15 ofertas de comida, con una concurrencia de hasta 1500 durante los días entre semana y 900 los fines de semana.

### Programa de Limpieza de Playas

#### Limpieza 1 – Isla Puná

Oriente Seguros llevó a cabo su programa de limpieza de playas con el apoyo de la Fundación Mingas por el Mar. La primera minga se desarrolló en la Isla Puná, provincia del Guayas y se cumplió con el apoyo de 36 colaboradores de la aseguradora y sus familiares, además de voluntarios de la fundación. En la actividad se recolectaron 110 sacos de basura, equivalentes a 714,06 kg; cantidad correspondiente a 2.5 km de extensión en área intervenida.

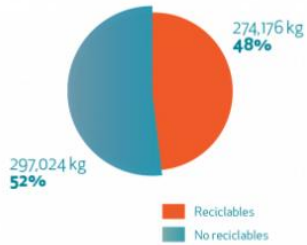


La limpieza se efectuó mediante una jornada completa, la cual inició con una charla sobre la recolección, clasificación y contabilización de desechos; y, cómo ser un consumidor responsable, dictada por la fundación. Posteriormente, se llevó a cabo el acopio de los residuos a lo largo de la playa; y, finalmente se realizó la clasificación del material recolectado. En total se registraron 6.952 objetos, de los cuales 1.763 fueron tapas plásticas, 1.669 vasos plásticos, 644 botellas pet, 539 botellas de vidrio, 440 tarrinas plásticas, entre otros. Todos los participantes recibieron los insumos necesarios para la limpieza, entre guantes reutilizables, gorras, recogedores de basura, tomatodos, mochila y además, los recursos de movilización y alimentación.



A través de estas iniciativas busca la organización modificar el comportamiento de consumo de las personas, empresas y actividades, como el turismo; responsables del 80% de la contaminación en los océanos. En este contexto, le satisface a la empresa haber contado con la participación de sus colaboradores y familiares, ya que se encuentran plenamente convencidos que los cambios inician desde casa adentro; para que consecutivamente puedan amplificarse a partir del ejemplo de cada uno, y del apoyo que se pueda recibir de terceros, para acercarse cada vez más a este importante objetivo.

**BASURA CLASIFICADA: 571,20 KG**



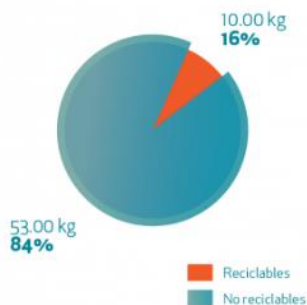
La jornada además permitió constatar que el 48% de la basura es reciclable, lo cual significa una necesidad de trabajar en educación ambiental.

**Limpieza 2 - General Villamil (Playas)**



Se llevó a cabo la segunda minga que se desarrolló en General Villamil – Playas, provincia del Guayas y se cumplió con el apoyo de 50 personas, entre el personal del asesor productor de seguros NovaEcuador, colaboradores de la sucursal de Guayaquil de Oriente Seguros y sus familiares, además de voluntarios de la fundación. En la actividad se recolectaron 63 Kg de basura, dentro de los cuales se registraron 2610 ítems; cantidad correspondiente a 1.5 km de extensión en área intervenida.

**BASURA CLASIFICADA: 63 KG**

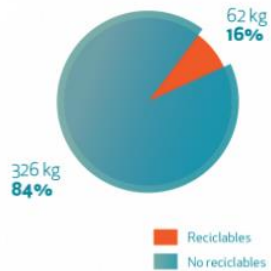


Esta jornada además permitió constatar que apenas el 16% de la basura recolectada es reciclable y el 84% no se puede reciclar, lo cual ratifica la necesidad de seguir gestionando una educación ambiental adecuada. Es así, que, a través de esta actividad, la compañía busca involucrar a uno de sus principales socios estratégicos como son los brokers a vivir una experiencia diferente, concientizarse sobre la importancia de la reducción y manejo de desechos, además de apoyar a la gestión y estudios de la Fundación Mingas por el Mar.



### Limpieza 3 - General Villamil (Playas – km9)

**BASURA CLASIFICADA: 388 KG**



En contexto del Día Internacional de la Limpieza de Playas, Oriente Seguros invitó a uno de sus socios estratégicos, Ecuaprimas a participar en uno de los puntos de limpieza convocados por la Fundación Mingas por el Mar, donde estuvieron presentes alrededor de 102 voluntarios, el área de playa limpiada fue de 1,5 Km y se logró recolectar 3.713 objetos inventariados y clasificados en 125 sacos, sumando un total de 388 Kg de desechos.

Las limpiezas de playas son vitales para evitar que los residuos que se encuentran en la orilla entren al mar, generar consciencia en las personas y analizar los desechos que se encuentran, con el interés de crear campañas de consumo responsable en las ciudades. A pesar, que muchas personas se sientan distantes o desconectados de la problemática de contaminación marina, es importante tomar en cuenta que estudios a nivel mundial indican que el 80% de la basura que se encuentra en los océanos proviene de fuentes terrestres; como lo resalta la Fundación Mingas por el Mar, viene de ciudades que no siempre son costeras, pero que, a través de sus ríos, canales y esteros, descargan su basura en el océano por más lejos que se encuentren de este.



Es así que, para Oriente Seguros es esencial compartir con sus stakeholders su filosofía y enfoque de aportar al medio ambiente, y en este caso a los océanos, para ofrecer un mejor futuro a las siguientes generaciones.

### Líder de la Mesa de Trabajo del ODS 14

La Mesa de Trabajo del ODS14 Vida Submarina trabajó en marco de la meta 14.1 la cual indica que “De aquí a 2025, prevenir y reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, en particular la producida por actividades realizadas en tierra, incluidos los detritos marinos y la polución por nutrientes”.

Esta mesa cumplió una importante jornada de trabajo en el periodo 2018 -2019, evidenciando avances para el cumplimiento de los compromisos asumidos.

Gracias a las metodologías aplicadas en las diferentes sesiones de trabajo, todos los participantes detectaron y concluyeron que es importante considerar como un eje transversal todas las acciones que se puedan realizar para proteger el ambiente; además, que es esencial contar con lineamientos ambientales que la empresa pueda compartir con su cadena de valor para generar un efecto multiplicador de buenas prácticas para cuidar los ríos, mares y océanos.



Es así, que a través de varias reuniones de trabajo se logró alcanzar los objetivos propuestos para la obtención de los insumos necesarios que permitieron la estructuración de la Política Ambiental Interna y el Manual de Gestión Integral de Residuos aplicable a todas las empresas independientemente del sector al que pertenezcan.

La Política Ambiental Interna motiva, direcciona y alinea a las empresas a implementar objetivos y procesos encaminados a la prevención y minimización de la generación de residuos y desechos.

Y tomando como una herramienta principal la elaboración e implementación de un Manual de Gestión Integral de Residuos y Desechos Sólidos que abarca desde la etapa de una compra consciente (prevención), pasando por el consumo responsable dentro de la organización (minimización) y el correcto manejo una vez que se hayan generado residuos o desechos (gestión).



El fin de la Política Ambiental y del Manual de Gestión Integral de Residuos es que se difundan a lo largo de la cadena de valor con el fin de fomentar la participación de todos los actores en la disminución de la generación de residuos y de la protección al ambiente.

## GESTIÓN AMBIENTAL

Oriente Seguros, debido al enfoque de sus servicios y productos ofertados en el mercado, se considera como una organización de impacto ambiental no significativo según la normativa ambiental. Por lo cual, no está obligada a obtener un certificado y/o permiso ambiental para la ejecución de sus actividades en conformidad a lo establecido por el MAE en su Categorización ambiental nacional de proyectos, obras o actividades.

Luego de un análisis ambiental de las operaciones de la compañía se obtuvieron los siguientes resultados:

Uno de los puntos que más fortaleza demuestran dentro de la institución, es el adecuado manejo y gestión de los desechos tanto peligroso como no peligrosos. Si bien, las actividades de Oriente Seguros, no están categorizadas como de alto impacto ambiental, aun así, generan una leve cantidad de residuos peligrosos como son; infecciosos, desechos de laboratorio, entre otros; mismos que son gestionados por un gestor ambiental calificado.

### *Uso de Energía*

Se tomó en consideración el consumo energético dentro de la organización, que en su mayoría se ve reflejado a través de la utilización continua de artefactos electrónicos.

A continuación, se presenta el consumo energético y cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub> aproximado por uso de equipos electrónicos (ofimáticos) – Quito & Guayaquil.

Equipo	Cantidad (unidades)	Consumo energético aproximado (kWh)	Consumo energético diario aproximado (kWh/día)	Consumo energético diario aproximado (kWh/año)	Emisiones de carbono (Ton CO <sub>2</sub> eq/año)
Laptop	62	0.05	22.32	5356.80	2.06
Desktop	31	0.28	69.44	16665.60	6.42
NUC	16	0.07	8.32	1996.80	0.77
Impresora	29	0.01	3.13	751.68	0.29
Escáner	5	0.15	6.00	1440.00	0.55
<b>TOTAL</b>				26210.88	10.09

Cálculo de emisiones derivadas del consumo de combustible en el generador de las instalaciones de Quito, conocida como energía "dentro de la organización", dado que "nace" en la empresa por medio de una combustión "deseada" y que reemplaza a la energía de la red eléctrica en caso de apagones.

Establecimiento	Tipo de combustible	Cantidad (gl/año)	Factor de conversión (gl a lt)	Cantidad (lt/año)	Factor de emisión (kg CO <sub>2</sub> eq/lt combustible)	Factor de conversión (kg a Ton)	Ton CO <sub>2</sub> eq / año
Titanium Plaza	Diésel	224	3.79	847.93	2.74	0.001	2.32

### Uso de Agua

La organización cuenta con griferías y baterías sanitarias consideradas de última generación, proporcionando un ahorro en el caudal que a la vez se ve traducido en un ahorro económico. Por otra parte, se puede mejorar aún más el ahorro utilizando instalaciones sanitarias que posean sensores limitadores de caudal.

Cálculo de emisiones derivadas del consumo de agua en las instalaciones de Quito & Guayaquil.

Ciudad	Cantidad (m <sup>3</sup> )	Factor de emisión (Kg de CO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup> de agua)	Factor de conversión (kg a Ton)	Ton CO <sub>2</sub> eq UIO FY17
Quito	895.19	0.788	0.001	0.71
Guayaquil	96	0.788	0.001	0.08

### Gestión de Residuos

La generación de residuos dentro de la industria en la que se desenvuelve Oriente Seguros es limitada, sin embargo, los residuos que principalmente se generan son: papel, plástico y toners para impresión, los cuales se entregan tanto en Quito como en Guayaquil a gestores ambientales calificados.

En este periodo 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	86	Kg
Cartuchos	33	Unidades
	13.2	Kg
Equipo Electrónico	100	Kg
Papel Mixto	293	Kg
Pet	70	Kg
Varios (Muebles de oficina)	3042	Kg

Con la donación de este material se logró ayudar con 16 sesiones de terapia infantil, ya sea física, lenguaje, ocupacional, psicopedagógica o psicológica.

### Cuantificación Huella de carbono

A partir de la cuantificación de huella realizada por cada aspecto revisado dentro de la organización se presenta el siguiente resumen:

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
<b>Descripción:</b> emisiones directas producidas por quema de combustibles por parte del emisor.	<b>Descripción:</b> emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida y comprada por el emisor.	<b>Descripción:</b> emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero están bajo el control de un agente ajeno al emisor.
<b>Generador Edificio (TonCO<sub>2</sub>eq/año)</b>	<b>Energía Consumida (TonCO<sub>2</sub>eq/año)</b>	<b>Agua (TonCO<sub>2</sub>eq/año)</b>
2.32		
<b>Flota Vehicular (TonCO<sub>2</sub>eq/año)</b>		
73.92	95.94	0.79
<b>Refrigerante para Climatización (TonCO<sub>2</sub>eq/año)</b>		
426.2		
<b>TOTAL EMISIONES ALCANCE 1 (Ton CO<sub>2</sub>eq/año)</b>	<b>TOTAL EMISIONES ALCANCE 2 (Ton CO<sub>2</sub>eq/año)</b>	<b>TOTAL EMISIONES ALCANCE 3 (Ton CO<sub>2</sub>eq/año)</b>
<b>502.44</b>	<b>95.94</b>	<b>0.79</b>
<b>HUELLA TOTAL: 599.17 Ton Co<sub>2</sub></b>		

## ANTICORRUPCIÓN

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

## JUNTA DE ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

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

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

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

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

## 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.

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

## COMITÉS

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

Aquellos definidos como normativos nacieron en su momento por un requerimiento de la norma y su conformación es aprobada por el Directorio, para apoyar el desarrollo del Buen Gobierno Corporativo.

En cuanto a los comités que apoyan la gestión interna, con el ejemplo de los comités normativos, la administración buscó formalizar espacios de análisis y gestión que ya existían dentro de la compañía.

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

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

## CONFLICTO DE INTERÉS

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

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

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



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

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

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

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y ÉTICO

Al ser parte del sector asegurador, cumple con un marco legal y regulatorio, que se ve reflejado en el estricto y respetuoso manejo de los riesgos asumidos con las coberturas contratadas, con el respaldo de selectos reaseguradores que apoyan significativamente el accionar de Oriente Seguros y con el apoyo de la gestión de intermediarios, debidamente calificados para comercializar seguros.

La principal función de las aseguradoras es ofrecer un respaldo a los clientes, restituyendo su patrimonio en caso de pérdida del mismo; así mismo, este respaldo se ve reflejado hacia el Estado, en ramos como fianzas, en los que se resarce perjuicios a la comunidad en caso de que el contratista no cumpla con las obras que el gobierno realiza para beneficio de todos los ciudadanos.

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

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

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

## 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.

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

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