



RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIA

**REPORTE SOCIAL**  
**2009/2010**

Proceso de Responsabilidad  
Social Empresaria AA1000  
Ciclo3





## Alcance y Materialidad

Esta es nuestra quinta publicación desde que iniciamos el proceso de RSE – AA1000 en el Grupo Sancor Seguros. Este nuevo Reporte Social, correspondiente al Ciclo 3 del Proceso, presenta información sobre los avances realizados, dentro de la gestión de la empresa, así como en nuestro trabajo con los grupos de interés.

Este reporte, incluye los resultados del proceso de diálogo característico de nuestros Ciclos de RSE desarrollados conforme al estándar internacional para el relacionamiento con los grupos de interés **AA1000SES** y su información ha sido externamente verificada según el estándar **AA1000AS**. Incluye también información cuantitativa y cualitativa **sobre el período 2009/2010** –período de nuestro ejercicio económico–, con alcance a todas las áreas geográficas del Grupo en Argentina.

Nuevamente utilizamos los lineamientos de la **Guía G3 de GRI** - Iniciativa de Reporte Global- para presentar la información en este documento, aplicando los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Impulsando la iniciativa de RSE de Naciones Unidas, Pacto Mundial, seguimos comprometidos públicamente en el cumplimiento de cada uno de los 10 Principios, presentando nuestra Comunicación para el Progreso (COP) a través del documento “Estableciendo la Conexión” que los relaciona con indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

➤➤➤ Para más información sobre **GRI**:  
<http://www.globalreporting.org>

➤➤➤ Para más información sobre **AA1000SES**:  
<http://accountability.org/aa1000ses>

➤➤➤ Para más información sobre **AA1000AS**:  
<http://accountability.org/aa1000as>

➤➤➤ Para más información sobre Pacto Global de Naciones Unidas: <http://www.pactoglobal.org.ar>

Como parte del Análisis de Materialidad de este reporte, y con el fin de seguir mejorándolos y presentar información material a los grupos de interés, hemos considerado en primera instancia sus opiniones y sugerencias recabadas en las consultas que realizamos durante el año 2009 (resultados ya publicados en el Informe RSE del Pre Ciclo 3 2008/2009).

➤➤➤ Para ver el Informe de **RSE Pre Ciclo 3**:  
<http://www.gruposancorsegueros.com/es/Institucional.aspx>

Asimismo, durante 2010 hemos realizado un trabajo de mapeo de grupos de interés e identificación de los temas relevantes sobre cada público clave dentro de la empresa considerando variables de relacionamientos de éstos con la misma, como su influencia, poder y cercanía, entre otros.

➤➤➤ Para más información sobre el Análisis de Materialidad ver la sección 2.2.1.

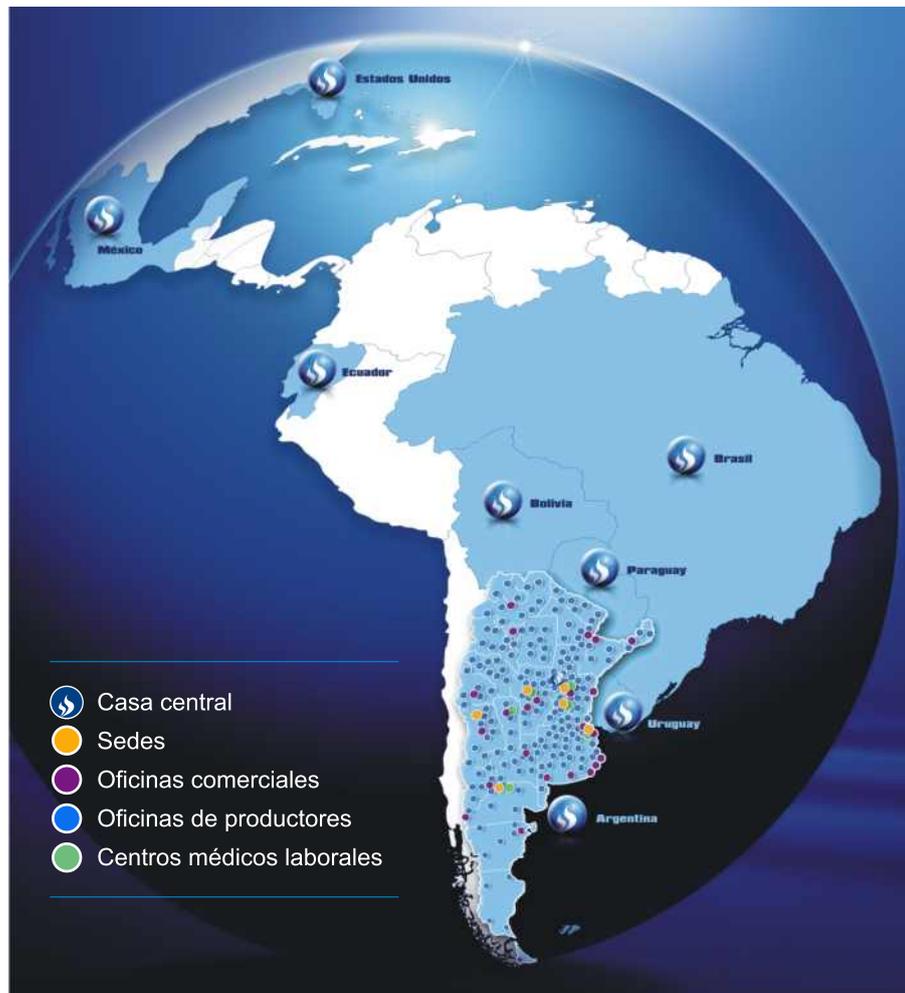
## ➤➤ Perfil de la Empresa

Nacimos en Sunchales, provincia de Santa Fe en 1945, con el objetivo de brindar seguridad a la gente y a los diferentes actores de las economías regionales. Bajo esa premisa, seguimos creciendo a través de coberturas de excelencia y una probada calidad de atención, expandiéndonos hacia otros países de Latinoamérica. Más de 3 millones de asegurados dan testimonio de ello.

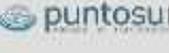
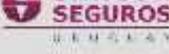
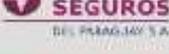
## ➤ Nuestros Números

	Argentina	Argentina - Uruguay Paraguay - Brasil
➤ ASEGURADOS	3.058.000	3.136.659
➤ OFICINAS PROPIAS	41	50
➤ OFICINAS IDENTIFICADAS	409	428
➤ PRODUCTORES ASESORES	3.452	4.316
➤ EMPLEADOS	1.372	1.453

**Para el Grupo Sancor Seguros, ejercer la Responsabilidad Social Empresaria es tener una visión de negocios que integre armónicamente el desempeño económico y el respeto por los valores éticos, las personas, y el impacto en la comunidad y el medioambiente.**



## Empresas que nos Integran

1945	SANCOR COOPERATIVA DE SEGUROS LTDA.	
1996	ALIANZA INVERSORA S.A.	
1996	PREVENCIÓN ART (ASEGURADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO).	
2004	PUNTO SUR MANAGEMENT INC. (BROKER DE REASEGUROS).	
2005	GRUPO SS S.A. (SOCIEDAD GERENTE DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN).	
2005	SANCOR SEGUROS S.A. URUGUAY.	
2007	FUNDACIÓN GRUPO SANCOR SEGUROS.	
2009	SANCOR SEGUROS DEL PARAGUAY S.A.	
2009	SANCOR SEGUROS DO BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS S.A.	



### Oficinas en Argentina

#### CASA CENTRAL

Sunchales (Santa Fe)

#### SUCURSAL

Capital Federal (Bs. As.)

#### SEDES

Santa Fe (Santa Fe)

Córdoba (Córdoba)

Mendoza (Mendoza)

Gral. Roca (R. Negro)

Rosario (Santa Fe)

#### DELEGACIONES

Resistencia (Chaco)

Tucumán (Tucumán)

Bahía Blanca (Bs. As.)

Santa Rosa (La Pampa)

Mar del Plata (Bs. As.)

Concordia (Entre Ríos)

Río Cuarto (Córdoba)

#### OFICINAS COMERCIALES

Corrientes (Corrientes)

La Plata (Bs. As.)

Lincoln (Bs. As.)

Neuquén (Neuquén)

Pilar (Bs. As.)

Salta (Salta)

S.C.de Bariloche (R. Negro)

San Rafael (Mendoza)

Trelew (Chubut)

Ushuaia (Tierra del Fuego)

Posadas (Misiones)

Paraná (Entre Ríos)

San Luis (San Luis)

San Isidro (Bs. As.)

Villa María (Córdoba)

Villa Gesell (Bs. As.)

San Juan (San Juan)

Comodoro Rivadavia (Chubut)

Temperley (Bs. As.)

El Calafate (Santa Cruz)

#### CENTROS MÉDICOS LABORALES

Capital Federal

Córdoba

Rosario

Santa Fe

Mendoza

Gral. Roca

Neuquén

### Presencia en el Continente Americano

Uruguay - Paraguay - Brasil - Bolivia\* - Ecuador\* - México\* - Estados Unidos.

\*Acuerdo de transferencia de tecnología con compañías de seguros de esos países.

Nuestro Compromiso:

brindar  
prevención y  
seguridad



# Ramos en los que operamos

## SEGUROS PATRIMONIALES

- Automotores
- Combinado Familiar
- Seguro Integral
- Robo
- Transportes
- Riesgos Varios
- Responsabilidad Civil
- Caución
- Cristales
- Incendio
- Todo Riesgo Operativo
- Riesgos Varios
- Seguro Técnico
- Embarcaciones de Placer
- Aeronavegación

## SEGUROS DE PERSONAS

- Vida Colectivo
- Vida Individual
- Accidentes Personales
- Salud Colectivo
- Salud Individual
- Sepelio

## SEGUROS AGRÍCOLAS

- Multirriesgo Agrícola
- Granizo
- Ganado
- Riesgos Forestales

## SEGUROS DE RIESGOS DEL TRABAJO

- Cobertura de la Ley 24557
- Accidentes de Trabajo
- Accidentes in itinere
- Enfermedades Profesionales

## DIVERSIFICACIÓN



## SOLIDEZ

Evolución del Patrimonio Neto

### Sancor Seguros



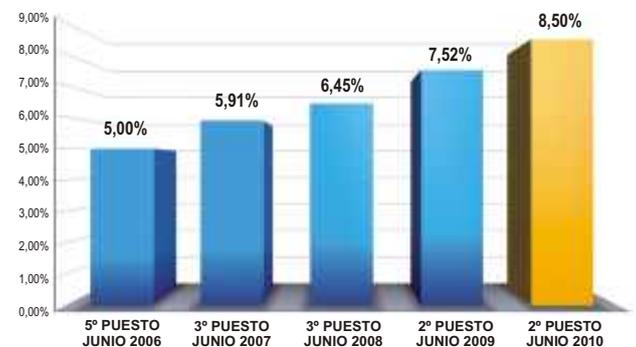
## RESPALDO

Disponibilidades e Inversiones



## CRECIMIENTO

Participación en el Mercado



## Nuestro Desafío

Innovación constante en el desarrollo de productos:  
con el fin de mejorar la calidad de vida y brindar mayor protección al patrimonio de personas y empresas.

Misión, Visión y Valores en [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com)





## GESTIÓN DE LA RSE

- 1.1. GOBIERNO CORPORATIVO. 9**
  - 1.1.1. Estructura de Gobierno. 9
  - 1.1.2. Consejo de Administración. 10
  - 1.1.3. Principios de Gobierno. 10
  - 1.1.4. Transparencia. 10
- 1.2. GERENCIA DE RSE. 11**
  - 1.2.1. Organigrama funcional, objetivos y desafíos del Área. 11
  - 1.2.2. Estrategia de RSE. 12
- 1.3. PROCESO DE RSE. 13**
  - 1.3.1. Antecedentes y Evolución. 13
  - 1.3.2. Etapas del Proceso de RSE. 14
  - 1.3.3. Aprendizajes y Desafíos para el Proceso de RSE. 15



## EL DIÁLOGO COMO EJE DE NUESTRO PROCESO DE RSE

- 2.1. EL PRE CICLO 3. 17**
- 2.2. EL PROCESO DE DIÁLOGO DEL CICLO 3. 17**
  - 2.2.1. Ejercicio de Materialidad, Autodiagnóstico y Mapeo de Grupos de Interés. 17
  - 2.2.2. Criterio y selección del Grupo de Interés y tema del Diálogo. 19
- 2.3. METODOLOGÍAS DEL DIÁLOGO 1 Y 2 DEL CICLO 3. 19**
- 2.4. EXPECTATIVAS Y RESPUESTAS DIÁLOGO CICLO 3. 20**



## RESPONDIENDO NUESTROS COMPROMISOS

- 3.1. EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS. 25**
- 3.2. LOS COMPROMISOS PENDIENTES DEL CICLO 1. 25**
- 3.3. LOS COMPROMISOS PENDIENTES DEL CICLO 2. 26**



## RESULTADOS DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL

- 4.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO. 29**
- 4.2. DESEMPEÑO SOCIAL. 29**
  - 4.2.1. Nuestra gente. 29
  - 4.2.2. Canal de ventas – Productores Asesores de Seguros. 35
  - 4.2.3. Clientes. 38
  - 4.2.4. Proveedores. 42
  - 4.2.5. Comunidad. 44
- 4.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL. 50**
  - 4.3.1. Edificio Verde. 50
  - 4.3.2. Otras acciones sustentables. 51
  - 4.3.3. Indicadores. 52



## CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE RSE Y VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

- 5.1. ESTADO DE INDICADORES REPORTADOS. 55**
- 5.2. PROCESO INTERNO DE SELECCIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES. 56**
- 5.3. COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS Y GRI. 56**
- 5.4. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE. 60**

Izquierda, José Sasía - Presidente del Grupo Sancor Seguros. Derecha, Gabriel Berger - Académico de la RSE.



## DIÁLOGO CON EL PRESIDENTE DEL GRUPO SANCOR SEGUROS

En el proceso de preparación de este Reporte, el Grupo Sancor Seguros decidió realizar una entrevista entre el máximo representante de la empresa y un prestigioso académico de la Responsabilidad Social Empresaria en Argentina, que permitiría reflexionar sobre los principales desafíos que enfrenta la empresa en el campo de la RSE.

El encuentro se realizó el día miércoles 18 de agosto de 2010 en las oficinas del Grupo Sancor Seguros en Buenos Aires entre el CPN José Sasía, Presidente del Grupo Asegurador y Gabriel Berger, profesor de la Universidad de San Andrés, director del Centro de Innovación Social de dicha universidad, e investigador y docente sobre gestión empresarial socialmente responsable.

Aquí presentamos un extracto de los temas más relevantes tratados en esa conversación:

**GB: ¿Brevemente, cuál es el origen de la empresa y cómo resumiría su evolución?**

Ante la necesidad de cubrir la seguridad laboral de los trabajadores de la actividad láctea local (tamberos de SanCor Lácteos), se crea nuestra empresa en el año 1945. De esta forma, se dio origen a nuestra Cooperativa.

Hoy, luego de 65 años, y perteneciendo a grupos empresarios totalmente distintos, tenemos un diálogo permanente con dicha industria láctea. Indudablemente el hecho de vivir en una ciudad pequeña, ha permitido que este vínculo se fortalezca a través de los años, a pesar de que no estemos en el mismo rubro. En definitiva, mantenemos muy buenas relaciones con ellos.

Desde Sancor Seguros operamos en las ramas de Seguros Agropecuarios, de Personas y Patrimoniales; y en el año 1996, constituimos Prevención A.R.T.. Nuestra Aseguradora de Riesgos de Trabajo, ha crecido mucho desde su nacimiento hasta el presente, siendo hoy líder, con aproximadamente el 20% del mercado, es decir más de 1.200.000 personas aseguradas.

A nivel Grupo Sancor Seguros, nuestra facturación para este ejercicio 2009/2010 alcanza los \$ 2.800.000.000. En este período, el Grupo tuvo un crecimiento patrimonial de \$ 110.000.000 aproximadamente, posicionándonos como la empresa argentina número uno en materia de patrimonio neto.

**GB: ¿Y cómo ha sido la evolución en el campo de la RSE? Cuando se lee los reportes se ve una sistematización desde el comienzo que llama la atención, en particular en comparación con la forma en que han evolucionado otras empresas. ¿Cómo fue que empezaron?**

Como nuestro origen es cooperativo siempre nos hemos regido por los principios de responsabilidad, ayuda mutua y de estar cerca de la gente; todo ello nos llevó a tratar de devolverle a la comunidad toda la confianza que siempre depositó en nosotros. En esta dirección, hemos realizado, a lo largo de nuestra historia, distintas acciones aisladas, pero lo cierto es que no existía una planificación, no había indicadores, y realmente no estaba sistematizado el proceso de Responsabilidad Social.

Nuestro Grupo experimentó un crecimiento vertiginoso en los últimos 6 ó 7 años, y este progreso se basó principalmente en la planificación estratégica, tratando de que cada Área logre una mejora continua. La idea, al afrontar este desafío, era tan sencilla como imperativa: queríamos reflejar lo que somos desde nuestro origen y lo que hace años venimos haciendo en cuanto a seguridad, de un modo más organizado, de manera de profundizar el impacto social de nuestras acciones. Porque si bien la Responsabilidad Social Empresaria está en la esencia misma del Grupo Sancor Seguros por constituir una cualidad inherente tanto a nuestro origen cooperativo como a la especificidad del negocio que operamos, nuestra intención era formalizar eso que veníamos haciendo naturalmente, con el compromiso de profesionalizarnos también en este aspecto.

Estos años han sido efectivamente períodos de prueba, pero venimos trabajando siempre con la convicción de que aquellas empresas que hacen de sus Procesos de RSE una optimización continua,

profundizan en el conocimiento de las expectativas de sus grupos de interés, intensificando los vínculos de pertenencia y alineando su gestión de RSE a su "core business" (corazón de su negocio), logrando sobrellevar el desafío de profundizar el impacto social buscado a partir de la integración de la RSE en todas las facetas de la empresa y de la profesionalización de la gestión de este proceso.

Por parte del Grupo Sancor Seguros es nuestra intención seguir siendo una Empresa proactiva, reflexiva y generadora de ideas que involucra acciones pragmáticas, comprometiéndonos con los procesos de transformación social y reafirmando nuestra contribución con la sociedad.

Publicamos no solo un Reporte Social por Ciclo sino un Informe de RSE entre Ciclo y Ciclo para mantener informados a nuestros públicos sobre los avances que realizamos en la gestión de nuestro Proceso.

Entendemos que esta evolución es lenta y progresiva, y que es indispensable que la temática de la RSE sea comprendida por cada uno de nuestros colaboradores y grupos de interés pero sabemos que aún ante los grandes desafíos que se nos plantean, tenemos el firme compromiso de seguir adelante buscando mejorar cada año este proceso con el objetivo de ser una empresa realmente responsable y sustentable.

**GB: En este tipo de procesos es clave el papel del liderazgo. ¿Quién fue el impulsor de este proceso de sistematización, integración y profesionalización de la RSE en el Grupo Sancor Seguros, y quién lo lideró?**

Al comienzo, la iniciativa vino de la mano de la Gerencia de Marketing y Relaciones Institucionales, pero la idea ha ido progresando ya que hemos contado con el aval del Gerente General del Grupo; este tipo de acciones son transversales y estratégicas a toda la Organización, y es crucial contar con el apoyo de la Alta Dirección. Además hemos tenido el apoyo de los miembros del Consejo de Administración.

Comenzamos a indagar sobre la temática y nos dimos cuenta que, en realidad, RSE no es únicamente una acción o acciones que hacemos para la comunidad, con los clientes o con el medioambiente sino que va mas allá, es una actitud diaria, en el trabajo que realizan los empleados, los funcionarios, los directivos y eso es lo que uno trata de no dejar de lado, porque mas allá de la sistematización, nosotros no queremos perder de vista la esencia del ser humano y los valores éticos que deben estar en el centro de nuestro accionar. Tener esa actitud frente a la gente ayuda, y a partir de allí los logros vienen solos. Considero que cuando existen valores y uno les suma profesionalismo se cierra la ecuación, se pueden lograr los objetivos planteados y eso es a lo que el Grupo Sancor Seguros apunta a realizar.

Paralelamente a nuestras iniciativas, se buscó un asesoramiento externo, se empezó a indagar sobre qué era lo que había en el mercado (AA1000, Ethos, GRI - Global Reporting Initiative) y fuimos adecuando las normas internacionales vigentes y las herramientas específicas, en nuestra propia empresa.

La elección de la serie de estándares de AA1000 para llevar a cabo el Proceso, nos permitió registrar, administrar y comunicar nuestro desempeño financiero, social y ético de una manera más organizada y sistémica. Luego, decidimos darle identidad propia a la RSE dentro de nuestro Grupo, creando la Gerencia de RSE, que fue clave para consolidar el proceso iniciado, porque uno de los pilares era comprender y organizar todo el trabajo realizado. La formación de dicha Gerencia ha sido uno de los aportes importantes en este Proceso.

**GB: Seguramente un factor que contribuyó a esta evolución fue la capacidad de reflexionar sobre la propia experiencia y aprender de la misma. ¿Si tuviera que sintetizar los principales aprendizajes del Grupo Sancor Seguros en esta evolución, cuáles serían?**

Primero es importante el grado de compromiso que se logró de la Alta Gerencia y de los Directivos de la empresa. En este proceso nos involucramos todos: Directivos y Consejeros, el Gerente General, el Gerente de Marketing y Relaciones Institucionales, de Planeamiento y Gestión, y por supuesto, todos los empleados.

Otro punto de relevancia han sido los diálogos, haber logrado un diálogo permanente con los Grupos de Interés es importante porque ya teníamos contacto pero no hablábamos en forma sistemática, escuchando cuáles eran las inquietudes que tenían los clientes, los proveedores, la comunidad, qué pasaba en el medioambiente.

Este proceso generó un diálogo continuo, incorporando las expectativas de los grupos de interés en la toma de decisiones.

El tercer factor clave ha sido la importancia de la capacitación, porque todo lo vinculado con cuestiones de RSE lo hemos aprendido en el mismo experimentar ya que no se tenía un conocimiento previo integrado.

Capacitarnos para implementar los lineamientos GRI (Iniciativa de Reporte Global), por ejemplo, nos ayudó a ordenarnos y nos volvió conscientes de una gran cantidad de aspectos que no estábamos midiendo y la importancia del diagnóstico y medición para poder mejorar.

**GB: ¿Y en términos de posicionamiento de mercado, de resultados, de relación con los asociados, como ve esta evolución? ¿Ha habido alguna relación entre la evolución en el campo de la RSE, y el posicionamiento y resultados de la empresa? ¿Y en el vínculo con los asociados?**

Considero que sí. Nuestra evolución en el campo de la RSE ha ayudado y empujado a una mejor intervención en el mercado.

No obstante, hay que decirlo, nuestro Grupo Sancor Seguros se caracteriza, desde sus comienzos, por generar productos acorde a las necesidades del cliente, de estar cerca, de tener responsabilidad y cumplir. Contamos con un servicio de alta calidad, nuestros productos están hechos a medida del cliente, y nuestra respuesta ante el siniestro, es inmediata y acorde a lo pactado. Creo que estos aspectos, han sido los pilares de desarrollo de nuestro Grupo Asegurador.





Mantener esta conducta de seriedad en el mercado y agregarle esta sistematización provista por la RSE, nos permitió reforzar aún más estos conceptos y valores corporativos y estar más integrados a la comunidad.

El diálogo que mantenemos con el cliente, con el Productor Asesor de Seguros, con la comunidad permite darle al producto esa impronta social, permite adaptarse más a las necesidades de hoy en día, adaptarse e innovar.

**GB: ¿Qué papel jugó la capacitación en este modelo de desarrollo de RSE?**

A través de la capacitación hemos reforzado más el concepto de RSE, ya que se trataba de un modelo nuevo incorporado. La capacitación en RSE apuntó a concientizar a la gente sobre aquello que estábamos haciendo, a entender estos conceptos. Después fuimos aprendiendo con los mismos proyectos, que involucraban a los empleados, con iniciativas que los hacían partícipes, como por ejemplo, el programa ComprometeRSE o el cuidado del medioambiente, etc.

**GB: Si tuviera que señalar cuáles fueron los principales nudos o "cuellos de botellas" que tuvieron que resolver para incorporar la RSE al modelo de gestión de la empresa, ¿Cuáles mencionarías?**

Uno de los principales nudos creo que estuvo, al comienzo de nuestro trabajo en este campo. Nos interesaba conocer cómo la gente se iba a involucrar con estas temáticas de compromiso social, porque había que ver cómo se planificaba, cómo se estructuraba. Pero, con la capacitación y el diálogo, se fue haciendo. Si bien empezamos en el 2005 a sistematizar nuestro trabajo en RSE, todavía nos queda mucho por delante.

De todas formas, sabemos que lleva su tiempo instalar el concepto y lograr la retransmisión de los mismos. Por lo tanto, trabajamos estratégicamente desde el aspecto comunicativo para generar identificación con el Proceso y sus etapas. Es, sin duda, un proceso de enseñanza e inducción lento pero progresivo en el que avanzaremos año tras año.

Si bien realizamos capacitaciones, la empresa es tan grande que uno tiene que seguir trabajando en todo lo que es el cuerpo de ventas y los empleados para profundizar los logros en este campo. Por eso creamos los grupos de referentes de RSE en las Unidades de Negocio, para poder llegar a todas las zonas. El tema de la distancia, cómo llegar, concientizando a la gente, porque tenemos presencia en todo el país y transmitir estos conceptos, no es tarea sencilla en una empresa cuando se trata de Unidades de Negocio distantes geográficamente. Lo mismo sucede con el canal de ventas, llegar a la gran cantidad de Productores Asesores es -como nombraste- un cuello de botella porque se torna una logística compleja. Los referentes cooperan grandemente en este sentido.

**GB: Dado que este año el diálogo está ligado a proveedores, ¿qué desafíos enfrentan al intentar ampliar el alcance de la gestión de RSE a la relación con los proveedores?**

Tenemos proveedores muy específicos para el negocio como son aquellos que prestan el servicio de asistencia al vehículo, o servicios de salud (hay más de 20 mil). Con los prestadores médicos tenemos una estrategia de ida y vuelta, realizando reuniones, y consultas para ver cómo visualizaban sus vínculos con nuestro Grupo.

En realidad, lo que se busca es evaluar las conductas del proveedor y las actitudes no sólo personales sino de cada empresa prestadora. El propósito de ello es crear una interrelación que nos nutra.

Contamos con muchos proveedores que prestan servicios de transporte a personas accidentadas o a empleados, y también queremos enfocarnos en ellos, motivo por el cual les estaremos facilitando las herramientas que nosotros usamos de RSE para que tengan sus propias experiencias, como son el Pacto Global, AA1000.

**GB: Y si tuvieran que mencionar algunos logros del trabajo con los proveedores en el campo de la RSE, ¿cuáles serían?**

En el diálogo que hicimos con ellos vimos diversas necesidades, y por el momento lo que tenemos son posibles indicadores a futuro. Sobre todo con aquellos proveedores que no están tan cerca de la gestión. Se nota que requieren cierta comunicación y relación, nutrirse también de nuestra filosofía de trabajo, conocer la empresa; en este sentido, el diálogo de este año estuvo planteado para recabar todas esas expectativas y ponerse a pensar en qué planes se van a desarrollar para los proveedores. Estamos en la etapa de diagnóstico.

Incluso hay expectativas de hacer otros diálogos más profundos para poder así hacer un buen programa de desarrollo de proveedores, dándole todo nuestro aporte tanto en seguridad vial, como en RSE. Para nosotros el diálogo sirvió para escuchar las necesidades de los proveedores y comenzar a encuadrar nuestro trabajo con ellos. También nos permitió ver que hay principios ligados con el Pacto Global, y que muchos de los proveedores no los conocían, de manera que, brindar este tipo de información va a formar parte del plan de desarrollo con los proveedores.

**GB: ¿En qué medida han comenzado a incluir nuevos productos que atiendan problemáticas sociales y medioambientales?**

La industria del seguro es clave para la implementación de prácticas sustentables debido al papel que desarrolla en la economía y el alcance que tiene en la comunidad.

Por ejemplo, en materia de seguros agropecuarios, estamos integrando la Comisión Directiva de ALASA (Asociación Latinoame-

ricana para el Desarrollo de Seguros Agropecuarios). Nuestro Gerente General es el Presidente de la Asociación y nuestro Gerente de Seguros Agropecuarios ocupa la posición de Secretario General.

Vemos que en países desarrollados como Canadá o España hay muchos conceptos que nos permiten mejorar nuestros productos y en este caso, vemos la posibilidad de desarrollar estos seguros en un plan de gobierno.

España y Canadá lo están aplicando y nosotros estamos trabajando para que en Latinoamérica se realice este modelo. Lo investigamos, le estamos dando forma, y creo que es muy valioso el aporte que pueda hacer el Estado tratando de subsidiar parte, no digo todo, pero parte de estos productos, lo que le daría un fomento muy importante a la producción y por supuesto esto va a repercutir luego en la recaudación fiscal.

En el Grupo Sancor Seguros nos caracterizamos por la innovación permanente en nuestros productos, pero sabemos que aún tenemos mucho para hacer, y estamos constantemente evaluando las mejores prácticas internacionales de la industria para analizar nuestra estrategia de trabajo.

#### GB: ¿Cuál es el impacto social que tiene un producto como este?

Cuidar el ingreso de los productores es uno de los aspectos importantes, porque asegura la cosecha, la producción y por supuesto, si la economía crece, nos beneficiamos todos.

En primer lugar, se beneficia el productor al darle tranquilidad; hoy los costos incluso de siembra, son importantes y evitamos los ciclos que se dan en sectores primarios por cuestiones climáticas. Entonces, trabajar con productos de esta naturaleza constituye un aporte valioso, no solo para el productor sino también para el desarrollo de la economía de toda la comunidad en la que aquel está inserto.

Este tipo de desarrollo e innovación que tiene un impacto social se observa también en el desarrollo de productos de Prevención A.R.T., específicamente en los Centros Médicos Laborales. Estamos tratando de mejorar la calidad y atención al accidentado lo cual es un valioso aporte.

En cada uno de nuestros productos se trata de lograr un impacto social positivo sobre nuestros asegurados y sus entornos.

#### GB: Pasando al tema de la inversión social del Grupo, cuyo foco está puesto en la seguridad vial, ¿Qué logros han obtenido con las distintas iniciativas que han desarrollado?

Nadie está exento de los accidentes viales. Es una problemática que nos afecta a todos por igual, justamente por eso estamos decididos a hacer un aporte que ayude a la comunidad a tomar conciencia.

El móvil de Rutas en Rojo es una de las acciones del Programa Rutas en Rojo. Uno ve la repercusión cuando llega el móvil; son muchísimas las personas que se acercan a hacerse los tests o a mirar los videos. Cada vez que se hace un test se entrega un DVD de capacitación, lo que permite extender el mensaje al resto de la comunidad.

Tenemos registrados indicadores cuantitativos: test realizados -ya llevamos más de 27.000 en todo el país- además de conocer cuánta gente se capacita. Indudablemente, construir indicadores de impacto constituye un gran desafío en esta materia.

Realizamos encuestas de satisfacción al finalizar las charlas sobre seguridad vial para ver si el participante se compromete a aplicar los conceptos aprendidos, si se los va a comentar a su familia, a sus amigos, etc.

#### GB ¿Y cuáles son algunos de los desafíos por delante en el trabajo para promover una mayor seguridad vial?

El tema de la seguridad vial es uno de los ejes principales de nuestra línea de trabajo dado que está ligado a nuestro negocio. Participamos del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y eso es importante porque uno es partícipe del diseño de la política en seguridad vial que incluye a todos los actores sociales para instalar conciencia y disminuir las altas tasas de siniestralidad vial.

Lo que sucede es que concientizar lleva tiempo. Por ejemplo, nosotros creemos que en la edad temprana es donde más se fijan los hábitos. Contamos con un programa que se llama Preveniños diseñado por Prevención A.R.T. Con este programa se busca educar a los chicos en materia de prevención y accidentología vial en una edad clave.

Otro programa es Formador de Formadores, destinado a la capacitación docente y eso también es importante porque el maestro es el que tiene que nutrir a los alumnos y esto ayuda a que todos tomen conciencia.

Además de trabajar vinculados con las Cámaras en este aspecto, nos enfocamos en participar e impulsar mesas de diálogo y de trabajo para contribuir a disminuir los accidentes de tránsito. En este momento, por ejemplo, nos encontramos trabajando activamente junto al Consejo Publicitario Argentino y otras empresas, agencias de publicidad y medios por un objetivo común: lograr una campaña de seguridad vial que haga la diferencia.

#### GB: Otro hito para la empresa en su evolución en el campo de la RSE ha sido su adhesión al Pacto Global ¿Por qué decidieron adherirse?

Fundamentalmente porque consideramos muy positivos los principios que pregona el Pacto Global. Los beneficios de esta red internacional son múltiples. Sus 10 Principios y su Comunicación para el Progreso (COP) son hoy herramientas fundamentales de gestión de la RSE, junto a los indicadores de desempeño GRI. La adhesión al Pacto Global muestra un compromiso empresario explícito y público con principios de compromiso social de reconocimiento mundial y facilita el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

El Pacto Global tiene muchos beneficios. Creímos que esto sumaba para profundizar nuestro trabajo en la gestión de la RSE y nos pareció muy bueno participar como una forma de mostrar un compromiso empresario explícito y público. Es una decisión estratégica importante. En este reporte presentamos nuestra segunda COP, haciendo una conexión con la COP del Pacto Global y con los indicadores GRI, presentando indicadores que permiten medir nuestro desempeño y avances en los diferentes aspectos que engloba la adhesión al Pacto Global. Por esto, pensamos que es importante promover esta iniciativa de la mano de los líderes empresarios del país.

#### GB: Creo que en este diálogo hemos recorrido con mucha claridad la evolución que ha tenido el Grupo Sancor Seguros en el campo de la RSE, los desafíos que ha enfrentado y cómo han sido encarados, y por sobre todo la visión y voluntad que tienen de seguir transitando este camino buscando formas de ampliar el compromiso y el logro de impacto social positivo sobre los distintos actores con los que trabajan y sobre la sociedad en su conjunto.

Muchas gracias por la fluida y amplia conversación que hemos tenido, que seguramente contribuirá agregándole valor al mundo de la RSE ■

# CAPÍTULO 1. GESTIÓN DE LA RSE

## 1.1. GOBIERNO CORPORATIVO

- 1.1.1. Estructura de Gobierno.
- 1.1.2. Consejo de Administración.
- 1.1.3. Principios de Gobierno.
- 1.1.4. Transparencia.

## 1.2. GERENCIA DE RSE

- 1.2.1. Organigrama funcional, objetivos y desafíos del Área.
- 1.2.2. Estrategia de RSE.

## 1.3. PROCESO DE RSE

- 1.3.1. Antecedentes y Evolución.
- 1.3.2. Etapas del Proceso de RSE.
- 1.3.3. Aprendizajes y Desafíos para el Proceso de RSE.



## 1.1. Gobierno Corporativo

### 1.1.1. Estructura de Gobierno

El Grupo Sancor Seguros nace de una cooperativa, motivo por el cual quienes lo integran se denominan asociados. Uno de los ejes centrales del Grupo es aportar beneficios sociales y económicos a sus diversos grupos de interés.

Es importante resaltar que Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. es la empresa madre del Grupo Asegurador, compuesto por otras empresas (Sociedades Anónimas), producto del crecimiento de la primera firma. La participación directa en otras sociedades responde a las disposiciones legales vigentes que rigen acerca de la inversión del capital de la cooperativa. De manera que, si bien cada una de las empresas del Grupo tiene su propio órgano de dirección, responden en última instancia a las directivas del Consejo de Administración de la empresa madre.

Los miembros que componen democráticamente este Consejo, son quienes dirigen y administran a la cooperativa. Estos Consejeros, representantes de las distintas zonas de actuación en el país, de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., son elegidos entre los delegados que representan a los asociados en Asamblea General Ordinaria de acuerdo a lo dispuesto por el Estatuto Social.

Los resultados del ejercicio económico-financiero son utilizados por un lado, para el pago de las obligaciones contraídas y por el otro, en caso de haber excedentes, se destina a la recomposición de la Reserva Legal, al Fondo de Acción Solidaria y en concepto de Retornos a asociados.

El fortalecimiento de los diálogos y la comunicación entre los asociados y el Consejo de Administración se canaliza a través de las Asambleas participativas que se llevan a cabo anualmente y de las que participan los delegados de los diferentes distritos. Paralelamente, el Consejo de Administración se reúne de forma mensual para analizar, evaluar y generar nuevas propuestas del funcionamiento del negocio. La realización de las asambleas son establecidas por el Estatuto Social detalladas en sus artículos 38 y 39.(1)

Paralelamente a la gestión de administración y en el diario hacer, los Consejeros desarrollan sus actividades dentro de cada zona, consolidando la presencia del Grupo Sancor Seguros en todo el país, promoviendo nuestra mayor inserción en Latinoamérica y difundiendo las acciones y valores del movimiento cooperativo.

Los Consejeros de cada zona, llevan adelante reuniones informativas, convocando a los Delegados zonales, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Social y Reglamento General. En ellas se expone la evolución de la situación general del Grupo Sancor Seguros y las proyecciones del negocio. Además, estas reuniones son importantes ya que se reciben las consultas y opiniones de los Asociados y Productores Asesores de todo el país, generando un productivo diálogo que ayuda al mejoramiento de la cantidad y la calidad de la producción.

Mensualmente, nuestro Consejo de Administración se reúne también para el análisis de la actividad al momento del encuentro y la planificación a desarrollar. Del mismo modo, los Consejeros participan de Comisiones de Trabajo donde tratan temas como el desempeño del Grupo Sancor Seguros en materia de sostenibilidad, cumplimiento de normas y estándares, y relaciones sociales y cooperativismo. Se realizan reuniones por cada comisión:

- de Administración, Finanzas y Contralor,
- de Producción y Siniestros,
- de Relaciones y Educación Cooperativa.

En esta última se tratan todos los temas específicos sobre RSE.

Se está comenzando a trabajar sobre una nueva Comisión vinculada con la gestión de articulación de las Redes Sociales, el compromiso social y la educación cooperativista. Entender que los avances tecnológicos y virtuales han provocado una modificación en las formas de relacionamiento, han hecho conformar un equipo de trabajo que aborde estas temáticas siempre con la visión de agregarle valor a la sociedad en materia de prevención y gestión de conocimiento productivo.

(1) Art. 38: para la designación de delegados se constituirán distritos electorales conforme reglamentación que se dicte. Se constituirán con los asociados que existan en ellos, que hayan tenido seguros en vigencia en el ejercicio y cuya antigüedad no sea inferior a un año con respecto al cierre del ejercicio que será considerado en la asamblea. Se tomará como lugar de residencia del elector el último domicilio registrado en la cooperativa.

Art. 39: el Consejo de Administración convocará con 15 días de antelación a las asambleas electorales, las que se realizarán con una anticipación de 30 días a la fecha de la asamblea general ordinaria. Al constituirse cada una de ellas, elegirá su presidente y secretario. Anualmente el Consejo de Administración resolverá la forma en que la convocatoria será comunicada a los socios electores.

## 1.1.2. Consejo de Administración

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2009/2010		
<b>Presidente</b>		José Sasia
<b>Vicepresidente</b>		Oscar Bergese
<b>Secretario</b>		Alfredo Panella
<b>Prosecretario</b>		Carlos Ingaramo
<b>Tesorero</b>		Oscar Rho
<b>Protesorero</b>		José Meeus
<b>Vocales Titulares</b>		Ulises Mendoza Gustavo Badosa Gabriel Montiel Héctor Pandolfi
<b>Vocales Suplentes</b>		Norberto Re Juan Frautschi Eduardo Reixach Rubén Tosso Federico Ariel Ricardo Fregona Nelson Aguirre Edgardo Torre Vicente Pili José Sánchez
<b>Sindicatura</b>	<b>Síndico Titular</b>	Enrique Abonassar
	<b>Síndico Suplente</b>	Juan Beltrame

PRINCIPALES GERENCIAS	
<b>Gerente General</b>	Néstor Abatidaga
<b>Gerente Planeamiento y Gestión</b>	Juan Carlos Gilli
<b>Gerente Marketing y RRII</b>	Norberto Cipollatti
<b>Gerente Asesoría Letrada</b>	Francisco Campo
<b>Gerente General Prevención A.R.T.</b>	Edgardo Bovo

## 1.1.3. Principios de Gobierno

En el Grupo Sancor Seguros contamos con documentos que constituyen los principios constitutivos que rigen a la empresa desde su origen. Dichos documentos, además de enunciar la misión, la visión y los valores del Grupo, dan cuenta de nuestras Políticas Corporativas de

Calidad, de Salud, Seguridad y Medioambiente, de Atención a Clientes y de Recursos Humanos.

Asimismo, contiene el Código de Ética que incluye los valores apreciados en las relaciones humanas y las pautas de comportamiento que deben cumplirse en el plano de las decisiones, comunicaciones y acciones de todo el personal en su ámbito de trabajo.

El Comité de Control Interno -integrado por los Gerentes de Auditoría Interna, RSE (Responsabilidad Social Empresaria), Planeamiento y Gestión, el Gerente General de Prevención A.R.T., y un representante del Consejo de Administración -trabaja en los aspectos de control esenciales para toda la organización. La participación del Gerente de RSE aporta la mirada basada en la gestión del Proceso de RSE y la relación con los grupos de interés del Grupo Sancor Seguros.

Este Comité de Control Interno debe velar por el cumplimiento del Código de Ética.

## 1.1.4. Transparencia

### Prevención de Lavado de Dinero

Las actividades que se desarrollan en el Grupo Sancor Seguros para prevenir el lavado de dinero se encuadran en la realidad del mercado donde tanto los organismos de control como las aseguradoras mantienen un nivel de cumplimiento aceptable tratando de analizar operaciones sospechosas en base a los recursos disponibles.

En relación a este tema se incorporaron a la renovada Intranet 2.0, red de comunicación interna de la empresa, las noticias más destacadas del período, informando cambios de autoridades y el impacto de estas modificaciones sobre la actualidad de la normativa en el mercado del seguro. Por otro lado, se procesan las transacciones con una óptica de prevención del lavado de dinero y se participa de seminarios de formación para obtener actualización en la materia.

En enero de 2010 se realizó una reunión de Comité de Control y Prevención de lavado de dinero en Rosario. En el mes de junio 2010 se realizó con el auspicio de Sancor Seguros una reunión de Oficiales de Cumplimiento de lavado de dinero en la ciudad de Rosario para compartir experiencias. Además se envió en diciembre de 2009 una actualización de capacitación para todos los empleados de nuestro grupo asegurador donde se incluyeron comentarios y metodología

de denuncia de casos junto con las políticas y procedimientos que están disponibles en intranet para el 100 % de los colaboradores.

### Prevención de Fraudes

El Grupo Sancor Seguros cuenta con un Área específica destinada a establecer políticas y estrategias para la detección y prevención de fraudes, tendientes a resguardar los intereses de la empresa en todos sus sectores y ámbitos de actuación.

Entre sus principales funciones debe dictar políticas y normas e implementar mecanismos de control tendientes a la detección del fraude, implementar programas de concientización sobre el impacto económico de las acciones fraudulentas sobre nuestra empresa y el mercado, tendiendo a movilizar a toda la estructura en pos de la detección y comunicación de señales de alerta sobre posibles actividades fraudulentas. También debe brindar capacitación al personal del Área y referentes de las Unidades de Negocio en las mejores prácticas de gestión de prevención de fraudes.

Durante el ejercicio económico se capacitó al 100% del personal de las Unidades de Negocio, 57% de las Delegaciones, 10% de las Oficinas Comerciales y 83,3% de los Centros Médicos Laborales sumando un total de 498 colaboradores. Estas charlas tuvieron una duración aproximada de 2 horas.

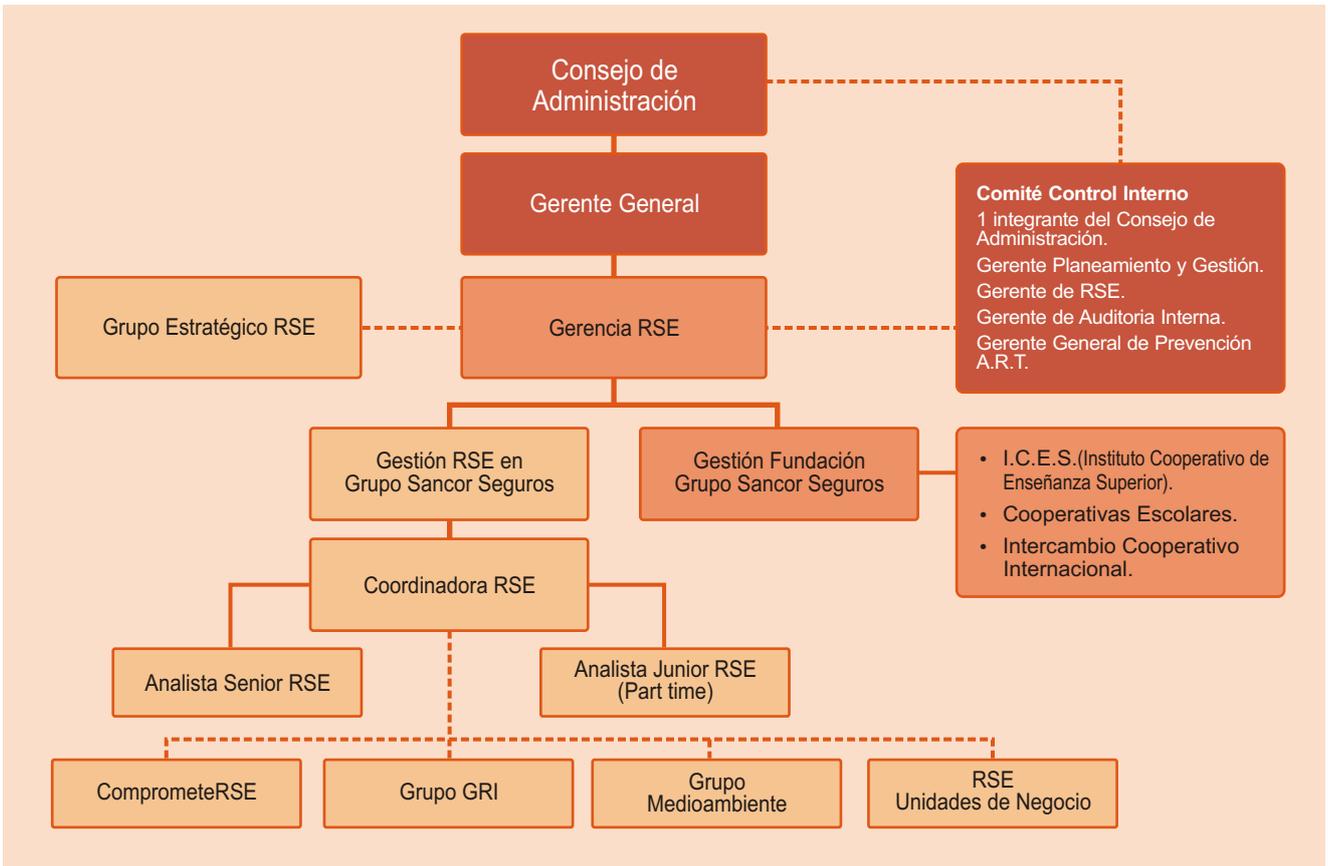
Por otro lado 20 empleados del Área asistieron a cursos dictados por especialistas del Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina S.A. (CESVI).

Además nuestros sistemas operativos, Nova y Time fueron modificados aplicándoles herramientas propias para la prevención de fraudes. Los operadores habilitados tienen la posibilidad de marcar aquellos siniestros que presentan algún indicio que requiera un mayor análisis, esta operatoria manual se suma a las alertas automáticas diseñadas por esta Área.

La administración de los siniestros de todas las ramas de Sancor Seguros y Prevención A.R.T., que por algún motivo deben ser analizados por el sector, se realiza a través del sistema Ixion, creado en el Área de Anti Fraude.

## 1.2. Gerencia de RSE

### 1.2.1. Organigrama funcional, objetivos y desafíos del Área



## Nuestro Gobierno de RSE está organizado de la siguiente manera:

- **Alta Dirección:** integrada por el Consejo de Administración y el Gerente General del Grupo Sancor Seguros. Los mismos están comprometidos con la aprobación final del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria AA1000 y con los programas que surgen del mismo.
- **El Comité de Control Interno,** Ver punto 1.1.3.
- **Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria,** integrado por las Gerencias de: RSE, Servicios Compartidos; RRHH; Comercial de Prevención A.R.T.; Higiene, Seguridad y Medioambiente de Prevención A.R.T. / Dirección Ejecutiva de FISO, Jefatura de Marketing y la Coordinadora del Proceso de RSE. Este grupo tiene, entre sus funciones principales, brindar su aporte y aprobación al proceso y programas de RSE, aprobar los proyectos estratégicos que involucren a los grupos de interés y evaluar y aprobar las expectativas surgidas de los diálogos con los grupos de interés; para presentar a la Alta Dirección.
- **Gerencia de RSE:** esta Gerencia abarca dos grandes ejes de trabajo, con una estructura diferenciada e independiente, por un lado trabaja la Gestión transversal de la RSE en el negocio y por otro lado, los programas desarrollados desde la Fundación Grupo Sancor Seguros.
  - A) La Gestión de la RSE en el Grupo Sancor Seguros:** está coordinada por la Gerencia de RSE, la Coordinadora de RSE y dos Analistas de RSE (Senior y Junior). De esta Gestión se desprenden 4 grupos de trabajo coordinados por esta Gerencia: ComprometeRSE, Grupo GRI, Medioambiente y RSE en las Unidades de Negocio.
  - B) La Gestión de la Fundación Grupo Sancor Seguros:** está coordinada por el Gerente de RSE con el objetivo de desarrollar tres ejes de trabajo:
    - I.C.E.S., el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior, para brindar educación en los niveles secundario, terciario y universitario (este último articulado con la UCSE Universidad Católica de Santiago del Estero).
    - Cooperativas Escolares, a través de la promoción del Cooperativismo Escolar en las distintas zonas, se trata de instalar los valores cooperativos en los chicos de edad escolar (primaria y secundaria) en todo el país.
    - Intercambio Cooperativo Internacional, para generar intercambios de conocimiento con cooperativas de otros países y promocionando viajes recíprocos fundamentalmente con Brasil, Italia y España.

Para más información sobre Fundación Grupo Sancor Seguros, ver sección 4.2.5.b)

### 1.2.2. Estrategia de RSE

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresaria está basada en la creación de valor económico, social y ambiental a través de una relación ética y transparente con cada uno de nuestros grupos de interés: empleados, socios / afiliados y asegurados, productores asesores de seguros, proveedores, comunidad y la sociedad en su conjunto.

Para ello buscamos establecer un diálogo con estos grupos de interés de acuerdo a los parámetros del estándar AA1000. Este Proceso constituye el eje de nuestra estrategia de RSE y nos permite incorporar las expectativas de los públicos clave en la gestión de nuestro negocio, desarrollando iniciativas alineadas a la actividad cooperativa y aseguradora, para el beneficio mutuo de la empresa y la sociedad en la que se encuentra.

La actividad empresarial del Grupo Sancor Seguros contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad y es por eso que buscamos focalizar nuestras iniciativas de RSE en la seguridad y

prevención de riesgos, adaptándonos al contexto en el cual vivimos. En esta línea continuaremos trabajando a futuro, para atender las necesidades que surjan en función a los cambios económicos, sociales y ambientales de la sociedad. Ofreciendo mejores y nuevos servicios en el área de seguros, realizamos un mayor aporte al desarrollo sostenible de las comunidades.

Todo esto lo realizamos con un enfoque de mejora continua, a través del cual buscamos sistematizar procesos y medir nuestro desempeño en función de detectar oportunidades que nos permitan mejorar a futuro, agregando valor tanto a nuestro negocio como para la sociedad en su conjunto.

En síntesis, los pilares de nuestra estrategia de RSE son:

- El diálogo con los grupos de interés a través de un Proceso Sistemático de Gestión de la RSE.
- La incorporación de las expectativas de nuestros grupos de interés a la gestión del negocio.
- El desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la actividad aseguradora y cooperativa.
- El desarrollo de productos y servicios que atiendan a los

nuevos desafíos económicos, sociales y ambientales.

- La sistematización de las iniciativas desarrolladas y la medición de nuestro desempeño económico, social y ambiental.
- La mejora continua de los procesos vinculados a la RSE.

El siguiente cuadro resume las acciones, resultados y avances que hemos ido logrando en los Ciclos y Pre Ciclos anteriores.

Para más información ver documentos de Informes y Reportes anteriores en [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com).

## 1.3. Proceso de RSE

Desde el año 2005, en cada nuevo Ciclo del Proceso de RSE-AA1000 del Grupo Sancor Seguros se analizan las oportunidades de mejora a implementar para seguir las mejores prácticas a nivel nacional e internacional en materia de RSE. Con este objetivo, al comenzar el CICLO 3, luego de un año de trabajo previo (Pre Ciclo 3) basado en el desarrollo de la gestión transversal de la RSE y los compromisos asumidos por la empresa en los Ciclos anteriores, se realiza un proceso de revisión, con el objetivo de mejorar la gestión responsable del negocio.

### 1.3.1. Antecedentes y Evolución

En Julio de 2005, iniciamos un proceso de gestión sistemático sobre Responsabilidad Social Empresaria a nivel país, basado en el Estándar Internacional AA1000 (elaborado por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social, de Londres). Este estándar permite ir integrando la RSE de forma sistemática y organizada a la gestión del negocio, y desde el Grupo Asegurador se eligió trabajar en este sentido acompañando las tendencias mundiales actuales en cuanto a Responsabilidad Social Empresaria.

En este cuadro presentamos en resumen los principales ejes de cada año de trabajo:

	Ciclo 1 (2005/2006)	Pre Ciclo 2 (2006/2007)	Ciclo 2 (2007/2008)	Pre Ciclo 3 (2008/2009)	Ciclo 3 (2009/2010)
<b>Objetivo</b>	DIAGNÓSTICO RSE.  MAPEO de Grupos y Temas.  Creación de un Proceso de Gestión de RSE <u>General</u> .  Diálogo masivo con Grupos de Interés.	Avances en la Sistematización de la Gestión de RSE.  Seguimiento de los Compromisos con los Grupos de Interés.  Nuevos programas de RSE, resultado del Diálogo.	Proceso de Gestión de RSE Focalizado en la temática de la Seguridad Vial.  Diálogo sobre Seguridad Vial con expertos e interesados en el tema.	Mejorar la Gestión de RSE y Reporte (en base a la Materialidad).  Comunicación interna y trabajo de RSE con las Unidades de Negocio (Referentes).  Seguimiento de Compromisos de Ciclos anteriores.  Mejora en la Construcción de Indicadores GRI (fichas).  Sistematización de programas RSE (manuales).  <u>Nueva Área de RSE y Organigrama RSE.</u>	Nuevo análisis Oportunidades de Mejora. DIAGNÓSTICO RSE y MAPEO de grupos de interés.  Definición de Temas Clave del negocio.  Planificación ÁREA RSE, funciones, objetivos.  DIÁLOGO con Proveedores.  Proceso de construcción de Indicadores GRI mejorado (fichas).  Inducciones a Referentes RSE de Unidades de Negocio.  Participación de Auditoría Interna en el Proceso.  Análisis de Gestión Medioambiental.
<b>Herramienta</b>	Diálogo Telefónico.	-----	Diálogo Presencial.	Diálogo Presencial.	Diálogos presenciales y encuestas telefónicas.
<b>Temas</b>	Marca, Prevención y Seguridad y RSE (2.804 expectativas).	-----	Seguridad Vial (31 expectativas).	Reporte Social.	Reputación, RSE y Prevención y Seguridad. (53 expectativas).
<b>Lineamientos</b>	AA1000 GRI 2002.	-----	AA1000 AS GRI G3 "C".	AA1000SES GRI G3 "C".	AA1000SES--AA1000AS GRI G3 "C+".
<b>Publicación</b>	Reporte Social.	Informe RSE.	Reporte Social.	Informe RSE.	Reporte Social.
<b>Verificación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí

## 1.3.2. Etapas del Proceso de RSE

Básicamente el Proceso de RSE sigue una serie de etapas que al finalizar se vuelven a retroalimentar con el desarrollo de un Pre Ciclo o con el Ciclo siguiente. Para este Ciclo 3 las etapas que se consideran son:



### 1. PREPARACIÓN INTERNA

- Planificación del Proceso de RSE.
- Elaboración de un diagnóstico (actualización) para conocer el estado actual de la RSE en el Grupo.
- Mapeo de temas y grupos de interés.
- Pre-selección y selección de temas y grupos de interés para el diálogo.
- Revisión de políticas, estructuras y procesos vinculados al Proceso de RSE.

### 2. ESCUCHAR (DIÁLOGO 1)

- Implementación de un Proceso de Consultas a través de una determinada metodología de diálogo.

### 3. DECIDIR

- Análisis y agrupación de las expectativas surgidas del diálogo.
- Elaboración de respuestas y compromisos, estableciendo indicadores de cumplimiento.

### 4. RESPONDER (DIÁLOGO 2)

- Comunicación de respuestas a los grupos de interés, los compromisos que la empresa ha decidido asumir, y los indicadores de cumplimiento.
- Habilitación de una vía de comunicación abierta para sugerencias.

### 5. COMUNICAR (REPORTE SOCIAL)

- La preparación y los resultados de las etapas del Proceso de RSE, así como la información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de la empresa, son informados a través de la publicación distribuida a los grupos de interés de la organización.

### 1.3.3. Aprendizajes y Desafíos para el Proceso de RSE

Desde 2005 hemos vivido una variedad de experiencias internas en el Grupo Sancor Seguros y se nos han presentado desafíos que al día de hoy siguen estando presentes. Esperamos mejorar año tras año, y a modo de conclusión podemos decir que los tres ejes principales de aprendizajes están relacionados con:

- El compromiso permanente y la capacitación de la Alta Dirección y de todos nuestros colaboradores. Esto implica para nosotros no sólo trabajar junto a nuestros Consejeros sino también llegar a todo el país a través de las Unidades de Negocio para alinear las prácticas que desarrollamos desde la Corporación logrando con ello la transversalidad del Proceso.
- Mantener mecanismos de diálogo permanente con los grupos de interés internos y externos de la empresa (con los desafíos que implica el poder responder expectativas a veces complejas o exigentes).
- Mejorar el Proceso de RSE, en cuanto a las estructuras de gobierno, sistematización de información y cumplimiento de tiempos así como en el trabajo de construcción de los indicadores relevantes para el negocio.

Respecto a los desafíos que entendemos debemos trabajar a futuro, en el corto y mediano plazo, podemos citar:

- Cumplir siempre con cada uno de los compromisos asumidos desde el Ciclo 1.
- Sistematizar nuestros programas de RSE para generar un efecto multiplicador en las Unidades de Negocio.
- Evaluar el impacto de nuestros programas de RSE creando indicadores con ese objetivo.
- Avanzar en la construcción y recolección de indicadores GRI.
- Avanzar en el Nivel de Aplicación de GRI.
- Incluir los aprendizajes y mejoras en los procesos internos (trabajar con la Alta Dirección y Auditoría Interna).
- Fortalecer internamente el Proceso de RSE entre los empleados para involucrarlos y concientizarlos sobre la RSE y su importancia en la empresa, fundamentalmente en las Unidades de Negocio.
- Mejorar los Informes y Reportes Sociales (materialidad de contenido según las expectativas de grupos de interés).
- Basarnos en las mejores prácticas y estándares internacionales.

## CAPÍTULO 2. EL DIÁLOGO COMO EJE DE NUESTRO PROCESO DE RSE

### 2.1. EL PRE CICLO 3.

### 2.2. EL PROCESO DE DIÁLOGO DEL CICLO 3.

- 2.2.1. Ejercicio de Materialidad, Autodiagnóstico y Mapeo de Grupos de Interés.
- 2.2.2. Criterio y selección del Grupo de Interés y tema del diálogo.

### 2.3. METODOLOGÍAS DEL DIÁLOGO 1 Y 2 DEL CICLO 3.

### 2.4. EXPECTATIVAS Y RESPUESTAS DIÁLOGO CICLO 3.



## 2.1. El Pre Ciclo 3

Siguiendo nuestro compromiso con la mejora continua del Proceso de RSE, previo a iniciar el Ciclo 3, trabajamos durante el ejercicio 2009/2010 revisando los distintos aspectos y lineamientos de los Ciclos anteriores y los tiempos y mecanismos internos del proceso, buscando optimizarlo con las mejores prácticas locales e internacionales y maximizando sus resultados para que sea más eficiente para todas las partes involucradas.

En el Pre Ciclo 3 se trabajaron 4 grandes etapas:

- 1) Evaluación y cumplimiento del Ciclo anterior.**
- 2) Mejora del proceso de gestión de RSE,** para ello se hizo foco en afianzar y fortalecer la labor junto a la Alta Dirección. Se consolidó la estructura interna de trabajo de RSE, y se trabajó en el proceso de recolección de indicadores GRI.
- 3) Gestión de programas de RSE,** donde se trabajó en la planificación y medición de los programas de RSE incorporando progresivamente indicadores de medición de impacto y resultados.
- 4) Presentación del Informe de RSE 2008/2009 Pre Ciclo 3,** con el estado de avance de los compromisos del Ciclo 2 y el ejercicio de aplicación de GRI G3 en correspondencia con la COP (Comunicación para el Progreso) del Pacto Global de Naciones Unidas.

## 2.2. El Proceso de Diálogo del Ciclo 3

En este nuevo Ciclo se decidió actualizar algunos procesos técnicos de medición del estado de la RSE realizados al inicio del Ciclo 2, trabajando en el análisis de los temas relevantes para el Grupo Sancor Seguros y nuestros grupos de interés. Además se realizó un ejercicio de autodiagnóstico de RSE y un nuevo mapeo para conocer en qué estado de situación se encuentra la relación con cada uno de los grupos de interés.

### 2.2.1. Ejercicio de Materialidad, Autodiagnóstico y Mapeo de Grupos de Interés

Este nuevo análisis de materialidad tuvo como objetivo identificar los temas relevantes para la organización y para nuestros públicos clave, incluidos en este Reporte Social.

En Mayo de 2010 realizamos un taller de autoevaluación y de mapeo de nuestros grupos de interés para actualizar el trabajo inicial del Proceso de RSE.

En este encuentro se trabajó con los representantes de las áreas de la compañía en los temas relevantes con grupos de interés a ser considerados para el negocio de la empresa, nuestra estrategia de RSE y contenidos del reporte. A los temas surgidos en el taller se les asignaron planes de acción, responsables y tiempos para su cumplimiento. Estos son los temas que surgieron:

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS
<b>Empleados</b>	Diálogo interno. Nuevo Código de Ética. Explicitar Política de Diversidad/ No discriminación. Comunicación en RSE. Programa de retiro de la empresa.
<b>Proveedores</b>	Alineación criterios de RSE, Programa de desarrollo en RSE. Formalizar política de selección y evaluación.
<b>Clientes</b>	Difusión RSE con envío de la póliza (virtual). Continuar con atención personalizada. Difusión sobre contención en caso de siniestros. Innovación que incluya tendencias de sustentabilidad.
<b>Productores Asesores de Seguros - Organizadores</b>	Informar y comprometerlos con el Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros. Mantener herramientas de capacitación y tecnológicas.

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS
<b>Comunidad</b>	Involucrar a las comunidades de todas las zonas a través de las Unidades de Negocio. Programas con la comunidad relacionados al expertise del negocio (salud, familia, agro). Voluntariado corporativo relacionado al negocio.
<b>Gobierno</b>	Continuar con articulación y coordinación. Impulso al lobby de la industria a través de las asociaciones.
<b>Medioambiente</b>	Lanzamiento del Seguro Ambiental. Construcción de indicadores ambientales. Programas de uso racional de recursos.
<b>Opinión Pública, Sociedad</b>	Seguridad vial. Seguridad física (recomendaciones autopreservación). Mayor transparencia, buenas prácticas de gobierno corporativo. Cobertura por riesgos ambientales. Compromiso con el agro. Inclusión de segmentos sociales en temas de higiene y seguridad.

Luego de este ejercicio y en una pre-selección, concluimos que los temas y grupos de interés relevantes con quienes aún debemos profundizar nuestro trabajo de consulta, son:

1. Proveedores.
2. Público interno.
3. Productores Asesores de Seguro.
4. Área Seguros Agropecuarios
5. Área Seguros de Personas.

### La consulta realizada sobre el Reporte Social Ciclo 2

Respecto a los diálogos desarrollados en el año 2009 (según el Estándar AA1000SES) con nuestros empleados y con colegas

vinculados a la RSE, los grupos de interés internos y externos coincidieron en que el contenido de nuestro Reporte Social del Ciclo 2 es: simple y comprensible, creíble, transparente, equilibrado y de interés, y que plantea claramente el compromiso de la empresa con la RSE. Ambos grupos expresaron que el reporte es una buena herramienta para conocer las actividades de RSE del Grupo Sancor Seguros.

En consonancia con dichos resultados obtenidos se continuó trabajando este reporte en la misma línea y, si bien en el Informe de RSE Pre Ciclo 3 se cumplieron varios de los compromisos asumidos, aquí presentamos el listado de aquellas expectativas que no pudieron ser respondidas en ese momento y que en la medida de nuestras posibilidades son asumidas en esta publicación.

#### Referencias:

- las mejoras se implementan en este Reporte Social Ciclo 3.
- se encuentran en proceso de implementación.
- se encuentran en etapa de análisis.

TEMA	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS
Extensión	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #ADD8E6; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Utilizar otras herramientas de comunicación interna y externa para dar a conocer avances de forma más corta y periódica.
Contenidos	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #FFD700; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Elaborar publicaciones de RSE que abarquen las operaciones del Grupo en otros países.
	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Incluir destacados en los capítulos para identificar temáticas claves.
	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #ADD8E6; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Continuar trabajando para adaptar los lineamientos GRI a la industria del seguro.
	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Incluir los links de las webs institucionales donde se pueda consultar el reporte completo, en caso de realizar una versión resumida.
	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #FFD700; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Analizar la posibilidad de realizar una encuesta para los grandes usuarios, con el objetivo de conocer mejor los contenidos relevantes a incluir en el reporte.
	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #ADD8E6; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Continuar trabajando para sistematizar el impacto ambiental del Grupo Sancor Seguros y desarrollar acciones de mejora.
	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Continuar informando las acciones realizadas con socios, aliados y demás grupos de interés.
<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Continuar comunicando las acciones destinadas a promoción y capacitación del personal. En el Grupo Sancor Seguros no existe ningún tipo de diferenciación por género para la participación igualitaria de mujeres y varones.	

TEMA	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS
Proceso de RSE AA1000SES	Comunicar el estado actual de cumplimiento de las expectativas del Ciclo 1.
	Evaluar la posibilidad de elaborar un Newsletter para comunicar periódicamente la evolución en el cumplimiento de las expectativas.
	Evaluar la posibilidad de sistematizar los tiempos de cumplimiento e incluirlos en el reporte.
Credibilidad	Evaluar la posibilidad de incluir este indicador. (Índices de reclamos en los reportes).
	Continuar trabajando para desarrollar nuevos indicadores que muestran los resultados y el impacto de las operaciones.
	Brindar más información cualitativa que explique los resultados cuantitativos que se presenten.
Diseño	Analizar la posibilidad de incluir las fotos de los integrantes del Consejo de Administración en la Intranet.
	Mejorar la claridad de la Tabla GRI.
Formato	Analizar la posibilidad de realizar un resumen ejecutivo.
	Buscar que los reportes sean amigables, sin exceso de imágenes.
	Evaluar la posibilidad de elaborar un Reporte Social virtual e interactivo.

## 2.2.2. Criterio y selección del Grupo de Interés y tema del diálogo

Sobre los temas analizados en el taller de mapeo de grupos de interés y temas relevantes decidimos, en este Ciclo 3, centrarnos en el diálogo con Proveedores, nunca antes realizado, para trabajar en un Plan de Desarrollo con los mismos consultándoles sobre tres temas: 1) Reputación, 2) Seguridad y Prevención, 3) Responsabilidad Social Empresaria.

El criterio de selección de este grupo de interés y los temas a tratar con ellos, fue el que utilizamos en todos nuestros ciclos anteriores, en el cual analizamos:

- **1.** Los aspectos RELEVANTES que el grupo de interés y el tema seleccionado tienen para la compañía: nunca antes se había consultado a los proveedores sus opiniones y expectativas sobre temas como nuestra reputación, nuestro rol en la seguridad y prevención y nuestra actuación en Responsabilidad Social Empresaria. Los proveedores son actores clave para nuestro negocio y por eso entendimos que era estratégico en este nuevo Ciclo cambiar la mirada y ampliarla hacia nuevos públicos, ya que los compromisos asumidos sobre estos temas con otros grupos de interés, se están llevando a cabo.
- **2.** Los aspectos RELEVANTES que el grupo de interés y el tema seleccionado tienen para los grupos de interés en general: el diálogo y la promoción de planes de trabajo de RSE con los Proveedores es, actualmente, parte de la agenda y de los desafíos de la RSE mundial. Las cadenas de valor de las grandes compañías incluyen a cientos y miles de pequeñas y medianas empresas con las que se debiera trabajar en conjunto para incentivarlos e incluirlos en los planes y progra-

mas de RSE impulsando la promoción de la misma y el efecto multiplicador.

El objetivo de este análisis consistió en asegurar la relevancia del Diálogo tanto para el Grupo Sancor Seguros como para los grupos de interés claves, y la inclusividad de los grupos de interés relacionados al tema al momento de definir el listado de invitados al Diálogo, y nuestra capacidad de respuesta al asumir compromisos que respondan a sus expectativas.

## 2.3. Metodologías del Diálogo 1 y 2 del Ciclo 3

A través del diálogo buscamos involucrarnos con la mayor cantidad y variedad posible de integrantes del grupo de interés, y es por eso que este proceso de diálogo cubre todas las áreas geográficas (operaciones) y el espectro de proveedores del Grupo Sancor Seguros, no discriminando por ningún tipo de razón.

Por lo tanto, una vez definida la temática, seleccionamos a los integrantes del grupo de interés PROVEEDORES a través de una metodología de muestreo Probabilístico con Método Sistemático (1) que permitió obtener un número representativo de individuos/organizaciones a contactar.

Asimismo, los integrantes del grupo de interés que participaron en este Ciclo 3 tuvieron la oportunidad de sugerir o presentar a nuevos grupos de interés para que sean consultados en este proceso o en el próximo Ciclo según a que categoría correspondan.

(1) Ronald M. Weiers. Investigación de Mercados. Capítulo IV.

La modalidad del Diálogo 1 se realizó a través de consultas utilizando un Sistema de Gestión de Encuestas monitoreado por el Grupo Sancor Seguros para lo cual se realizó una inducción previa a los encuestadores. Los integrantes del grupo de interés primero recibieron información explicativa sobre el Proceso de RSE iniciado por la empresa junto con una carta de invitación al Diálogo, y luego fueron contactados telefónicamente.

### METODOLOGÍA del Muestreo - DIÁLOGO 1 – CICLO 3

**Población:** proveedores de todo el país que hayan facturado al Grupo Sancor Seguros al menos una vez en el ejercicio 2009/2010.

**Muestreo:** de tipo Probabilístico con Método Sistemático (1).

**Tamaño de la muestra:** se contempló un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 10% / 12% los cuales se consideran estadísticamente suficientes para poder inferir comportamientos de la muestra a la población. A fin de prever casos de no respuesta, no ubicación del individuo, negativas a responder, se seleccionaron 97 proveedores para la población de referencia. Se realizaron 70 diálogos efectivos los cuales determinan un intervalo de error, el cual siempre se encontrará entre un 10% y un 12%.

(1) Ronald M. Weiers. Investigación de Mercados. Capítulo IV.

### Categorías de proveedores seleccionados en la muestra

En la siguiente tabla mostramos las diferentes categorías dentro de los 70 proveedores que participaron de la consulta a través de la selección de muestreo probabilístico ya mencionado:

Categorías	Cantidad por categoría
Alimenticia	5
Alojamiento accidentados Prevención A.R.T.	1
Atención médica accidentados Prevención A.R.T.	16
Concesionaria automotriz	3
Construcción	1
Exámenes periódicos empleados asegurados Prevención A.R.T.	1
Goma - artículos	1
Hotelería	1
Instrumentos quirúrgicos	1
Máquinas de café	1
Materiales eléctricos	1
Medicamentos accidentados Prevención A.R.T.	5
Papel para oficinas Grupo	1
Prótesis accidentados Prevención A.R.T.	2
Publicidad	1
Servicio accidentados fallecidos Prevención A.R.T.	1
Servicio telefonía	1
Taller mecánico	1
Tecnología / Informática	2
Traslados accidentados Prevención A.R.T.	5
Tratamiento de Aguas	1
Otros	18
Total	70

Una vez realizado el Diálogo 1, analizamos las expectativas que surgieron del proceso de consultas con el Grupo Estratégico de RSE y con las Áreas que se verán involucradas en su consecución, y elaboramos respuestas e indicadores de cumplimiento. Estas respuestas fueron construidas en base a ese trabajo con-

junto, teniendo en cuenta la cultura del Grupo Sancor Seguros y su misión, visión y valores, y fueron aprobadas por las Gerencias responsables de su implementación.

A través del **Diálogo 2** comunicamos a los integrantes del grupo de interés participante (proveedores), las respuestas elaboradas para que tuvieran la posibilidad de hacernos llegar sus comentarios sobre dichas respuestas y los indicadores de cumplimiento propuestos. La metodología del diálogo 2 consistió en el envío por correo electrónico o correo postal, de una carta y un folleto con: las expectativas surgidas del diálogo 1, las respuestas elaboradas por nosotros a esas expectativas, y los indicadores de cumplimiento propuestos para dichas respuestas.

Se hizo un seguimiento de los envíos realizados y, una vez finalizado el diálogo 2 se habían recibido 3 respuestas por parte de los participantes, que incluyeron confirmaciones de recepción del mencionado envío.

## 2.4. Expectativas y Respuestas Diálogo Ciclo 3

### EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS – PLANES DE ACCIÓN – INDICADORES:

A continuación se presenta el listado de EXPECTATIVAS surgidas del DIÁLOGO 1 con nuestro grupo de interés PROVEEDORES.

Este diálogo se centró en tres temas globales que hacen al manejo cotidiano de nuestro negocio: Reputación, Prevención y Seguridad, y Responsabilidad Social Empresaria. Bajo cada uno de estos temas surgieron una cantidad determinada de expectativas, en muchos casos similares e interrelacionadas. Es por eso que el **total de 53 expectativas** surgidas fueron agrupadas según temáticas similares para lograr una mejor comprensión de las mismas y poder otorgarles una respuesta más clara y directa.

En el Grupo Sancor Seguros estamos comprometidos con mantener el nivel de desempeño actual y mejorar de acuerdo a las expectativas de nuestros grupos de interés, a través de los Planes de Acción aquí propuestos.

En la siguiente tabla se presentan:

- Las expectativas agrupadas por temas similares ordenados en forma decreciente según la cantidad de menciones por categoría.
- El Plan de Acción desarrollado por el Grupo Sancor Seguros para responder a la expectativa.
- El indicador de cumplimiento propuesto.

Todos los Planes de Acción presentados a continuación tienen como **fecha de cumplimiento Junio 2012**, fecha en la cual culminaremos el Ciclo 4 de nuestro Proceso de RSE.

CATEGORÍA	EXPECTATIVA	RESPUESTA DEL GRUPO SANCOR SEGUROS	INDICADOR
Gestión y Servicio	Mayor rapidez / agilidad administrativa / Pago a término (Las <b>7 menciones</b> fueron de proveedores de la empresa Prevención A.R.T.)	Nuestro compromiso con los plazos de pago desde Prevención A.R.T. son los siguientes: Pago a prestadores en 15 días. Pago de reintegros en 7 días. Pago a prestadores de Íntegro en 15 días. Pago de reintegros de Íntegro en 7 días. Se planea continuar con las actuales metas.	Días promedio de pago (efectivamente realizados) desde la recepción de la factura hasta el pago.
	Mejorar los medios de comunicación e información entre el proveedor y la empresa (web, sistemas, información por mail). (Las <b>3 menciones</b> fueron de proveedores de la empresa Prevención A.R.T.)	Para la comunicación con prestadores de Prevención A.R.T. contamos con las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediclick: plataforma virtual de relacionamiento con prestadores médicos.</li> <li>• Prevenet: donde cada uno de los prestadores de todo tipo pueden seguir la evolución de sus facturas, ver cuándo se paga, ver los débitos o dejar algún comentario al auditor.</li> <li>• Newsletter: mensual para prestadores médicos.</li> </ul> Mediante el plan de comunicación (ver respuesta de Categoría: Mayor información sobre la empresa) se incentivará el uso de las mismas. De todas formas se planea armar un Programa de Desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas. Y responder a las expectativas de los proveedores que ingresen por los canales habituales del Grupo: www.gruposancorseguros.com, info@sancorseguros.com, Prevenet, Mediclick, entre otras.	1) Indicadores Mediclick y Prevenet. 2) Cantidad de comunicaciones y Newsletters enviados. 3) % de proveedores que han integrado el Programa de desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores.
	Que mejoren y actualicen los precios (Prestaciones médicas / remises). ( <b>2 menciones</b> )	Desde el sector Prestaciones de la empresa se considera que, haciendo la comparabilidad con otras empresas de la industria y/o zona, los precios que se manejan son los estándares de mercado. Igualmente se compartirá esta expectativa con el sector mencionado.	Enviar esta expectativa al sector para que trabaje sobre la misma y le de el tratamiento adecuado.
	En lo que se refiere a las grandes redes de prestadores me gustaría que haya un control más exhaustivo, un seguimiento más fino. ( <b>1 mención</b> )	Mantener un control estricto a través de auditorias.	Resultado auditorias periódicas realizadas.
	Mejorar el servicio de asistencia al vehículo. ( <b>1 mención</b> )	Se realizan encuestas de satisfacción con frecuencia semestral, la última del mes de junio del 2010 arrojó un índice de satisfacción del servicio con clientes de 8,23 puntos. Se realizan acciones en forma permanente para mejorar el servicio de asistencia al vehículo. Contamos con un Comité de Control integrado por Sancor, La Segunda y San Cristóbal para monitorear a la empresa gerenciadora que presta el servicio de asistencia. Igualmente se compartirá la expectativa con el sector correspondiente.	1) Se enviará esta expectativa al sector. 2) Indicadores de satisfacción al cliente y presentación de esta información en los Newsletters y otros medios de comunicación con proveedores.
	Que atiendan en tiempo y forma a los proveedores. ( <b>1 mención</b> )	Realizaremos encuestas de satisfacción a proveedores para monitorear la atención que luego serán comunicadas en el Plan de Comunicaciones y en base a esta información trabajaremos sobre el servicio de calidad de atención. Para el caso de reclamos ponemos a disposición los diferentes 0800 que pueden encontrar disponibles en nuestra página www.gruposancorseguros.com.	1) Indicadores de encuestas de satisfacción. 2) Comunicación de los resultados en Newsletters y otros medios. 3) Cantidad de reclamos de proveedores recibidos por los 0800.
	Vías más rápidas de acceso en Prevención A.R.T. para prestadores en Kinesiología y Rehabilitación. ( <b>1 mención</b> )	Lanzamiento de nueva plataforma para prestadores de rehabilitación (que depende de Mediclick) para brindar un canal más ágil de comunicación. Se intensificará la comunicación de esta novedad a través del plan de comunicación mencionado.	1) Cantidad de claves entregadas para esta plataforma de Mediclick. 2) Cantidad de comunicaciones enviadas sobre nueva plataforma a través de Newsletters u otros canales de comunicación.

CATEGORÍA	EXPECTATIVA	RESPUESTA DEL GRUPO SANCOR SEGUROS	INDICADOR
Gestión y Servicio	Que nos envíen información de los análisis periódicos que hacemos. Que se realice un seguimiento de los resultados de estos análisis periódicos. (Las <b>3 menciones</b> fueron de proveedores de la empresa Prevención A.R.T.)	<p>Los resultados de los exámenes médicos periódicos son informados a los empleadores para que sean comunicados a los trabajadores.</p> <p>Por otra parte en el caso de detección de patologías laborales se toma intervención a partir de la apertura de siniestros tanto para llevar adelante el tratamiento médico correspondiente como en el asesoramiento respecto de las medidas de Higiene y Seguridad a implementar para controlar los agentes de riesgos en los puestos de trabajo, informando de todo ello a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cantidad de patologías detectadas informadas a los empleadores.</li> <li>2) Visitas de asesoramiento e investigaciones realizadas por Prevención A.R.T.</li> <li>3) Auditorías de la SRT.</li> </ol>
	Que brinden asesoramiento en Higiene & Seguridad a pequeñas y medianas empresas. ( <b>1 mención</b> )	<p>Se lleva adelante un modelo de gestión de la prevención que contempla visitas de asesoramiento en higiene y seguridad en el trabajo a través de la red de profesionales (asesores de riesgos), que incluye tanto a empresas pequeñas, medianas, como grandes. Durante el ejercicio 2009/2010 se concretaron 102.286 visitas de asesoramiento a empresas afiliadas.</p> <p>Por otra parte se realizan programas de capacitación tanto in company como cursos y seminarios abiertos para las empresas afiliadas, además del envío de newsletters quincenales con información en técnicas de prevención.</p> <p>Se reforzarán las acciones de comunicación incorporando esta información a los newsletters que se envía a los prestadores médicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cantidad de visitas realizadas.</li> <li>2) Capacitaciones y seminarios realizados, en prevención de riesgos.</li> <li>3) Material de capacitación entregado.</li> <li>4) Newsletters enviados.</li> </ol>
Relación y comunicación	Mantener un diálogo más cercano y fluido entre proveedores y la empresa. ( <b>10 menciones</b> )	<p>Se planea:</p> <p>Armar un Programa de desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad. Responder a las expectativas que los proveedores ingresen por los canales habituales del Grupo, <a href="http://www.gruposancorseguros.com">www.gruposancorseguros.com</a>, <a href="mailto:info@sancorseguros.com">info@sancorseguros.com</a>, Prevenet, Mediclick, entre otras.</p> <p>Armar un plan de diálogo con los proveedores. (Encuestas telefónicas, por e-mail, de satisfacción, opinión, entre otras).</p> <p>Se potenciará lo que hay desarrollado con la red de Prestadores Médicos (Newsletters, saluciones, jornadas presenciales cada dos años, visitas puntuales).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) % de proveedores que han integrado el Programa de desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores.</li> <li>2) Comunicaciones enviadas.</li> <li>3) Diálogos realizados.</li> <li>4) Indicadores de satisfacción e impacto.</li> </ol>
	Recibir más propuestas que los ayuden a crecer. ( <b>1 mención</b> )	<p>Se planea armar un Programa de desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas.</p> <p>Responder a las expectativas que los proveedores ingresen por los canales habituales del Grupo, <a href="http://www.gruposancorseguros.com">www.gruposancorseguros.com</a>, <a href="mailto:info@sancorseguros.com">info@sancorseguros.com</a>, Prevenet, Mediclick, entre otras.</p> <p>Acercarles herramientas (a través del plan de comunicaciones o de lo que se anexe a los contratos) que les permitan capacitarse y crecer. Ej. Pacto Global, indicadores IARSE para pymes, herramientas de Auto-gestión, entre otras.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) % de proveedores que han integrado el Programa de desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores.</li> <li>2) Comunicaciones enviadas.</li> <li>3) Cantidad de charlas / proveedores asistentes.</li> <li>4) Indicadores de Satisfacción e impacto.</li> <li>5) Herramientas de RSE enviadas.</li> </ol>
	Hay personas en esta zona a las que se le dificulta mucho comunicarse con el Grupo Sancor Seguros porque son analfabetas, no pueden conectarse con el 0800. ( <b>1 mención</b> )	Se compartirá la expectativa con los gestores de siniestros a fin de que cuando se presenten estas situaciones las consideren y le hagan un seguimiento más cercano brindándole especial atención y deferencia.	Notificación a la jefatura de gestores de siniestros para que se tome en cuenta esta especial situación y se registren los mismos.

CATEGORÍA	EXPECTATIVA	RESPUESTA DEL GRUPO SANCOR SEGUROS	INDICADOR
	Que siempre se manejen con reglas lo más claras posibles, como hasta ahora. <b>(1 mención)</b>	Mantener la forma de trabajo clara acostumbrada.	Información de esta expectativa al sector Prestaciones para que continúen trabajando de esa manera.
	Que los operadores estén más informados. <b>(1 mención)</b>	Monitorear la performance de los operadores a través de los distintos mecanismos (escuchas, evaluaciones).	Indicadores de performance extraídos del Informe de Revisión por la Dirección Anual.
	Incrementar la relación entre los departamentos de RSE de ambas empresas. <b>(1 mención)</b>	Establecer contacto entre el Área de RSE del Grupo Sancor Seguros con el Sector de RSE de este proveedor e identificar puntos en común a ser trabajados.	1) Cantidad de contactos realizados. 2) Acciones o beneficios conjuntos.
<b>Capacitaciones en RSE / Prevención / Seguridad</b>	Brindar más capacitaciones en los temas mencionados: RSE, prevención y seguridad. <b>(10 menciones)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Armar Programa de Desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas.</li> <li>2) Incluirlos en los Programas de RSE de la empresa, cuando se hagan capacitaciones de Primero Prevención y Rutas en Rojo.</li> <li>3) Incluir en los contratos con proveedores la promoción de los 10 principios del Pacto Global al que estamos adheridos y la promoción de mejores prácticas de RSE.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores (sobre el total de proveedores).</li> <li>2) Cantidad de Newsletters o comunicaciones enviadas.</li> <li>3) Cantidad de contratos con proveedores a los que se le anexó información sobre Pacto Global y la recomendación de mejores prácticas de RSE.</li> <li>4) Cantidad de charlas y proveedores asistentes a las mismas.</li> <li>5) Indicadores de medición de satisfacción e impacto a través de encuestas.</li> <li>6) Cantidad de Proveedores que decidan su adhesión al Pacto Global.</li> </ol>
<b>Mayor información sobre la empresa</b>	Brindar más información sobre la empresa en los aspectos: institucional, patrimonial, RSE y sobre campañas publicitarias. <b>(6 menciones)</b>	<p>Armar plan de comunicación para brindar más información a proveedores dividiéndolo en dos categorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proveedores/Prestadores Médicos que ya reciben comunicaciones como por ej. un Newsletter mensual relacionado a temas de prevención al que se le agregarán otros temas surgidos de las expectativas.</li> <li>2) Otros Proveedores: que nunca recibieron información, armaremos un plan de comunicación relacionado con newsletters e información virtual.</li> </ol> <p>Los proveedores, además, son invitados a participar de las reuniones informativas que se realizan en cada zona, dos a tres veces por año. Se evaluará incluir nuevos contenidos (ej. RSE).</p> <p>Una vez superada esta etapa inicial unificaremos la comunicación en la medida de lo posible hacia todos los proveedores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) % de proveedores que han recibido comunicación nueva (sobre el total de proveedores del Grupo).</li> <li>2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas (cantidad de newsletters enviados, nuevos temas incluidos, visitas a página web, etc).</li> </ol>
<b>Campañas de Prevención</b>	Realizar más campañas sobre prevención. <b>(2 menciones)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Incluir la promoción de nuestros Programas de RSE (Rutas en Rojo y Primero Prevención) en el Plan de Comunicación a proveedores para que además de conocerlos puedan participar de los mismos.</li> <li>2) Armar Programa de Desarrollo de proveedores con comunicaciones y charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores (sobre el total de proveedores).</li> <li>2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas (cantidad de newsletters enviados, visitas a página web).</li> <li>3) Cantidad de charlas y proveedores asistentes a las mismas.</li> <li>4) Indicadores de impacto y satisfacción a través de encuestas.</li> </ol>

# CAPÍTULO 3. RESPONDIENDO NUESTROS COMPROMISOS

3.1. EVOLUCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS.

3.2. LOS COMPROMISOS PENDIENTES DEL CICLO 1.

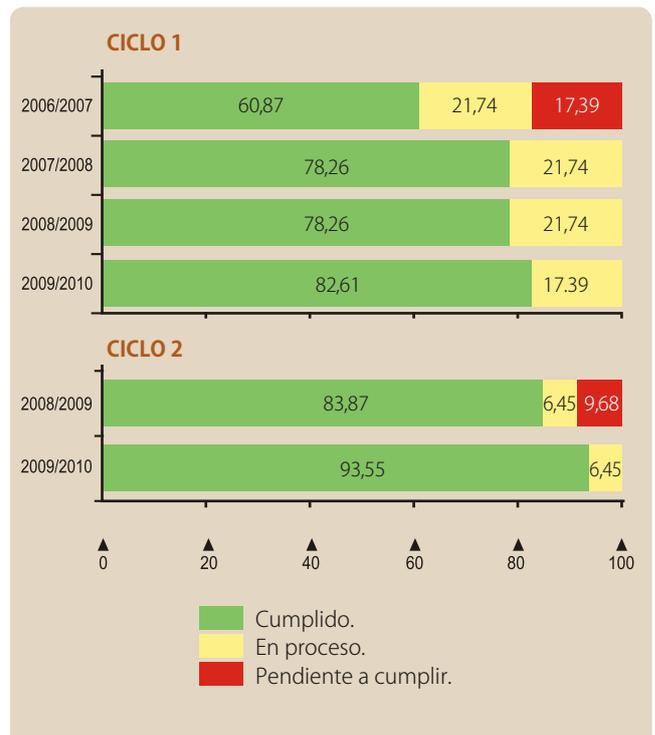
3.3. LOS COMPROMISOS PENDIENTES DEL CICLO 2.



### 3.1. Evolución del cumplimiento de las expectativas

Nuestro compromiso es cumplir lo asumido en los diversos diálogos que se van llevando a cabo como eje de nuestro Proceso de RSE. Es por ello que a continuación presentamos la evolución en el cumplimiento de las respuestas a las expectativas planteadas en cada Ciclo.

Evolución del cumplimiento del total de expectativas por Ciclo:



### 3.2. Los compromisos pendientes del Ciclo 1

En el Ciclo 1 de nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresarial se realizó un diálogo con los grupos de interés clientes (Individuos y Empresas), Productores Asesores de Seguros, y empleados. Los temas seleccionados fueron la Marca, la Pre

vinción y Seguridad y la RSE en el Grupo Sancor Seguros. Se recabaron 2804 expectativas las cuales se subdividieron en 23 categorías a las cuales se les asignaron Planes de Acción e indicadores. Se trabajó durante los ciclos consecutivos en su cumplimiento, y surgieron de las mismas una serie de planes de acción. Cinco expectativas quedaron pendientes y en el presente Reporte se informa sobre el avance en su cumplimiento:

EXPECTATIVA	PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO	ESTADO EJERCICIO 2009/2010	ACCIONES REALIZADAS / RESULTADOS ACTUALES
<b>Ampliar los beneficios a clientes.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la viabilidad de reconocer en forma especial la baja siniestralidad y la permanencia.</li> <li>Premio Anual de Seguridad. Instrumentación de un premio anual reconociendo a la empresa cliente por su acción en pos de la prevención de riesgos.</li> </ul>	<p><b>En desarrollo</b></p>	<p>En Prevención A.R.T., Agro y Automotores se implementan reconocimientos; se propone replicar a "Resto de Ramasy Seguros de Salud".</p> <p>Se implementará desde Marketing un Club de beneficios para clientes.</p> <p>Durante el ejercicio 2010/2011 se instrumentará el Premio Anual de Seguridad.</p>
<b>Fomentar la participación activa del personal.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Voluntariado: se encuentra pendiente la organización de un Proceso de Voluntariado.</li> <li>Establecer un programa de charlas en conceptos bases de RSE a cargo de especialistas.</li> </ul>	<p><b>En desarrollo</b></p>	<p>Se implementará bajo el concepto de Motivadores Viales un Programa de Voluntariado.</p> <p>Se llevará a cabo un programa de sensibilización sobre conceptos RSE el cual será complementado con charlas a las distintas Unidades de Negocio.</p>

EXPECTATIVA	PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO	ESTADO EJERCICIO 2009/2010	ACCIONES REALIZADAS / RESULTADOS ACTUALES
Integrar a personas con capacidades diferentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la viabilidad de implementar acciones inherentes a la expectativa de referencia.</li> </ul>	<b>En desarrollo</b> 	El Nuevo Edificio Corporativo (Ruta 34) estará equipado y adaptado para integrar a personas con capacidades diferentes. Está previsto implementar esta acción / programa en un futuro cuando el Edificio esté en funcionamiento.
Realizar mediciones de satisfacción de empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la viabilidad de implementar una encuesta de Clima Organizacional.</li> </ul>	<b>En desarrollo</b> 	Durante el ejercicio 2010/2011 se comenzará a llevar a cabo una encuesta de Clima Organizacional a todo el Personal.

### 3.3. Los compromisos pendientes del Ciclo 2

Durante el Ciclo 2 de nuestro proceso de Responsabilidad Social se realizó un diálogo con expertos e interesados en la

Seguridad Vial en Argentina, ya que entendimos que era un tema con prioridad en nuestra agenda y una preocupación de la sociedad en general. Se recabaron 31 expectativas a las cuales se les asignaron planes de acción e indicadores que permitieran garantizar su cumplimiento en el tiempo. Se continuó trabajando sobre las mismas, durante los ciclos consecutivos, y surgieron de las mismas innumerables planes de acción. Cuatro categorías quedaron pendientes y en el presente reporte se informa de su cumplimiento:

EXPECTATIVA	PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO	ESTADO EJERCICIO 2009/2010	ACCIONES REALIZADAS / RESULTADOS ACTUALES
Trabajar para crear una mesa de diálogo en el sector privado para coordinar esfuerzos sobre el tema de seguridad vial que incluya a otras aseguradoras, empresas transportistas, de telefonía y concesionarios, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trabaja en mesas de diálogo a través de los grupos del Comité Consultivo de la ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial).</li> <li>Se fomentará el trabajo con las instituciones mencionadas a través de la propuesta presentada al Consejo Publicitario Argentino.</li> </ul>	<b>En desarrollo</b> 	Se impulsó un grupo de trabajo compuesto por empresas de seguro, telefonía, malteras y cerveceras, agencias de diseño y medios. Este grupo comenzó a trabajar en la próxima campaña orientada a la Seguridad Vial, a través del Consejo Publicitario Argentino.
Colaborar con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el tema de los cartoneros, que pueden ser potenciales víctimas de un accidente de tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se enviará una carta a la Dirección General de Seguridad Vial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para consultar cuáles son sus acciones con este grupo de interés.</li> </ul>	<b>Cumplido</b> 	Se realizó el envío de dicha carta la cual fue reenviada por el Director al Subsecretario de Seguridad.  Por otro lado se abordó esta temática en particular desde un Subgrupo del Grupo 3 de Concientización y Capacitación, del Comité Consultivo perteneciente a la ANSV.
Exigir el cumplimiento de normas estándares de calidad a las empresas que tengan flotas de motocicletas o de motovehículos y a empresas de colectivos aseguradas en el Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sancor Seguros no brinda cobertura a empresas de colectivos. Se analizará la posibilidad de promover o difundir políticas de Seguridad Vial en aquellas empresas de transporte cuyo personal esté asegurado en Prevención A.R.T.</li> </ul>	<b>Cumplido</b> 	Desde Prevención A.R.T. se promueven políticas de Seguridad Vial e implementan programas puntuales para reducir los accidentes de tránsito en aquellas empresas aseguradas en las que se potencia esta problemática.

EXPECTATIVA	PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO	ESTADO EJERCICIO 2009/2010	ACCIONES REALIZADAS / RESULTADOS ACTUALES
<p>Al momento de otorgar el seguro, desarrollar programas teórico-prácticos con simulación de accidentes, tomando modelos existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Grupo Sancor Seguros posee más de 400.000 vehículos asegurados, con lo cual existe una imposibilidad material para poder desarrollar un programa de esa magnitud al momento de contratar un seguro. De todas maneras, proponemos realizar una reunión con Toyota, empresa que desarrolla estos programas para analizar qué acciones puede implementar el Grupo Sancor Seguros al respecto.</li> </ul>	<p><b>Gestión finalizada</b></p> 	<p>Se envió carta a Toyota para conocer el simulador, no se concretó la visita pero considerando la cantidad de asegurados se define que existe una imposibilidad material para cumplir este plan de acción.</p>
<p>Clarificar al asegurado la documentación que debe llevar en el vehículo (por ejemplo el comprobante de pago del seguro).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se definió evaluar incluir esta información, previo análisis de reglamentaciones vigentes y unificación de criterios.</li> </ul>	<p><b>En desarrollo</b></p> 	<p>Se realizó reunión con el Sector Patrimoniales de Sancor Seguros en la cual se definió evaluar incluir esta información, previo análisis de reglamentaciones vigentes y unificación de criterio. Se analizará la información que se está suministrando y se verá de complementar con comunicaciones por e-mails.</p>

# CAPÍTULO 4. RESULTADOS DE DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL

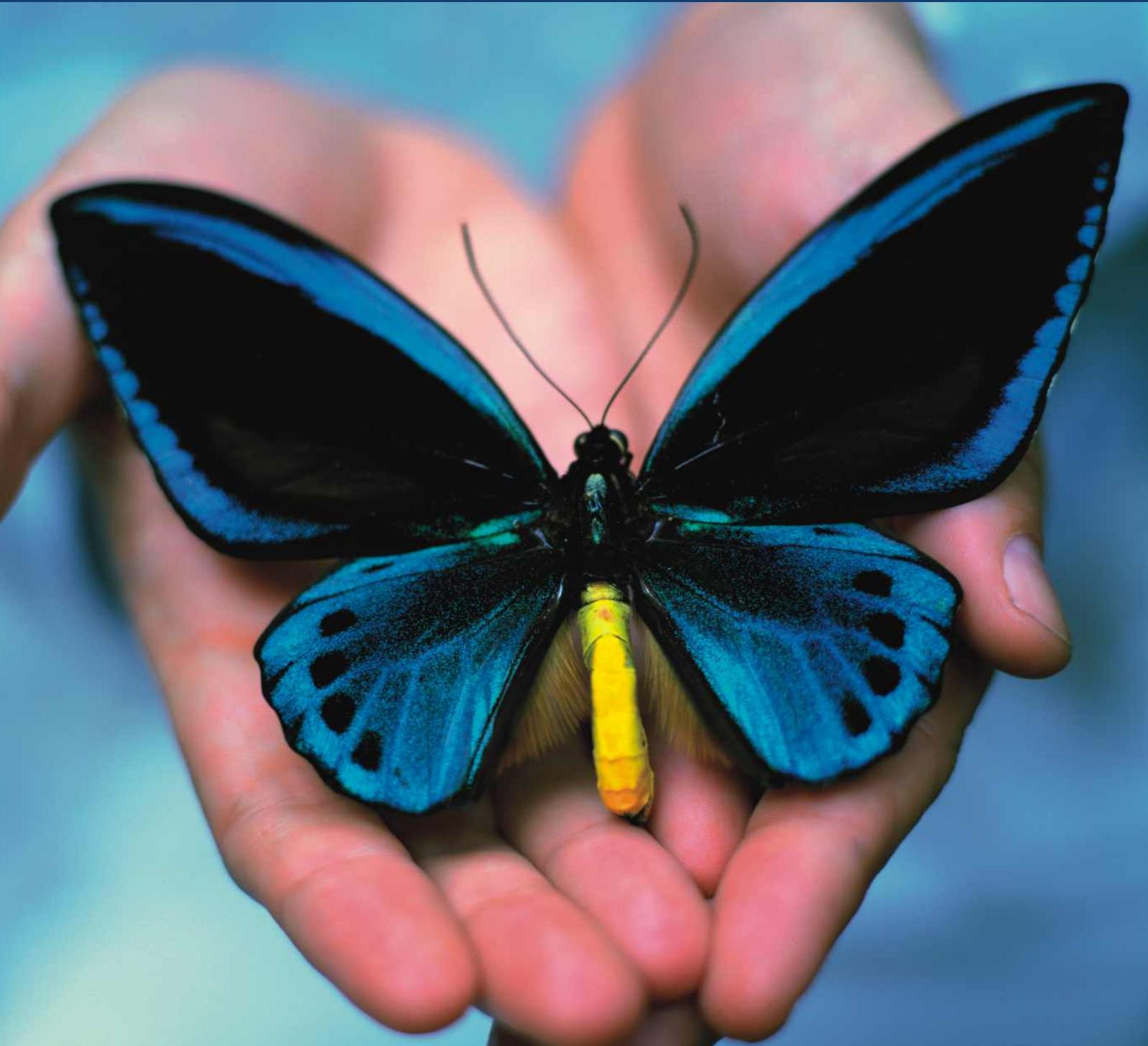
## 4.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO.

## 4.2. DESEMPEÑO SOCIAL.

- 4.2.1. Nuestra gente.
- 4.2.2. Canal de ventas – Productores Asesores de Seguros.
- 4.2.3. Clientes.
- 4.2.4. Proveedores.
- 4.2.5. Comunidad.

## 4.3. DESEMPEÑO AMBIENTAL.

- 4.3.1. Edificio Verde.
- 4.3.2. Otras acciones sustentables.
- 4.3.3. Indicadores.



## 4.1. Desempeño Económico

Hemos obtenido, durante este ejercicio económico, un crecimiento de nuestra producción del 30,16%, margen que nos sigue posicionando entre las aseguradoras líderes del mercado argentino.

En relación a cada una de nuestras áreas de negocios, en Seguros Patrimoniales también hemos aumentado nuestros niveles de ventas en un 30,41% respecto del año pasado. Además, es importante destacar, que se incrementó nuestra producción en el segmento de negocios para individuos, donde alcanzamos el liderazgo en los seguros de hogar (combinado familiar) como así también en los distintos ramos de seguros para empresas.

En cuanto a los Seguros Agropecuarios registramos un alza del 18,52%, mientras que los Seguros de Personas se posicionaron con un aumento del 37,53%, resaltando un crecimiento en los distintos ramos.

Durante el ejercicio 2009/2010, Prevención ART continuó siendo líder del mercado, tanto en lo que respecta a facturación como a cantidad de contratos y trabajadores asegurados.

En torno a ello, cabe destacar que la empresa alcanzó, una cartera de primas que trepa los \$1.360.000.000, más de, 131.000 contratos de empresas clientes, además de haber superado los 1.250.000 trabajadores asegurados, con un crecimiento del 39,52% en facturación respecto del ejercicio anterior.

Más allá de que este año tuvimos niveles de siniestralidad inferiores que el período anterior, seguimos permanentemente trabajando para que los mismos puedan seguir, año a año, disminuyéndose.

En relación a los Seguros de Personas, la siniestralidad se mantuvo en el mismo orden que el ejercicio anterior, con un pequeño aumento en accidentes personales y vida, contrastado por una disminución de casi cinco puntos en el ramo salud.

En esta misma línea de siniestralidad, Seguros Agropecuarios evidenció un aumento de la misma en el ramo granizo y una disminución en el ramo multirriesgo.

	2008/2009	2009/2010
<b>Financiero</b>		
Disponibilidades e Inversiones	\$ 1.137.345.539	\$ 1.511.306.596
Patrimonio Neto	\$ 366.265.124	\$ 474.161.158
Utilidades	\$ 125.045.089	\$ 112.273.038
<b>Clientes</b>		
Facturación Anual	\$ 2.064.876.454	\$ 2.778.370.794
Porcentaje de Siniestralidad	61.17%	62.64%
<b>Empleados</b>		
Cantidad de Empleados	1.318	1.372
Remuneraciones y Aportes	\$ 107.536.620	\$ 136.135.888
<b>Proveedores</b>		
Cantidad de Proveedores	16.551	22.516*
Facturación a Proveedores	\$ 361.250.096	\$ 434.120.929
<b>Sector Público</b>		
Monto Total de Impuestos de todo tipo abonados	\$ 236.688.814	\$ 232.943.102
<b>Valor Económico</b>		
Valor Económico Directo Creado	\$ 2.542.382.710	\$ 3.387.943.697
Valor Económico Directo Distribuido	\$ 2.486.294.056	\$ 3.351.722.855
Valor Económico Retenido	\$ 56.088.654	\$ 36.220.842
<b>Inversión Social</b>		
Apoyo Tercera Edad	\$ 0	\$ 100.000
ICES	\$ 700.000	\$ 800.000
Prom. Des. y Dif. Coop.	\$ 12.000	\$ 370.000
Intercambio Coop. Int.	\$ 62.000	\$ 270.000
Total Fundación	\$ 774.000	\$ 1.540.000
Total RSE	\$ 638.119	\$ 1.090.198
Total Donaciones	\$ 210.000	\$ 280.000
Fondo Educación Cooperativa	\$ 0	\$ 1.200.000
<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>	<b>\$ 1.622.119</b>	<b>\$ 4.110.198</b>

\* La diferencia de valores corresponde a que en Ciclos Anteriores se informaron sólo proveedores de Sancor Seguros y a partir de este ejercicio se informan los del Grupo.  
Debido a la creación de una ficha que define el procedimiento de recolección de información, se actualizaron algunos datos presentados en el Informe de RSE Pre Ciclo 3 2008/2009.

## 4.2. Desempeño Social

### 4.2.1. Nuestra gente

El Grupo Sancor Seguros está constituido por personas que conforman un equipo humano que comparte una misma filosofía de trabajo basada en el esfuerzo, la dedicación, y el compromiso, fomentando valores que los construyen como personas.

## 4.2.1. a) Indicadores Laborales

CUADRO DE INDICADORES LABORALES	AL 30/06/2009	AL 30/06/2010
Cantidad de empleados	1.318	1.372
Contratos fijos	1.310	1.369
Contratos temporales	8	2
Pasantías	0	1
Índice de rotación	3,55%	4,02%
Porcentaje de hombres	56%	55%
Porcentaje de mujeres	44%	45%
Puestos ejecutivos hombres	86%	80%
Puestos ejecutivos mujeres	14%	20%
Puestos gerenciales hombres	96%	97%
Puestos gerenciales mujeres	4%	3%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	54%	51%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	46%	49%
Empleados menores a 30 años	42%	40%
Empleados entre 30 y 50 años	53%	54%
Empleados mayores a 50 años	5%	6%
% de Empleados representados por el Sindicato del Seguro.	79%	79%

## 4.2.1. b) Beneficios para nuestra gente

**Descuentos en Seguros.** Existe una bonificación especial para las coberturas contratadas por los empleados del Grupo Sancor Seguros.

**Metas de Antigüedad.** Las Empresas del Grupo cuentan con una política de premios según la antigüedad del empleado.

**Atención por Casamiento.** El Grupo otorga un obsequio al empleado que contrae matrimonio, que consiste en una suma dineraria.



**Refrigerios al Personal.** La Organización cuenta con máquinas expendedoras de gaseosas, café y dispenser de agua mineral, los cuales están a disposición de todo el personal.

**Regalos de Cumpleaños.** Las empresas del Grupo otorgan un obsequio al personal en el día de su cumpleaños. Además de anunciarlo a través de la Red Interna Corporativa Intranet 2.0.

**Bolsón Navideño.** Con motivo de las fiestas navideñas, el Grupo otorga un bolsón navideño con diversos productos.

**Cena de celebración del día del Seguro.** Todos los años, el Grupo Sancor Seguros agasaja a sus colaboradores con una cena en la que se festeja el día del trabajador del seguro. Cada una de las Unidades de Negocios realiza este ágape en sus localidades.

**Boutique.** Alianza Inversora tiene a su cargo la administración y venta de elementos publicitarios del Grupo Sancor Seguros, a precios diferenciales y con planes de financiación.

**A.M.E.S.S.** La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros tiene como objetivo principal administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de las empresas del Grupo Sancor Seguros, cuyo fin es otorgar beneficios complementarios a las prestaciones que otorga el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP).

El beneficio adicional consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del SIJP y el 70% del sueldo neto que al momento del retiro percibía el empleado.

El Sistema se financia fundamentalmente con aportes de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., Prevención A.R.T. y de los asociados.

Otro de los beneficios que brinda la Asociación Mutual de Empleados es el otorgamiento de préstamos en condiciones especiales para casos de enfermedad del asociado o familiares del mismo.

También sus miembros pueden acceder a los servicios de proveeduría, turismo, panteón social, además de otros beneficios que brinda la Asociación Mutual Sancor.

De igual modo, la Mutual otorga préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas a través de un proyecto presentado por la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros.

- Cantidad de afiliados a AMESS: 1.369 empleados.
- Cantidad de Asambleas realizadas y participantes: 33 Asambleas (delegados presentes en el año 2010: 90).
- Cantidad y monto de ayudas financieras otorgadas (Préstamos por problemas de salud): 7 ayudas, monto: \$ 73.804,34.
- Cantidad y monto de créditos hipotecarios otorgados: 23 préstamos, monto: \$ 1.322.868,63.

**Servicio de Asistencia de Urgencia Área Protegida.** Su función es brindar asistencia ante incidentes y/o accidentes ocurridos dentro de todas las instalaciones de Sancor Seguros, Prevención A.R.T. y Alianza Inversora.

**Préstamos al Personal.** Las empresas del Grupo disponen de una línea de préstamos personales para los empleados efectivos con antigüedad superior a un año. Los interesados pueden consultar las características de los préstamos con el Área Inversiones.

**Programa de Asistencia al Empleado** (EAP según sus siglas en inglés). Es un servicio estrictamente confidencial de orientación legal y financiera para todos los colaboradores del Grupo Sancor Seguros y su grupo familiar dependiente (cónyuge e hijos de hasta 25 años de edad que vivan con y dependan económicamente del empleado). Se accede al mismo a través de la línea gratuita 0800 777 8327 para Argentina y 000 405 4187 para Uruguay. Además de estar disponible el siguiente e-mail: eapconsultas@eaplentina.com.

**Pausa Activa.** Resaltando la importancia de generar un ambiente de trabajo saludable, en el Grupo Sancor Seguros se implementan programas de gimnasia laboral (pausas activas de trabajo) con el objetivo de promover la salud y bienestar de los empleados.

Este programa se lleva a cabo de manera conjunta entre el Área de Recursos Humanos, el Servicio de Higiene, Seguridad y Medioambiente y profesionales externos. Actualmente abarca a más de 700 empleados de Casa Central y se está avanzando en la organización para implementarlo también en las zonas.

**Campaña de vacunación antigripal.** En el marco de las acciones que, permanentemente, el Grupo Sancor Seguros lleva adelante para la prevención de afecciones y/o enfermedades se concretó una Campaña de vacunación antigripal. La dosis y su aplicación no tuvo costo alguno para las personas alcanzadas. Este año se utilizó la vacuna Trivalente, que además de la estacional contiene la cepa de Gripe H1N1 (comúnmente conocida como Gripe A). Para que todo el personal se informe sobre la vacunación y sus ventajas, se realizaron charlas con un médico auditor que colaboró además fuertemente en esta campaña, organizadas por el Área de Recursos Humanos de la empresa, donde se expuso sobre la problemática actual de la mencionada enfermedad y donde además, cada uno de los empleados pudo efectuar las consultas que consideró necesario. Se realizó también una acción de comunicación mediante afiches en las carteleras de las distintas dependencias de la empresa.

Se vacunaron 2.243 personas, cabe destacar que este número incluye a empleados, retirados, jubilados, personal eventual, consejeros y familiares (directos) de los empleados. Alcanzando al 100% de las unidades de negocios, 100% de las delegaciones, 100% de los centros médicos laborales y 70% de las oficinas comerciales.

## 4.2.1. c) Desarrollo personal y profesional

### Capacitación

Como los anteriores ejercicios, el Grupo Sancor Seguros continúa trabajando en la formación de sus Mandos Medios, con la implementación de varias ediciones del Programa de entrenamiento en Conducción y Desarrollo de personas y Equipos de Trabajo.

Por otro lado, luego de una etapa de apuntalamiento a las áreas de Suscripción y Comercial, sobre todo reforzando los conocimientos en coberturas, durante este ejercicio, el foco se trasladó al área de Siniestros, implementándose el Programa de Manejo de Presiones frente a Clientes Difíciles, destinado a gestores de siniestros de todo el país, incorporando a quienes desarrollan esta tarea en Sancor Seguros Uruguay y Sancor Seguros del Paraguay.

Se encuentran en etapa de diseño y desarrollo un conjunto de acciones tendientes a profesionalizar esta gestión, clave del proceso del Seguro las cuales se implementarán en el transcurso del ejercicio 2010-2011.

Finalmente, se procuró dar respuestas integrales a las Unidades de Negocio, con intervenciones de diversa índole (de formación, de asesoramiento, etc.) creando respuestas a las necesidades planteadas por las mismas. Durante el ejercicio 2009-2010 se ha llevado a cabo el Plan Integral para la Unidad de Negocio Córdoba, que incluyó un programa de entrenamiento en conducción y desarrollo de personas y equipos de trabajo, coaching gerencial y asesoramiento durante su proceso de planificación.

Estos programas específicos para cada Unidad de Negocio se continuarán desarrollando durante el ejercicio 2010-2011, en aquellas zonas que lo requieran.

	2008/2009	2009/2010
<b>Cantidad de capacitaciones / programas</b>	51	14(*)
<b>Cantidad de asistentes</b> (cantidad de personas capacitadas independientemente de la cantidad de programas a los que individualmente puedan haber asistido)	738	606
<b>Horas de capacitación</b>	1.798	2.847

(\*) A partir del ejercicio 2009-2010 llamamos "programas" a aquellas necesidades de formación que no se ven cubiertas abordando sólo una temática; ni en un solo encuentro, sino que los mismos, involucran varias reuniones y diferentes temas; de manera que cada uno de los programas nombrados, conlleva el diseño e implementación de más de una instancia.

DETALLE DE PROGRAMAS	CANTIDAD DE HORAS 2009/2010
Programa Integral de Entrenamiento en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de Trabajo	447
Capacitación en Idioma Inglés	642
Capacitación en Idioma Portugués	747
Capacitación en Herramientas Informáticas	252
Programa de Comunicación Escrita en la Empresa	154
Formación en Comunicación e Influencia Interpersonal (sistemas)	64
Tutorías	30
Encuentro anual de Suscriptores de Seguros de Personas	7
P.E.S. para Productores	12
Programa Integral de formación para Unidad de Negocio Córdoba	88
Programa de Introducción al Seguro	48
Programa de Formación de Habilidades Interpersonales para Auditores Internos	24
Programa de Formación para Centro de Atención al Cliente	68
Programa de Manejo de presiones para Clientes Difíciles	96
Capacitaciones Técnicas para Área de Sistemas	168

## Desarrollo

Durante este ejercicio, se ha puesto en marcha una nueva edición del Programa Pasos; el cual forma a colaboradores seleccionados de todo el Grupo, tomando como modelo para su capacitación el rol del Responsable de Oficina Comercial, por tratarse de uno de los puestos más integrales. El objetivo final del programa es contar con cuadros de reemplazo capaces de asumir puestos de mayor responsabilidad, favoreciendo así el crecimiento tanto personal como del Grupo. En esta nueva edición se formaron 8 personas.

## Gestión del Desempeño

Desde hace 3 años el Grupo Sancor Seguros mantiene en funcionamiento el Sistema de Gestión del Desempeño, el cual, más allá de la instancia de Calificación propiamente dicha, tiene como foco, la planificación, seguimiento y continuidad del desempeño de los colaboradores, de manera de lograr la mejora integral del mismo.

La responsabilidad de esta gestión es un deber ineludible de los líderes de la organización, quienes cuentan con el apoyo y las herramientas aportadas por el área de Recursos Humanos para tal fin.

Se ha trabajado para profesionalizar los informes entregados a las Gerencias; como así también en la divulgación a todos los colaboradores, de los resultados generales de esta Gestión.

## 4.2.1. d) Seguridad y Salud en el trabajo

La misión del área de Higiene, Seguridad y Medioambiente, es determinar, promover y mantener adecuadas condiciones ambientales en los lugares de trabajo y el más alto nivel de seguridad en todos los establecimientos del Grupo Sancor Seguros.

Durante este ejercicio se dio continuidad a la revisión y control de las condiciones de higiene y seguridad de los espacios físicos del Grupo. Como consecuencia del diagnóstico de los mismos, se propusieron y acordaron con las Gerencias y Responsables de las Unidades de Negocio (U.N.) planes de acción y se ejecutaron diversas mejoras.

Los sistemas de protección contra incendios: detección, aviso y extinción, fueron los prioritarios a la hora de optimizar. Se determinaron instalaciones de nuevos equipamientos en los establecimientos de Buenos Aires, Rosario, Córdoba, Santa Fe, Bahía Blanca, Santa Rosa, Río Cuarto, Concordia, San Francisco y en nuestra Casa Central en Sunchales. También se llevaron a cabo, actualizaciones y mejoras en la señalización e iluminación de emergencia y en el acondicionamiento de las vías de evacuación.

Desde el Grupo consideramos que la capacitación y la definición de emergencia son factores claves e indispensables de la protección (preventiva / pasiva / activa) contra incendios. En este sentido se organizaron brigadas de emergencia en las distintas Unidades de Negocio; y se establecieron mecanismos de alarmas, vías de evacuación, acciones de desalojo ordenado de los edificios y roles para el personal. Paralelamente, se realizaron capacitaciones a los integrantes de las brigadas y simulacros de evacuación.

Se continuó con el rol de Servicio de Higiene y Seguridad, que como Comitente se debe asumir, en la obra del nuevo Edificio Corporativo.

En noviembre de 2009, en cumplimiento de la Ley de la Provincia de Santa Fe N° 12.913, se conformó el Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo del Grupo Sancor Seguros, que tiene como misión velar y promover la vida y salud de los trabajadores. En este marco, el Comité formado por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores (miembros del Sindicato) realiza distintas actividades que le son inherentes según las obligaciones que establece la Normativa, con un importante aporte para la seguridad y la salud ocupacional de todos los que forman el Grupo y relacionados.

#### ÍNDICES DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES

	2008/2009	2009/2010
Número de accidentes	0	5
Enfermedades profesionales	1	0
Días perdidos por accidente laboral	0	18
Días perdidos por accidente laboral/ hombre	0	0,0131
Número de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia de accidentes	0,76 por mil	3,65 por mil

### 4.2.1. e) Comunicación Interna

Nuestro Grupo Sancor Seguros desarrolla comunicaciones internas estratégicas direccionadas al diálogo y a la construcción de sentido compartido entre los recursos humanos que integran la organización. Pensar a la comunicación desde un punto de vista vincular, nos permite optimizar las relaciones interpersonales y compartir espacios de cooperación.

En este marco, una de las herramientas de comunicación que el Grupo ha decidido llevar a un plano del intercambio permanente de información y opiniones ha sido la red interna del personal, que hemos optimizado bajo el nombre de Intranet 2.0.

Utilizando una plataforma tecnológica de avanzada como son los espacios Sharepoint de Microsoft, última tendencia para comunicaciones internas colaborativas, hoy contamos con una Intranet 2.0 que ha sido muy bien aceptada por el personal, entendiendo que la participación y el involucramiento de todos, es clave para el continuo crecimiento organizacional.

Este proyecto viene de la mano de otro que tiene como base, optimizar nuestra actual web generando un Portal Web integrador de contenidos sustanciosos para el navegante y un espacio de servicios de alta calidad para el cliente.

Estos espacios virtuales a nivel interno y externo, están basados en la articulación de la excelencia tecnológica, las nuevas tendencias en este sentido y el fortalecimiento de las comunicaciones estratégicamente pensadas, consolidando el diálogo entre los empleados y del cliente con el Grupo.

Con la Intranet 2.0 se logró:

- Redefinir conceptualmente la Red Interna como herramienta virtual de comunicación que promueve la construcción de significados compartidos.
- Alinear el diseño, la tecnología y los contenidos de la Red Interna con las actuales tendencias mundiales de campos sociales de interrelación.
- Construir una plataforma virtual general la cuál esté com-

puesta por plataformas digitales particulares de las Diversas Áreas del Grupo, y también Sitios Virtuales específicos para temáticas o proyectos que atraviesan a la organización, y que son generados desde diversas Áreas.

Hemos articulado, en un rico trabajo en equipo, la Comunicación estratégica (construcción de sentidos compartidos), el Diseño (innovador y funcional), los Sistemas (evolución tecnológica), la Planificación (espacios funcionales – Sharepoint) y la Autogestión (proactividad) obteniendo un espacio vincular que ha sido aceptado y es utilizado por los recursos humanos.

### 4.2.1 f) ComprometeRSE

A la fecha se desarrollaron cuatro etapas de este programa interno. A continuación se muestra un resumen de los temas tratados en cada etapa:



La última etapa hace referencia al sentido de responsabilidad con el cuidado de la propia vida y la de los demás. La primera acción consistió en el envío de un newsletter sobre la temática, con información proporcionada por un experto en el tema Autopreservación Urbana y Domiciliaria.

La segunda acción incluyó el envío de imanes y afiches con el detalle de teléfonos que pueden ser útiles en caso de emergencia (bomberos, policía, servicio médico de emergencia, atención médica, otros). Como complemento de la segunda acción de la cuarta etapa del Programa ComprometeRSE, se enviaron también a todos los colaboradores, folletos trípticos con consejos preventivos contra el delito de robo y secuestro.

En tercer lugar, se concretó el envío de un newsletter sobre Combinado Familiar, un producto de la empresa que permite preservar el patrimonio de la vivienda familiar y asimismo, se destacó en este informe que, para todos los empleados del Grupo Sancor Seguros, el producto de Combinado Familiar con coberturas a medida tiene un 60% de descuento en el valor de la póliza.

Por último, se realizó en Casa Central, Unidades de Negocios y Delegaciones de todo el país una charla sobre Rutinas de Autopreservación dictada por un especialista en la materia.

Asistieron en forma presencial cerca de 500 empleados, productores asesores de seguros y personal de seguridad y limpieza (servicio tercerizado) y se entregaron 20 DVDs con la filmación de la jornada para alcanzar así a todas las oficinas comerciales de la empresa.

También se hizo extensiva al público en general en la ciudad de Sunchales una charla de las mismas características de la cual participaron miembros del Municipio, entre los cuales se destacó la presencia del Intendente, de la policía local, gendarmería zonal, referentes de distintas instituciones (vecinales, escuelas, hospital) y medios de prensa.

En cada etapa se propusieron trivias con una pregunta relacionada a la acción que hubiera tenido lugar, de modo que aquellos empleados que respondían correctamente pudieran participar de un sorteo por premios relacionados con la temática de cada etapa: un kit de seguridad para el auto en la primera y tercera etapa; un conjunto deportivo para la segunda; un kit de seguridad para el hogar en la cuarta etapa.

ACCIONES LLEVADAS A CABO	16
FOLLETOS / TRÍPTICOS	12.000
MANUALES DE SALUD	1.300
DVDS DE CAPACITACIÓN	1.300
PARTICIPACIÓN TRIVIAS	3.452
PARTICIPACIÓN SORTEO	3.129
PREMIOS	38
PRESENCIA EN SORTEOS	75

#### Premio RSC para ComprometeRSE

El Grupo Sancor Seguros participó junto a otras 391 empresas, ONG y medios de comunicación en la sexta edición de las Distinciones Responsabilidad Social Comunicativa. El programa que presentamos en esta oportunidad fue "ComprometeRSE, Apoyando lo nuestro", y fuimos uno de los 10 ganadores que recibieron el reconocimiento en la categoría Empresas.

Este evento fue organizado por Veali Group Argentina, Radio Continental y Guillermo Petruccelli (creador y director de RSC) y premia el impacto social de las actividades de bien público, a partir de la comunicación de las mismas.



### 4.2.1. g) Motivadores Viales – Programa de Prevención de accidentes de tránsito en el ámbito laboral

Enmarcado en ComprometeRSE este programa se enfoca en la premisa de que para hablar de prevención frente a nuestros clientes y la comunidad en que vivimos, debemos comenzar por modificar nuestras propias conductas, a fin de constituirnos en referentes a imitar. Persigue los objetivos de:

- Motivar a los empleados a comprometerse con la prevención de los accidentes de tránsito.
- Instrumentar en la empresa un proceso educativo que permita un uso responsable de la vía pública.
- Disminuir la siniestralidad laboral derivada de accidentes de tránsito.
- Extender las buenas prácticas en el tránsito al grupo familiar de los trabajadores.
- Formar líderes en seguridad vial (Motivadores) a fin de fomentar conductas seguras y responsables.

#### Fases del programa

**1ª Información / Comunicación a Directivos:** presentación y aprobación del proyecto para la Unidad de Negocio seleccionada.

**2ª Atención / Interés:** implementando acciones que creen expectativa e interés, colgando afiches en lugares bien visibles de los distintos edificios de la Corporación y a su vez, su versión virtual en Intranet.

**3ª Comunicación / Capacitación:** dictado de tres jornadas de capacitación con encuestas, buzones para consultas, entrega de cascos con firma de compromiso y material de concientización (afiches, calcos).

**4ª Formación de Motivadores Viales:** formación de un equipo de MOTIVADORES VIALES (integrante de la empresa capacitado sobre la problemática del tránsito y accidentalidad vial, dispuesto a comprometerse, en forma totalmente voluntaria, con la prevención de los accidentes de tránsito, y cuya función principal es la de propiciar la continuidad de las acciones en el Grupo).

**5ª Implementación de Planes de Acción y continuidad:** presentación de proyectos de los Motivadores Viales tutorados por un equipo de profesionales, puesta en marcha de los proyectos, desempeño del motivador como observador de problemas y buenas prácticas y propuestas de mejora, vínculo de comunicación entre los empleados, la empresa, y los responsables del programa.

Casa Central se encuentra en el desarrollo e implementación de la quinta fase de este Programa, Sucursal Capital Federal está implementando la formación de motivadores viales, y el resto de las Unidades de Negocio y oficinas en análisis de la primera fase.

CONCEPTO	INDICADOR
Promedio de asistentes a las 3 jornadas de capacitación	786
Cascos entregados	530
Actas de compromiso de uso del casco firmadas	530
Encuestas de satisfacción respondidas	2.004
Promedio general de satisfacción charlas	9,015
Encuestas de impacto respondidas	679
Cambió su forma de conducirse en la vía pública	89,81%
Transmitió conceptos aprendidos	98,57%
Motivadores Viales formados	60
Planes de acción en marcha	5*

\* Corresponde a los planes de acción de los motivadores de Casa Central: guía de buenas prácticas, manual de la bicicleta, elementos de seguridad para la boutique, acceso seguro a edificios, campaña de comunicación interna en seguridad vial.

## 4.2.1. h) Referentes de RSE en las Unidades de Negocio

En el marco del Proceso de Gestión de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros, y atendiendo a lo estipulado por el estándar AA1000 y de acuerdo a nuestra filosofía de internalizar en el empleado los valores del compromiso

social, comenzamos el proceso de formación de Grupos Referentes de RSE en las Unidades de Negocio. En tal sentido se llevó a cabo en Sunchales una reunión con los Referentes designados por zona, con el propósito de interiorizarlos -a través de una capacitación- en Responsabilidad Social Empresaria.

La idea del proyecto es que, en cada Unidad de Negocio, estos grupos generen el espacio necesario para integrar el Proceso de RSE, además de generar proyectos y acciones que respondan a las necesidades de los distintos puntos del país y contribuyan a fomentar el rol social de la empresa y de quienes trabajamos en ella.

Las funciones de estos Referentes son:

- Ser conscientes de la importancia de la RSE para la empresa y para la sociedad en general.
- Trabajar alineados a la estrategia de RSE del Grupo Sancor Seguros.
- Difundir en la Unidad de Negocio el concepto de RSE, con el fin de que los empleados, lo pongan en práctica y lo transmitan.
- Fomentar la información de RSE en la Unidad de Negocio a través de los diferentes canales de comunicación.
- Relevar información de las acciones de RSE que se estén desarrollando en la Unidad de Negocio para sistematizarla e informar a la Corporación en Sunchales.
- Focalizar el trabajo en promover la participación de todos los empleados y escuchar sus opiniones a través del programa ComprometeRSE.
- Participar en el Proceso de RSE- AA1000 enviando las opiniones, sugerencias y las experiencias de RSE que se desarrollen localmente y releva los indicadores GRI correspondientes a cada Unidad de Negocio.

**El Grupo Sancor Seguros cuenta actualmente con 29 Referentes de RSE en todo el país.**

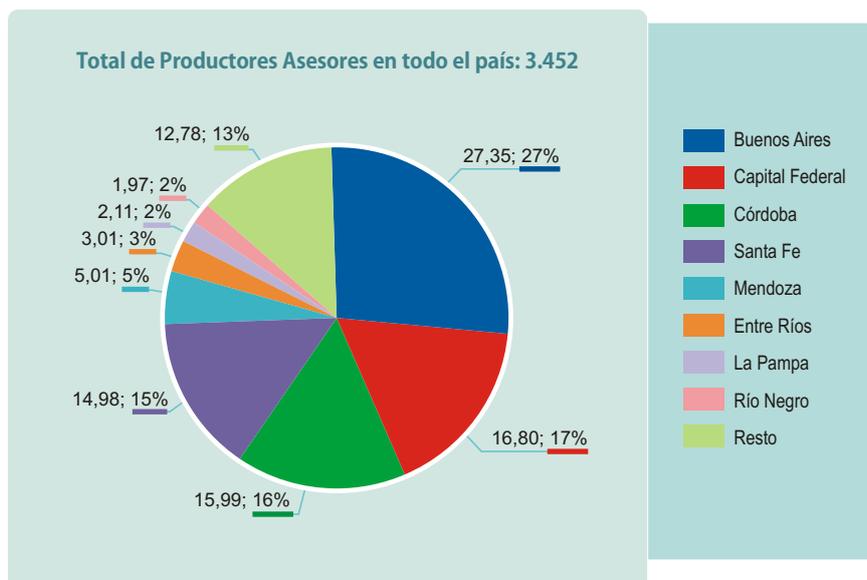
## 4.2.2. Canal de ventas – Productores Asesores de Seguros

Desde nuestros orígenes el primer eslabón en nuestra cadena de valor es el Productor Asesor de Seguros. Es quien, comprometido con la filosofía e idiosincrasia de la empresa, es puente entre la empresa y los asegurados que representan el objetivo final y son los destinatarios del servicio que brindamos.

Las necesidades y exigencias del mercado nos llegan a través de nuestra red de intermediarios que constituye una de las más grandes del país. Escuchando y comprendiendo a éstos, conocemos las realidades de las distintas regiones de nuestro país y, a su vez, ellos comprenden y escuchan nuestra realidad

empresaria para trasladarla a los asegurados. Formamos así un verdadero equipo de trabajo que nos ha permitido alcanzar el lugar preponderante que ocupamos y ganarnos el prestigio con que nos honran nuestros asociados, por el esfuerzo diario para tratar de brindar el mejor servicio, lo que sin dudas constituye la esencia de nuestra existencia.

El resto comprende: Chaco, Tucumán, Chubut, Neuquén, Corrientes, Misiones, San Luis, San Juan, Santiago del Estero, Salta, Santa Cruz, Formosa, Jujuy, Catamarca, La Rioja, Tierra del Fuego.



### 4.2.2. a) Líderes, Programas de Capacitación Continuada

A partir del mes de abril comenzaron a brindarse los cursos de capacitación para Productores Asesores "Líderes. Programa de Capacitación Continuada – 2010", organizados por el Grupo Sancor Seguros, con motivo de cumplimentar las horas exigidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para la renovación de la matrícula.

Al igual que las anteriores ediciones del curso, el mismo no tiene costo alguno para el cuerpo de ventas de nuestra empresa. En lo que refiere al cronograma, se prevé realizar, en

distintas ciudades del país. El temario desarrollado incluye:

- La Responsabilidad Civil y su cobertura.
- El Productor Asesor de Seguros y los Riesgos del Trabajo.
- La Educación Vial: una respuesta inteligente a los Accidentes de Tránsito.

	CURSOS 2008/2009	CURSOS 2009/2010
Cantidad de productores	878	1.296
Horas capacitación por productor	7,5	7,5
Promedio General del Puntaje otorgado	8,69	8,91

### 4.2.2. b) Cursos de ampliación de matrícula para actuación geográfica libre

El Grupo Sancor Seguros ha sido la primera empresa aseguradora del país en brindar esta capacitación a aquellos Productores Asesores de Seguros que desarrollen actividades profesionales en centros urbanos de más de 200.000 habitantes.

Las temáticas dictadas abarcaron: los principios técnicos del seguro, su estructura operativa, la intermediación en su comercialización, el reaseguro, los requisitos para el mantenimiento de la Matrícula, derechos y obligaciones del Produc-

tor Asesor, infracciones a la normativa, sanciones, remuneración del Productor Asesor de Seguros.

Por otro lado se trataron temáticas sumamente relevantes para nuestros intermediarios frente a problemáticas particulares como el riesgo ambiental, el lavado de activos, la prevención de accidentes y educación vial y el encubrimiento y fraude en seguros.

Cantidad de asistentes	Jornadas de capacitación	Horas cátedra del curso	Promedio General de Satisfacción	Localidades alcanzadas
71	8	60	9,15	Rosario Sunchales Buenos Aires

## 4.2.2. c) Herramientas de gestión y comunicación

Permanentemente agregamos valor a los diversos medios de comunicación que mantenemos con nuestros grupos de interés. En el marco del proyecto de optimización de nuestros espacios virtuales, estamos actualizando la ExtraRed el espacio virtual dirigido a los Productores Asesores de Seguros del Grupo. Cabe destacar que con respecto a la herramienta virtual ExtraRed, además de la carga de propuestas, se incorporó la emisión on line que permite imprimir la documentación relacionada a la póliza para entregar al cliente en el momento de la contratación. Asimismo, se pueden imprimir desde la oficina del agente, en caso de ser necesario, copias de documentación relativa a pólizas emitidas vigentes o no, de todas las ramas. Paralelamente a estas potencialidades, nos encontramos desarrollando nuevas funcionalidades y diseños para incorporar a la propuesta actual.

El objetivo final es lograr altos niveles de eficiencia en las operaciones y en la integración de las terceras partes para que puedan recibir información y contar con servicios según sus propias necesidades dadas por su relevante rol en la cadena de valor. Ello nos otorga una ventaja competitiva notable y nos mantiene a la vanguardia en la prestación del servicio.

Durante el período 2009/2010 se capacitaron aproximadamente 1.100 Productores Asesores de Seguros en el uso de las herramientas virtuales SOAS y EXTRARED.

Con el objeto de conocer la opinión de los principales Productores Asesores de Seguros y así poder detectar debilidades y oportunidades de mejora, durante el ejercicio 2009/2010 se realizaron, como en todos los ejercicios, encuestas de satisfacción sobre las herramientas virtuales:

HERRAMIENTA	EXTRARED		SOAS	
	2008/2009	2009/2010	2008/2009	2009/2010
<b>Período</b>				
<b>Puntaje General Obtenido</b>	8,79	8,44	8,61	8,74
<b>Calificación herramienta</b>				
<b>Utilización muy frecuente / frecuente</b>	100%	100%	95,06%	100%
<b>Calificación muy buena / buena</b>	97,14%	95,60%	100%	96,34%
<b>Evaluación del Servicio</b>				
<b>Muy simple / normal (simplicidad de uso)</b>	98,56%	97,90%	98,77%	95,13%
<b>Muy rápida / rápida / normal (en acceso y navegación)</b>	94,28%	90,20%	97,54%	92,68%
<b>Muy útil / útil (utilidad)</b>	97,14%	97,90%	98,77%	98,78%

Promedio muestra: 85 Productores Asesores de Seguros. Nivel de confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

### Nuevas herramientas

#### Nueva Extrared

Es una nueva plataforma que permite entre otras cosas:

- Ingreso de propuestas, renovaciones, modificaciones y anulaciones a través de nueva modalidad on line.
- Impresión de carátulas, recibos, facturas, copias de póliza, tarjetas, de adherentes (Vida Obligatorio) y certificados de pólizas de flota.
- Opción de imprimir en oficina del Agente pólizas emitidas on line.
- Opción de marcar las pólizas impresas en la oficina del Productor Asesor.
- Consulta de Pólizas emitidas y Contratos de Riesgos de Trabajo.

#### Visualis

Nuestro Grupo ha lanzado Visualis, la máxima innovación en identificación satelital para Productores Asesores de Seguros de nuestra red. Se trata de una diferencial herramienta de gestión, realizada por el sector de Tecnología y Desarrollo de Seguros Agropecuarios, que permite precisar e identificar de forma

inequívoca la geo-información de clientes y su relación con las pólizas de seguros. Este software es una aplicación conectada a Extrared y funciona on line.

Visualis facilita el trabajo administrativo y la gestión comercial de los productores, permitiéndoles simplificar tareas, reducir tiempos y costos, unificar criterios, facilitar acceso a la información y ubicar a los clientes de manera clara, rápida y sencilla. En tanto, para riesgos agrícolas le permite a través de imágenes satelitales identificar cada establecimiento agropecuario y localidad, señalar los lotes asegurados o a asegurar, entre otros.

Lo más importante es que toda la información que el Productor Asesor ingrese, queda archivada en el sistema de manera georeferenciada. Esto le permitirá poder ubicar fácilmente a sus clientes actuales o potenciales.

Este sistema permitirá una mejora sustancial en la localización y ubicación de los lotes o establecimientos, fundamental a la hora de confeccionar la propuesta del seguro.

Visualis busca minimizar la carga administrativa, procurando que el Productor pueda dedicarle mayor tiempo a la gestión comercial y a la atención de sus clientes.

### VALOR – Cotizador único en línea

- Cotizador vía web de riesgos de Seguros de Persona.
- Política única de precios.
- Permite realizar el seguimiento de las cotizaciones.

### Cotizador General

- Permite cotizar una gran variedad de riesgos.
- Opción de guardar cotizaciones.
- Actualizaciones periódicas on line.
- Opción de imprimir la cotización para el Productor Asesor y para el cliente.

### Cotizador Wap

El Productor Asesor de Seguro tiene la posibilidad de cotizar el Seguro Automotor vía celular a través de: [wap.sancorseguros.com](http://wap.sancorseguros.com).

## 4.2.3. Clientes

De acuerdo a nuestra estrategia comercial del Sistema Integrado 360 grados, nuestro Grupo Sancor Seguros pone su mirada en el cliente como centro de atención, al tiempo que atiende todas las necesidades que el mismo pueda llegar a tener en sus diferentes roles en la vida.

Nuestro objetivo es poner siempre al asegurado en el centro de la atención, para lo cual utilizamos la innovación como principal herramienta para el desarrollo de nuevos servicios. Gracias a ello, cada vez son más las personas y empresas que nos eligen para asegurar sus bienes y su vida.

	2008/2009	2009/2010
<b>Sancor Seguros</b>		
Cantidad de empresas	66.557	70.454
Cantidad de individuos	910.870	981.870
<b>Prevención A.R.T.</b>		
Cantidad de empresas	124.266	130.946
Cantidad de empleados asegurados	1.039.704	1.238.724

Información a Junio 2010

Es esencial para el crecimiento sustentable de toda organización contar con clientes fidelizados. Esta situación se logra con un trabajo serio, responsable, comprometido, y que tenga en cuenta los requerimientos de los asegurados. En este sentido, además del cumplimiento de nuestras obligaciones a la hora de un siniestro, y del apoyo constante en asesoramiento, es crucial que los clientes cuenten con información clara y certera de todo aquello que realiza nuestro Grupo Asegurador, de manera que nos contactamos constantemente con ellos para consultarles sobre la imagen que tienen de nosotros y, por supuesto, escuchar las propuestas de mejora que puedan surgir de sus opiniones.

Por todo ello, la satisfacción de nuestros asegurados es la mejor referencia del Grupo Sancor Seguros, y es producto de un trabajo sistematizado donde los pilares del servicio a brindar se consolidaron sobre la filosofía de la atención personalizada y la aplicación de los conceptos de la mejora continua, en base a encuestas de satisfacción.

#### CONCEPTO CALIFICADO

#### % DE RESPUESTAS Muy satisfecho / satisfecho

	Año 2009	Año 2010
Nivel General de Satisfacción	98,75	96,55
Asesoramiento del Productor Asesor	96,45	97,06
Eficiencia en la gestión administrativa*	92,47	90,37
Cumplimiento frente a siniestros	94,72	88,83
Atención del 0800/0810	90,17	87,26
Atención en la oficina comercial*	93,22	91,74
Asesoramiento y capacitación en prevención y seguridad*	91,39	88,65
Existencia de servicios complementarios*	97,89	93,71

Promedio muestra 61 clientes: año 2009 y 88 clientes año 2010. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10

\*Encuestas realizadas a empresas aseguradas en Prevención A.R.T.

Existe una mínima diferencia en los % del año 2009 presentados en el Informe Pre Ciclo 3, debido a que los datos fueron recalculados en función de las bases de cada población.

#### % DE RESPUESTAS

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros	Si	17,31
	No	81,98
	Ns/Nc	0,71
Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros	Muy importante	25,97
	Importante	42,05
	Poco importante	1,94
	Nada importante	0,88
	Ns / Nc	29,15

Promedio muestra 141 clientes. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10

### Contacto con nuestros clientes:

#### CONTACTOS CON EL CLIENTE

(Registrados en el Centro de Atención al Cliente)

#### EJERCICIOS

	2008/2009	2009/2010
<b>ATENCIONES</b>		
Telefónicas	1.033.860	699.605
Virtuales	24.900	16.740
<b>Total Atenciones</b>	<b>1.058.760</b>	<b>716.345</b>
<b>GESTIONES</b>		
Médicas	75.679	805.769
Administrativas	247.709	220.042
<b>Total Gestiones</b>	<b>323.388</b>	<b>1.025.811</b>
<b>Total Contactos</b>	<b>1.382.148</b>	<b>1.742.156</b>

La **atención telefónica** abarca todas las líneas tanto gratuitas como las directas y la **atención virtual** hace referencia al servicio de Chat de las Webs institucionales de Sancor Seguros y Prevención A.R.T.

La disminución de comunicaciones telefónicas y virtuales corresponde a la implementación de un sistema IVR (Respuesta Interactiva de Voz) en las líneas de consultas generales de Sancor Seguros y Prevención A.R.T. que permite a los clientes autogestionar en línea algunos requerimientos (certificados de cobertura, cuentas corrientes, constancias de pólizas y de pago, carátula de contratos de A.R.T.), a la tercerización de coordinación de traslados para accidentados de la A.R.T. y al cambio de horario de atención de las líneas de consultas generales que pasó de ser de 24 hs. a un horario de 8 a 18:30 hs. El objetivo del cambio fue tener mejor capacidad de respuestas para las urgencias y emergencias las 24 hs. y dejar un horario de atención comercial para consultas que no revistan ese carácter (de asesoramiento, consultas administrativas, etc.).

Las **gestiones médicas** incluyen: toma de denuncia, gestión de traslados, autorizaciones de primeras atenciones; mientras que las **gestiones administrativas** abarcan: gestión de servicio de asistencias, telemarketing, siniestros con lesionados, confección de certificados, derivación de faxes y derivación de casillas institucionales. El crecimiento de gestiones en el período 2009/2010 corresponde al crecimiento de cartera, gestiones de siniestros.

En cuanto a gestiones administrativas la disminución corresponde a: derivación de tareas de gestión de faxes al Área de Logística de Prevención A.R.T. de 8 a 18:30 hs.

A partir de Mayo del 2010 se atienden las 24hs. desde el Centro de Atención al Cliente de Argentina las comunicaciones de la línea de siniestros de Automotores e Íntegro de Sancor Seguros del Paraguay.

### 4.2.3. a) Nuevos desarrollos – Relanzamientos

#### Innovaciones en servicios:

##### Protección Max

Protección Max es nuestra última innovación en Seguros de Personas, ya que al tradicional seguro de vida le hemos incorporado la posibilidad de contratar un abanico de coberturas adicionales que ampara los riesgos que puedan afectar la salud de una persona.

Se trata de un producto ideal para brindar contención a la familia, en caso de que alguna situación afecte la vida de la per-

sona que es su sostén económico.

El seguro brinda la cobertura básica de fallecimiento por cualquier causa, con una suma asegurada a libre elección. A ella se suman ocho coberturas adicionales de contratación optativa, que son las de muerte accidental e indemnizaciones parciales por accidente; incapacidad total y permanente por enfermedad o accidente; enfermedades graves; trasplantes; pérdida o disminución de ingresos por accidente; renta diaria por internación por accidente; cuidados en el hogar por accidente y adelanto por enfermedad terminal.

##### Lanzamiento Nuevo Fideicomiso

Continuando con la política desarrollada en años anteriores, lanzamos al mercado Agro Alianza III - Fideicomiso Financiero Productivo, una herramienta destinada a pequeños y medianos productores agropecuarios, que otorga financiamiento a costos convenientes y a pagar con la propia cosecha.

Este fideicomiso está destinado a PyMES Agropecuarias aseguradas en el Grupo Sancor Seguros y tiene como ventaja que la financiación se adapta a las necesidades del ciclo de producción, venta y cobranza (presiembrá – poscosecha). A través de este instrumento financiero, los productores agropecuarios pueden solicitar préstamos por montos que van desde los u\$s 30.000 hasta los u\$s 300.000, de acuerdo a su capacidad productiva.

Al igual que en series anteriores, un punto muy importante a destacar es que Agro Alianza III no exige a los productores agropecuarios garantías reales (prenda, hipoteca).

De esta forma, continuamos desarrollando herramientas que contribuyen al desarrollo de pequeños y medianos productores agropecuarios de nuestro país, ofreciéndoles alternativas para que pongan a resguardo su rentabilidad y encuentren posibilidades de seguir creciendo.

##### Relanzamiento de Prevenet

Prevenet, la plataforma de gestión que Prevención A.R.T. pone a disposición de sus empresas clientes, cuenta con una nueva imagen y funcionalidades adaptadas a las posibilidades que otorga el desarrollo de las herramientas virtuales de vanguardia.

La renovada plataforma permite al empresario estar cerca de su Aseguradora de Riesgos del Trabajo (A.R.T.), pudiendo realizar todas las gestiones propias de la operatoria de manera más ágil y efectiva.

Como respuesta a los requerimientos y sugerencias respecto de la plataforma, y con el objeto de optimizar los servicios ya disponibles, han sido realizadas mejoras en gestiones tales como la impresión del certificado de cobertura, movimientos de personal, carga de denuncias de accidente, actualización de datos, detalle de siniestros y aviso de obra. Pero además de estos cambios, han sido incorporados nuevos servicios como

credenciales para el personal, gestión completa de reintegro de jornales, reintegro de gastos, liquidación de deuda, relevamiento de riesgos y servicio de comunicaciones.

### Autogestión de constancias de póliza y de pago del seguro automotor

Siendo una de nuestras premisas la mejora continua en la calidad de atención, hemos puesto a disposición de nuestros asegurados un nuevo servicio que le permitirá autogestionar telefónicamente trámites relacionados con el seguro automotor.

A través de la línea telefónica 0800 444 2850, el asegurado puede solicitar, en cualquier momento del día, certificados de cobertura y constancia de pago de sus pólizas, digitando su DNI y el número de su patente. Este servicio está disponible las 24hs, y permite a los clientes resolver sus requerimientos y recibirlos al instante por fax o e-mail.

### Conectar

Enmarcado en uno de los proyectos mentores de la empresa -el Proyecto 360°, conectividad total-, surge CONECTAR. Se trata de una herramienta integral de gestión móvil para Asesores de Riesgo, que permite una interacción permanente con Prevención A.R.T., logrando una mayor agilidad y eficiencia en el asesoramiento.

Una de las obligaciones de toda Aseguradora de Riesgos del Trabajo es asesorar a las empresas afiliadas para prevenir la ocurrencia de accidentes y la aparición de enfermedades profesionales. Para el cumplimiento de esta tarea, Prevención A.R.T. cuenta con una red profesionalizada de especialistas en Higiene y Seguridad altamente capacitados, cuyo objetivo es visitar a las empresas para evaluar los ambientes de trabajo y asesorar a los empleadores acerca de las medidas a adoptar para minimizar los riesgos y sobre el desarrollo e implementación de programas preventivos.

Para optimizar esta tarea, desde co-

mienzos del 2010, nuestros Asesores de Riesgos cuentan con un dispositivo móvil y una aplicación que les permite interactuar con Prevención A.R.T. en forma permanente, remitiendo información y accediendo a datos de interés para el cliente, sin importar el lugar donde estén. El especialista sincroniza los datos con los servidores de Prevención A.R.T., lo cual posibilita la actualización on line de la información, de manera tal que la empresa puede consultar los datos relevados, y las recomendaciones brindadas por el profesional a través de la plataforma virtual Prevenet.

### Cursos Primero Prevención

Durante el período 2009/2010 se continuó con el Programa de Cursos Presenciales "Primero Prevención", destinado a trabajadores de empresas afiliadas a Prevención A.R.T.

La propuesta incluyó el desarrollo de capacitaciones sobre temas vinculados a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Se incorporaron nuevas temáticas y cada zona seleccionó aquellas que mejor se adecuaban a la

problemática presente en su región. De este modo, pudimos concretar 55 cursos en 29 ciudades diferentes, que contaron con la participación de 1.950 trabajadores quienes valoraron los cursos de manera muy favorable.

Las capacitaciones se desarrollaron bajo la metodología de talleres, con actividades prácticas y participativas y contemplaron la entrega de un certificado y de materiales instructivos a todos los asistentes.

Los temas desarrollados en esta edición fueron:

- Bienestar Animal. Buenas prácticas durante el manejo de ganado.
- Cuidado de la Voz en la Práctica Docente.
- Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito laboral.
- Rol del Supervisor en la Prevención de Riesgos en la Construcción.
- Rol del Supervisor en la Prevención de Riesgos en la Industria.
- Introducción a los Primeros Auxilios.
- Resucitación cardiopulmonar.
- Trabajo de Altura.



### Granizo en Buenos Aires: una muestra de nuestra capacidad de respuesta

En oportunidad de la tormenta de granizo que afectó el área metropolitana compuesta por Capital Federal y el Gran Buenos Aires el 18 de abril de 2010, nuestro Grupo Asegurador nuevamente ha demostrado su eficiencia y profesionalismo a la hora de dar respuesta ante este tipo de siniestros, poniendo de manifiesto la seriedad que nos caracteriza en el cumplimiento de los compromisos con los clientes.

Dada la magnitud del evento, con epicentro en la zona norte del Gran Buenos Aires, en nuestra empresa se recibieron 1.514 denuncias de siniestro a causa de granizo, lo que generó un pago total estimado de 12 millones de pesos para reparar los daños cubiertos en los distintos ramos (Automotores, Combinado Familiar, Granizo, Seguro Integral, Todo Riesgo Operativo, Incendio y Aeronavegación).

En el caso del ramo Automotores, se puso a disposición de los asegurados nuestra amplia red de talleres especializados, con el fin de que la reparación de los daños se efectúe en el menor tiempo posible y con la mayor calidad.

## 4.2.3. b) Nuevas oficinas y remodelaciones

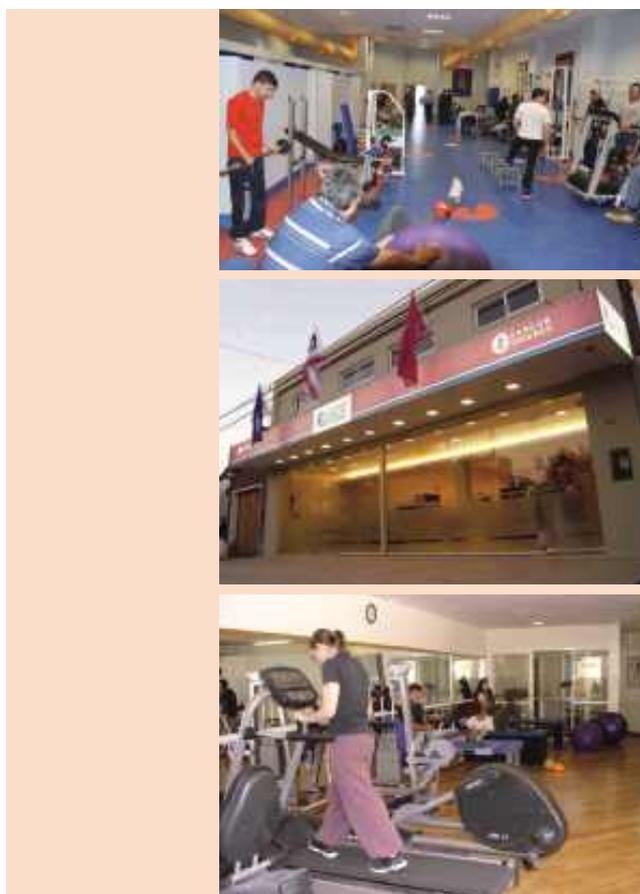
### Ampliación de Centro Médico Laboral en Córdoba

El 10 de diciembre de 2009, Prevención A.R.T., presentó su nuevo Centro de Rehabilitación totalmente equipado con tecnología de última generación para optimizar los servicios brindados a los trabajadores accidentados. Con la nueva ampliación son 1.000 los m<sup>2</sup> a disposición de los trabajadores, destinando casi 400 m<sup>2</sup> solamente a rehabilitación, con la aparatología acorde a las necesidades laborales.

### Nueva oficina en Lincoln

Se inauguró una nueva oficina en la ciudad de Lincoln, provincia de Buenos Aires, con el propósito de brindar un espacio de atención para clientes y Productores Asesores de Seguros de esta región bonaerense.

El acto de apertura se realizó en marzo de 2010, con presencia de funcionarios de nuestra empresa; el Intendente de la ciudad, Jorge Fernández, junto a otras autoridades municipales; Productores Asesores de Seguros y clientes.



## 4.2.3 c) Nuevas Alianzas Estratégicas

Hemos celebrado dos nuevas alianzas estratégicas con instituciones médicas, una en la ciudad de Neuquén y otra en la ciudad de Mar Del Plata. Estas alianzas posibilitarán el fortalecimiento de los lazos entre Prevención A.R.T. y estos proveedores lo que se traducirá en una atención de calidad superior para

las empresas de la región, y especialmente para sus empleados.

Dichas instituciones poseen consultorios para la atención clínica y traumatológica, unidad de rehabilitación kinesiológica y de fisioterapia, enfermería y laboratorio de análisis clínicos.

Con la concreción de las nuevas alianzas estratégicas, estas instituciones de salud se suman a nuestros 6 Centros Médicos Propios y a otras cinco alianzas estratégicas, estas últimas ubicadas en las ciudades de Concordia, San Martín – Mendoza, Mendoza, San Miguel de Tucumán y Capital Federal.

## 4.2.3. d) Liderazgo y reconocimientos

### Certificación ISO 9001: 2008 para el Centro de Emisión, Impresión y Despacho

Nuestro Grupo ha sumado un nuevo reconocimiento ya que en el mes de junio de 2010 obtuvo la Certificación ISO 9001:2008 a los procesos de: Emisión, Impresión y Despacho de pólizas, sus modificaciones, renovaciones y anulaciones de los ramos de Seguros de Personas, Patrimoniales y Riesgos del Trabajo. El mismo es el resultado de la integración de los procesos de Emisión e Impresión y Despacho, logrando de esta manera la ampliación del alcance al certificado obtenido para el proceso de emisión el 24 de junio del 2008. Además hemos recibido la Certificación ISO 9001:2000 a la Calidad de atención de:

- **Siniestros de Seguros Agropecuarios.**
- **Centro de Atención al Cliente.**
- **Comercialización, Suscripción, Administración y Gestión de Siniestros de Seguros de Personas.**
- **La Gestión del Sector Auditoría Interna.**

### Calificación

Moody's Latin America nos ha calificado A1.AR por ser una compañía de seguros que ofrece una buena fortaleza financiera.

### Primer puesto del premio Prestigio Seguros

En la edición 2009 de los Premios Prestigio, por quinto año consecutivo, Sancor Seguros fue la aseguradora de riesgos generales más elegida por los Productores Asesores de Seguros de todo el país, compitiendo entre las 50 principales empresas del mercado asegurador argentino. Asimismo, Prevención A.R.T. obtuvo por cuarta vez el premio Prestigio en el ramo correspondiente a Seguros de Riesgos del Trabajo.

El premio Prestigio Seguros es organizado anualmente por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y Comunica, a través de una encuesta que se realiza a los Productores Asesores de todo el país.

A partir de los resultados expresados en ella, Sancor Seguros ha sido catalogado como el Grupo Asegurador líder en cuanto a calidad de los productos y servicios; percepción de solvencia económico-financiera; creatividad aplicada a la gestión comercial y de marketing; honestidad y ética empresarial; adaptación frente a nuevos escenarios; calidad del management; trayectoria; proyección de futuro; y compromiso con la comunidad y el futuro del país.

### Ranking Merco

Sancor Seguros fue elegida por la gente como una de las mejores empresas del país –y la principal en su rubro– ocupando el puesto N° 20 entre 100 firmas previamente seleccionadas por el Ranking “Merco. Empresas y Líderes” (elaborado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) y distinguidas con el Premio Clarín a la Excelencia Empresarial.

En la primera edición argentina de dicho ranking, nuestra empresa quedó seleccionada entre las 100 empresas con mejor reputación en Argentina, ocupando el cuarto lugar en el rubro “Aseguradoras” y el puesto número 51 entre todas las marcas presentes en el país. Asimismo, esta evaluación contempla un ranking de los 100 empresarios líderes a nivel nacional, dentro del cual Néstor Abatidaga, Gerente General de Sancor Seguros, ocupó el puesto N° 40.

### Premio Mercurio 2009

Hemos obtenido el Premio Mercurio 2009 a la excelencia en Marketing en la Categoría Seguros, por nuestro trabajo estratégico y creativo realizado para el caso denominado “GRANIZO MAX, al liderazgo entre dos crisis”, que contempla las distintas campañas de Seguros Agropecuarios.

El caso GRANIZO MAX expresa los seis años de aplicación de una estrategia de posicionamiento formulada en plena crisis económica ante la campaña agrícola 2001-2002, que termina de alcanzar sus objetivos en la campaña 2007-2008 y es puesta a prueba en la crisis de la campaña 2008-2009. Atraviesa el más importante período de reformulación de la producción agrícola de la Argentina y expresa cómo el Grupo Sancor Seguros operó las variables de marketing para reposicionarse y crecer.

## 4.2.4. Proveedores

Otro eje central en el óptimo desempeño de nuestra Organización está vinculado con la prudente elección de proveedores que conozcan nuestra filosofía de trabajo y nos brinden sus productos y servicios alineados con nuestras metas estratégicas.

En el Grupo Sancor Seguros estamos convencidos de que para llevar a cabo con éxito nuestra gestión del negocio, necesitamos contar con una cadena de suministro fuerte y comprometida con los valores que nos rigen, principalmente en cuanto a innovación.

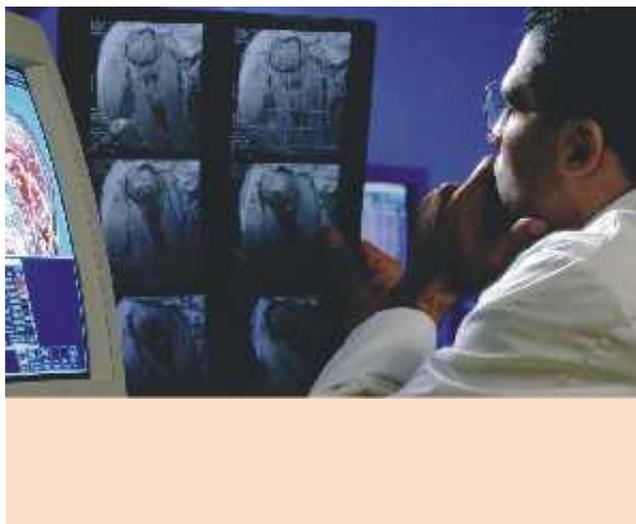
Contar con proveedores calificados y profesionalizados habla de nuestra integral forma de trabajar con todos nuestros grupos de interés. Para tal fin, fortalecemos nuestros lazos con

ellos, promoviendo espacios compartidos de crecimiento mutuo.

Una calificada red de proveedores garantiza una parte importante de la calidad de nuestros servicios, por lo que mantener relaciones sostenibles, basadas no sólo en lazos comerciales sino también de confianza y colaboración, se ha convertido en uno de los objetivos claves en relación a la cadena de valor de la empresa.

Para ello, el proceso de selección de nuestros proveedores se funda en la imparcialidad y en la aplicación de criterios objetivos como calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta.

Para impulsar el desarrollo económico local de cada una de las ciudades en las que el Grupo Sancor Seguros está presente, dentro del proceso de selección de proveedores, privilegiamos la contratación de productos o servicios de la zona.



#### 4.2.4. a) Mediclick

Mediclick es un moderno sistema de gestión destinado a prestadores médicos de Prevención A.R.T., que otorga la posibilidad de que estos puedan realizar una serie de gestiones on line en la administración de los casos vinculados al seguro de Riesgos de Trabajo.

En este ejercicio se desarrolló un nuevo módulo de esta plataforma para centros de rehabilitación, de manera de optimizar la gestión de los mismos y brindar un canal más ágil de comunicación.

Desde Prevención A.R.T. se trabajó en una actualización del diseño estético del sitio y en la incorporación de nuevas funcionalidades, para seguir brindando a los prestadores médicos un sistema que se adapte a sus necesidades operativas.

Para la difusión de esta actualización de Mediclick, se ha iniciado un programa de capacitaciones para los prestadores. El objetivo de este plan de capacitaciones es dar a conocer las nuevas posibilidades de la herramienta e incrementar los niveles de uso por parte de los prestadores médicos de la red de Prevención A.R.T.

Al usuario, Mediclick le permite organizar la operatoria de sus trabajos efectivizando la labor de sus colaboradores; agilizar operaciones; dinamizar procesos y ahorrar tiempos.

A través de encuestas sobre esta herramienta se busca:

- Evaluar a Mediclick respecto a su utilidad, simplicidad de uso y niveles de inconvenientes de la herramienta. Conocer si mejoró la relación prestadores – Prevención A.R.T. a través de su uso.
- Evaluar el Programa Más Mediclick.
- Indagar la opinión de los prestadores respecto a la atención de Prevención A.R.T. en cuanto a los auditores, 0800, asesores, gestión administrativa, pagos, etc.

PRINCIPALES PROVEEDORES GRUPO SANCOR SEGUROS	% SOBRE TOTAL FACTURACIÓN A PROVEEDORES
Prestadores Médicos	27,61
Comunicación y Marketing	11,71
Servicios de Seguridad y Salud Ocupacional	8,46
Traslado accidentados	7,60
Gastos de farmacia	4,86
Viajes	4,12
Servicio de Correspondencia	4,04
Servicio control satelital	2,95
Útiles de oficina	2,60
Servicio de consultoría	2,59
Servicios Bancarios y de Seguros	2,55
Asistencia al vehículo	2,42
Servicios limpieza y vigilancia	2,41
Investigación y gestión de siniestros	2,40
Informática	2,22
Alquileres	1,97
Intermediación por cobranza AFIP	1,66
Servicios Sociales	1,37
Alojamiento y comida accidentados	0,93
Telefonía	0,84
Asistencia al viajero	0,46
Asistencia domiciliaria	0,11
Responsabilidad Social Empresaria	0,03
Resto	4,10
Total	100,00

Es importante destacar que en la relación Grupo/Proveedor, ambas partes nos fortalecemos, alcanzando los óptimos niveles de sustentabilidad. Es un vínculo que progresa paralelamente y en el tiempo. Para nuestra organización no son proveedores sino socios estratégicos del negocio.

CONCEPTO	RESPUESTA	% 2009/2010
Calificación general	Muy buena / buena	88,72
Utilidad	Muy útil / útil	90,14
Calificación Programa Más Mediclick	Muy bueno / bueno	80,28
Practicidad	Muy práctica / práctica	85,92
Rapidez	Muy rápida / rápida	67,60

Base población: 72 prestadores médicos que utilizan la herramienta. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10  
Hubo un cambio en la estructura de la encuesta realizada. Se comparará la información a partir del próximo ejercicio.

## 4.2.5. Comunidad

Nuestro Grupo actúa siempre pensando que las comunidades son receptoras de las acciones que este genera, en tal sentido en nuestro plan estratégico consideramos a la sociedad como un actor importante con el cual nos relacionamos día a día.

Es relevante destacar que esta forma de pensar tiene su esencia en nuestro origen como cooperativa, y la trayectoria que hemos adquirido a lo largo de nuestra historia, permite que nos vinculemos con instituciones que también trabajan en pro de la seguridad y la prevención, hecho que fortalece aún más, todas las funciones que se desarrollan en beneficio de la comunidad.

Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros); Consejo Provincial de Cooperativas y Mutuales de la Provincia de Santa Fe; CONINAGRO (Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Ltda.); INTERCOOP Editora Cooperativa Ltda.; UICE (Unión Internacional de Cooperativismo y Mutualismo Escolar); AFECYM (Asociación Federal de Educadores en Cooperativismo y Mutualismo); CALCME (Célula de América Latina de Cooperativismo y Mutualismo Escolar) y, en el plano local, Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

**Instituciones vinculadas a la RSE:** IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial); IDEA (División RSE), Pacto Global de las Naciones Unidas, ACDE (Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas) y VALOS.

### 4.2.5. a) Alianzas

**Instituciones vinculadas a la actividad aseguradora:** ADIRA (Aseguradores del Interior de la República Argentina); Comité Asegurador Argentino; APF (Asociación Panamericana de Fianzas); ALASA (Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario).

**Instituciones vinculadas a la seguridad y la prevención de riesgos:** FISO (Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional); CESVI (Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina); SIDEAT (Sistema Integrado de Denuncias de Accidentes de Tránsito), ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial).

**Instituciones vinculadas al cooperativismo:** ACI (Alianza Cooperativa Internacional); AACMIS (Asociación de Cooperativas y Mutuales de Seguros de Las Américas); ICMIF (Federación

### 4.2.5. b) Fundación Grupo Sancor Seguros

La Fundación Grupo Sancor Seguros tiene el propósito de agregarle valor a la sociedad. En tal sentido, focalizada en la investigación científica y tecnológica relacionada a la promoción, difusión y desarrollo del cooperativismo, la educación, la higiene y salud ocupacional, a la seguridad vial y ambiental y al desarrollo agropecuario, busca promover los valores en los establecimientos educativos de Argentina.

Trabaja en tres líneas de acción:

#### **Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.)**

Fue creado en 1986, entre las cooperativas asociadas a la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda. con el objetivo de

promocionar la educación sistémica de grado, fundamentalmente en lo que respecta a sistemas. A partir del 1º de Diciembre de 2008, pasó a depender de la Fundación Grupo Sancor Seguros. Se dictan las siguientes carreras: Analista de Sistemas, Analista en Contabilidad y Gestión, Analista en Comercialización, Técnico Superior en Agronegocios, Técnico Superior en Gestión de Cooperativas y Mutuales, Programador de PC. Además de nivel terciario, también cuenta con nivel secundario.

En junio de 2010 la Fundación Grupo Sancor Seguros firmó un Convenio con la Universidad Católica de Santiago del Estero para que los alumnos del I.C.E.S. puedan continuar los estudios Universitarios de las Carreras de Ciencias Económicas, Ingeniería en Sistemas y Licenciado en Cooperativas, en Sunchales, permitiéndoles terminar su carrera universitaria en dicha ciudad.

### Promoción del Cooperativismo Escolar

Este proyecto gira en torno a propiciar la creación de Cooperativas Escolares en todo el país, replicando la experiencia de Sunchales en otras localidades.

Nuestra ciudad cuenta con 12 cooperativas escolares (4 del nivel primario, 6 del nivel secundario, 1 de Escuela Espe-

cial y 1 de Escuela Rural). El accionar de estas Cooperativas permite plasmar en el día a día la filosofía cooperativa y poner en práctica los principios y valores del cooperativismo. En el año 2007 se forma la Fe.Coop.E.S., entidad de segundo grado que nuclea a todas las cooperativas escolares de Sunchales, teniendo como objetivo desarrollar acciones sociales. Como ejemplo de las mismas podemos mencionar proyecto "antipintadas", recolección de tapitas, reemplazo de bolsas de nylon por las de tela, entre otros.

En mayo de 2010 se desarrollaron en Sunchales las XIIIª Jornadas Nacionales de Cooperativismo y Mutualismo Escolar y VIIª del MERCOSUR, organizadas por la Fundación Grupo Sancor Seguros. Estas Jornadas fueron declaradas de Interés Educativo por el Ministerio de Educación de la Nación, y tuvieron una concurrencia de más de 500 docentes pertenecientes a aproximadamente 200 establecimientos educativos de todo el país, quienes se dieron convocatoria en el lugar para debatir e intercambiar experiencias sobre la temática.

Las Jornadas contaron con el auspicio de la Célula de América Latina de Cooperativismo y Mutualismo Escolar (CALCME) y la Unión Internacional del Cooperativismo y Mutualismo Escolar,

bajo el objetivo de brindar a las docentes de Argentina un espacio en donde puedan, a partir de las vivencias compartidas y las capacitaciones recibidas, fortalecer sus conocimientos y adquirir experiencias motivadoras que cooperen con su desarrollo personal y profesional.

En las mismas se desarrollaron charlas interactivas de capacitación, disertaciones, talleres y dinámica de grupos, donde además de dar lugar a la presentación de diversas experiencias de cooperativismo y mutualismo escolar, el evento ha tenido la participación de instituciones y disertantes de nivel internacional (Brasil, Uruguay, Paraguay, España e Italia).

### Intercambio Cooperativo Internacional

Con el fin de reforzar los vínculos que desde hace algunos años se vienen desarrollando desde el Grupo Sancor Seguros a nivel internacional, aspirando a mejorar y ampliar las posibilidades de capacitación y formación en diferentes aspectos y niveles de la educación y de la vida empresarial y social, la Fundación del Grupo lleva adelante intercambios de jóvenes estudiantes con vocación cooperativista de distintos países (Brasil, España e Italia).



Los alumnos del ICES realizaron los siguientes intercambios Cooperativistas:

Ciudad o Región	NIVEL Terciario			NIVEL SECUNDARIO	
	Misiones y Estado de Paraná.	Región de Andalucía (España).	Región de Emilia Romana (Italia).	Mendoza.	Río Negro.
Fecha / permanencia	Octubre/Noviembre 2009 (12 días).	Enero 2010 (16 días).	Enero 2010 (16 días).	Noviembre 2009 (7 días).	Marzo 2010 (7 días).
Participantes	16 alumnos de ICES y 2 coordinadores. (*)	7 alumnos de ICES y 1 coordinador. (*)	8 alumnos de ICES y 1 coordinador. (*)	13 alumnos de cooperativas escolares, 3 docentes y 1 coordinador.	10 alumnos de cooperativas escolares, 2 docentes y 1 coordinador.
Propósito del Viaje	Visita a cooperativas.	Asistencia a Capacitación. Visita a entidades de la Economía Social.	Visita a Centros Cooperativos. Participación de agenda elaborada por la LegaCoop (Emilia Romana).	Visita a cooperativa. Dictado de charlas para promover el cooperativismo.	Dictado de charlas para promover el cooperativismo.

(\*) Para la realización de estos viajes los alumnos recibieron 95 horas de capacitación.

## 4.2.5. c) Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito "Rutas en Rojo"

Rutas en Rojo nació con el propósito de contribuir en la tarea de generar conciencia sobre la problemática de la inseguridad vial en la Argentina y comenzar a revertir el flagelo de los accidentes de tránsito.

Por ello, la intención de nuestro Grupo es impulsar el cambio desde el propio escenario de acción, procurando que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial.

Por cuarto año consecutivo, continuamos implementado el Programa Rutas en Rojo, en sus diferentes pilares:

### 1) Programa de Televisión

Luego de su emisión semanal por señal abierta (América TV para Capital Federal y Gran Buenos Aires; Red de Repetidoras de Telefé para el interior del país), los capítulos de "Rutas en Rojo" se transmitieron los domingos y martes, durante un año (desde marzo de 2008 a marzo de 2009), a través del canal El

Garage TV y canales del interior del país. En abril del 2010 se comenzó a emitir también a través del canal oficial de la provincia de Chubut LU 90 TV CANAL 7 RAWSON – CHUBUT. El programa se emite los días lunes a partir de las 22:00hs. y se repite los sábados a las 13:30hs, y durará hasta el mes de diciembre de este año 2010.

### 2) Móvil

Iniciado en octubre de 2007, el Móvil de Rutas en Rojo continúa con su itinerario para recorrer distintas localidades en Argentina.

Los lugares visitados en este último ejercicio incluyen 22 localidades de las provincias de: Río Negro, Córdoba, Mendoza, Santa Fe, Buenos Aires, Chubut, La Rioja, Catamarca, Salta y Tucumán.

Hasta Junio de 2010, el móvil de Rutas en Rojo estuvo presente en 67 localidades de las distintas provincias argentinas. Allí se realizaron gratuitamente más de 26.700 test psicofísicos.

### 3) Capacitación

Distribuimos más de 27.000 DVDs de capacitación en Seguridad Vial (Rutas en Rojo-60min.) a asistentes al móvil, colegios, municipalidades, cuerpos de bomberos y otras instituciones y personas que lo solicitaron.

### 4) Web [www.rutasenrojo.com.ar](http://www.rutasenrojo.com.ar)

Desde el inicio de la página en octubre de 2007:

- más de 57.500 personas visitaron nuestra web, alcanzando un promedio de casi 1.798 clicks mensuales,
- más de 11.200 personas descargaron uno o más capítulos del Programa de TV Rutas en Rojo.





## 5) Charlas

Se realizaron más de 90 conferencias sobre seguridad vial en distintas localidades de la Argentina, a las cuales asistieron más de 6.000 personas.

El promedio general de satisfacción obtenido en dichas charlas fue de 8,98 puntos. En lo que respecta a indicadores de impacto; el 92,04% piensa que va a cambiar su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, y el 98,42 % se compromete en transmitir algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano.

## 6) Formador de Formadores

Continuamos llevando a cabo este Programa de Capacitación Docente para la enseñanza de la Educación Vial en la Escuela, dictado por el Dr. Horacio Botta Bernaus, y que tiene por objetivo incluir la educación vial en los programas de la currícula escolar de nivel inicial y primario.

Este programa cuenta con:

- El aval del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe y declarado de "Interés educativo" por el mismo.
- La aprobación de la Subsecretaría de Promoción de la Igualdad y Calidad Educativa del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

- La declaración de interés social, cultural y educativo por la Legislatura de Río Negro y de interés educativo por el Consejo Provincial de Educación de dicha provincia.
- La declaración de interés educativo por la Subsecretaría de Planeamiento Educativo de la provincia de Salta.
- La declaración de interés educativo por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- La declaración de interés municipal por la Municipalidad de la ciudad de Sunchales.

Para el Grupo Sancor Seguros, la educación y la formación de las personas son estrategias indispensables para lograr un cambio de conductas sociales no deseadas a través de la concientización.

Luego de la experiencia positiva en Sunchales -que tuvo lugar en 2007-, durante octubre y noviembre del 2008 el programa se llevó a cabo en la provincia de Córdoba, alcanzando a docentes de las localidades de: Brinckmann, Miramar, Morteros, Altos de Chipión, Balnearia, Colonia Vignaud, Coronel Fraga, Freyre, La Paqueta, Marull y Porteña.

Actualmente el mismo se está desarrollando en la localidad de Viedma, Río Negro. El día 8 de Junio tuvo lugar el lanzamiento, asisten al mismo 140 docentes de la provincia de Río Negro.

Algunos datos relevantes al respecto:

	SUNCHALES	CÓRDOBA	CAPITAL FEDERAL	CHILE	VIDMA
Año realización	2007	2008	2008	2009	2010
Instituciones participantes	15	42	1 (**)	15	45
Cantidad de asistentes	83	113	16	18	140
Certificados entregados	52	95	No se emitieron	No se emitieron	Aún no finalizó el curso
Calificación de las jornadas (contenidos, disertantes, organización, expectativas, aplicación contenidos)	9,52	9,51	9,81	9,28	Aún no finalizó el curso
Proyectos elaborados	13	14	Sin proyectos (**)	10	Aún no finalizó el curso
Cambió su forma de conducirse en la vía pública (*)	100 %	100%	Pendiente	Pendiente	Aún no finalizó el curso
Transmitió algunos de los conceptos aprendidos (*)	100 %	100 %	Pendiente	Pendiente	Aún no finalizó el curso
Puso en práctica en clase los proyectos presentados (*)	91,43 %	91,43 %	Pendiente	Pendiente	Aún no finalizó el curso

(\*) Estas consultas se realizan pasados dos períodos de implementación del curso.

(\*\*) Fue dictado a Instructores de la Dirección de Seguridad Vial del Gobierno de la Ciudad de Bs.As. No debían elaborar proyectos.

## 4.2.5. d) Trabajo por la Seguridad Vial

### Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV)

Continuamos participando, a través de nuestra Fundación, de este Comité Consultivo y sus respectivos Grupos de Trabajo en forma articulada entre la Sociedad Civil, las Empresas y el Estado.

Este Comité es un órgano de participación de la Sociedad Civil en materia de políticas de Seguridad Vial creado por la ANSV y tiene el objeto de sumar la colaboración y asesoramiento en todo lo concerniente a la temática de la seguridad vial, de la sociedad toda, representada por organizaciones no gubernamentales de reconocida trayectoria e idoneidad, del mundo de la empresa, la academia, la ciencia, el trabajo y de todo ámbito comprometido con la seguridad vial.

El Comité opera reuniéndose cada tres meses en sesiones plenarias para elevar a la ANSV sus recomendaciones al respecto y acordar los temas en los que versarán los próximos asesoramientos a presentar. También se reúnen una vez al mes (sesiones ordinarias) por grupos de acuerdo a los fines que aglutinan a los participantes (Derechos Humanos y Justicia, Técnico y Empresarial, y Educación, Investigación y Promoción), en los que se estudian y elaboran nuevas propuestas. Por su parte la ANSV -como máxima autoridad competente en seguridad vial- recibe estas recomendaciones y las incluye en la ingeniería de las medidas que adoptará en la materia. De esta manera el Grupo Sancor Seguros, a través de su participación activa en los tres grupos de trabajo, es partícipe del diseño de la política en seguridad vial que incluye a todos los actores sociales con el fin de instalar la conciencia vial como valor social para disminuir la elevada tasa de siniestralidad vial.

### "Prioridad uno: los chicos"

El Grupo Sancor Seguros se sumó a la campaña "Prioridad uno: los chicos", desarrollada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) como una de sus metas de gestión; y lo hizo en el marco de sus Programas de RSE: "Prevención en Escuelas / Preveniños" y "Rutas en Rojo", focalizados en la prevención de riesgos, entre ellos los del tránsito.

Luego de un trabajo conjunto de varios meses -al cual se sumó también la Fundación Renault- en Noviembre de 2009 se llevó a cabo la Inauguración de la Pista de Educación Vial y el Micro-aula ubicada en Avda. Roca 5500 de la Ciudad de Bs. As. Esta pista destinada a los niños -de dos kilómetros de traza- tiene réplicas de hospitales, escuelas, avenidas rápidas, calles y pasos a nivel con barreras y semáforos simulando las complejidades viales que tiene una ciudad.

En cuanto al aula, se trata de un micro de línea donado al GCBA,

el cual fue acondicionado y equipado por el Grupo Sancor Seguros con la colaboración de la Fundación Renault. Cuenta con aire acondicionado, un plasma, DVD, rampa y expendedor de agua.

Los chicos, junto con sus maestros, visitan la pista para aprender más sobre los cuidados que deben tener en la vía pública. Para ello, las clases teóricas del Micro-aula -donde se proyecta un Video de Preveniños sobre Seguridad Vial- se completan con prácticas en la pista donde algunos de los estudiantes simulan ser peatones, otros conductores (en bicicletas o kartings); todo bajo la atenta mirada de los instructores de la Dirección General de Seguridad Vial de la Ciudad, quienes indican a los chicos la correcta manera de actuar, según cada caso. Cabe destacar que los instructores de los niños fueron oportunamente capacitados por el Dr. Horacio Botta Bernaus, bajo el Programa Formador de Formadores de Rutas en Rojo.

Finalmente a los chicos se les entrega un diploma de "Conductor por un día", un carné de conductor de kartings, calcos y un memotest con las señales de tránsito -todo ilustrado con los personajes de Preveniños-, a los que se suman otros elementos de capacitación suministrados por el Automóvil Club Argentino (ACA).

	2009 (meses Noviembre y Diciembre)	2010 (de Marzo a Julio)
Escuelas Participantes	4	12
Alumnos Participantes	600	1.000

### Conductor Responsable

El Grupo Sancor Seguros se sumó como sponsor al Programa Conductor Responsable de la Dirección General de Seguridad Vial del GCBA. El mismo pretende concientizar a los jóvenes acerca de los riesgos que implica la conducción bajo los efectos del alcohol, fomentando la prevención en los lugares donde los chicos salen a divertirse con amigos.

Coordinan este programa la Dirección mencionada en articulación con la Unidad de Coordinación de Políticas Públicas de Juventud, con el apoyo de la Cámara Cervecera y de los Familiares de las Víctimas de la tragedia de Santa Fe.

La estrategia es desarrollar un espacio de articulación entre las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y las empresas, cámaras y asociaciones con el fin de alcanzar acuerdos de cooperación mutua en pos de una mejor calidad de vida de los habitantes de la ciudad en materia de Seguridad Vial.

El programa consiste en fomentar que, grupos de tres o más personas que se movilicen en automóvil, ingresen en comercios adheridos al mencionado programa (bares, locales bai-

lables o similar) y elijan entre ellos a un “Conductor Responsable”. Este participante se compromete a no ingerir bebidas alcohólicas a cambio de algún tipo de reconocimiento para él y su grupo. A la salida del lugar, personal del Gobierno de la Ciudad realiza un control de alcoholemia de la persona designada, premiándola en caso de haber mantenido su compromiso de no beber.

Resultados a Junio 2010:

- 1.500 jóvenes inscriptos (representando unos 7.500 chicos).
- 1.050 chicos pasaron el test, es decir un 70%, representando a 5.250.

### Prevención en Escuelas - Preveniños

Con el objetivo de continuar difundiendo el programa “Prevención en Escuelas” y el sitio web “Preveniños” ([www.preveninos.com](http://www.preveninos.com)) en toda la sociedad, desde Prevención A.R.T. estuvimos trabajando durante el período 2009 – 2010 en la promoción de este programa entre los diferentes públicos destinatarios.

Hemos estado presentes en congresos para docentes realizados en diferentes lugares del país, y en eventos deportivos y recreativos destinados al público infantil. Las modalidades de participación variaron en función de las características de cada evento, alternando entre la presencia de un stand especialmente diseñado donde los chicos podían ingresar y conocer el sitio web Preveniños, y en donde los docentes interiorizarse sobre los recursos educativos generados. Además se realizaron juegos al aire libre que fusionaban la prevención de riesgos con el deporte, y la entrega de elementos promocionales en ferias y exposiciones, entre otros.

Por otra parte, y siempre con la premisa de difundir masivamente el mensaje de la prevención, hemos organizado campañas en medios de comunicación de alcance nacional. Se emitieron consejos de Preveniños realizados con tecnología 3D en canales de televisión para niños, se publicaron gráficas en revistas infantiles, y se generaron acciones en medios digitales. A esto se suman los concursos promovidos en este período, entre los cuales se destaca el premio “Si vos ganás, ellos también”, que estimulaba la participación de las escuelas a través de la presentación de una experiencia vinculada a la seguridad (seguridad vial, prevención de incendios, promoción de la salud, seguridad en el recreo, seguridad en el edificio escolar) y del cual participaron más de 100 establecimientos educativos.

Además continuamos potenciando el sitio web mediante el desarrollo de nuevos contenidos y secciones. Con el Club Preveniños, Prevención A.R.T. reafirma su compromiso de educar a las generaciones futuras en la prevención de los riesgos que están presentes en cada ámbito de la vida cotidiana de niños y adultos. Y, en sintonía con el proceso de Responsabilidad



Social Empresaria en el que se halla involucrado todo el Grupo Sancor Seguros, ofrece a quienes serán los trabajadores del mañana, una opción de entretenimiento formativo.

<b>35.000 niños</b>	Son socios del Club Preveniños y participan activamente de las diferentes propuestas.
<b>Más de 22.000 docentes</b>	Reciben en forma sistemática información sobre la evolución del programa y la prevención de riesgos en sus tareas cotidianas.



## 4.3. Desempeño Ambiental

Comprometido con el desarrollo sostenible, el uso racional de los recursos y la práctica de acciones que permitan disminuir el impacto ambiental, desde la Gerencia General del Grupo Sancor Seguros se ha decidido designar al Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente la coordinación de los aspectos medioambientales. En esta primera etapa el área se focalizará en establecer los indicadores de desempeño ambiental, y en base a su evolución y análisis, comenzar a definir posibles mejoras en los procesos internos y de servicios en esta materia.

Es un verdadero desafío comenzar a trabajar en acciones concretas que permitan optimizar estos indicadores, confirmando así nuestro compromiso y aporte al cuidado del medioambiente.

### 4.3.1. Edificio Verde

Con el propósito de proyectar una imagen acorde al crecimiento de nuestro Grupo, y con el compromiso de contribuir al desarrollo de la región, la empresa estará inaugurando en diciembre de 2010, a la vera de la Ruta 34, sobre el km 257, su nuevo Edificio Corporativo.

El predio de 10 hectáreas sobre el que se ubica la construcción, contempla tanto la edificación -de aproximadamente 15.000 metros cuadrados-, como la parqueización del resto del terreno, en armonía con principios ecológicos propios del espacio en el que está inserto, respetando el marco que brinda el ambiente natural y paisajístico. Ello permitirá brindar a los empleados de la corporación, un espacio moderno, armónico y funcional.

Detalle de las características con que cuenta el edificio.

- Vigas curvas de madera laminada, realizada con madera de bosques renovables.
- Sistema de Vidrios DVH (Doble Vidrio Hermético). Sistema de dos vidrios con una cámara de aire en el medio que disminuye notablemente la pérdida de la energía generada por el aire acondicionado.
- Sistema de tratado de efluentes el cual no está conectado a la red de cloacas, sino que a través de un reactor divide lo sólido de lo líquido, en donde los líquidos son utilizados para regar las plantas a través de lo que se llama riego sub-superficial.
- **Building Management System (BMS)** que es el encargado de controlar distintos parámetros en el edificio, a saber:
  1. Regula automáticamente la apertura de las cortinas, variando de acuerdo al ingreso de luz natural.
  2. Regula automáticamente la cantidad de luz artificial que se emite, en relación a la luz natural y la apertura de las cortinas.
  3. Controla el rendimiento de los equipos de aire acondicionado, marcando alarmas de acuerdo al mantenimiento preventivo que debe hacerse, logrando un óptimo funcionamiento calórico del mismo.
  4. Regula a través de **Caja de Volumen de Aire Variable (VRV)**, el volumen de aire que se emite en cada boca de inyección, produciendo un control en las calorías emitidas y por ende un ahorro de energía.
- Planta de Ósmosis Inversa que potabiliza agua reduciendo los consumos de agua potable.
- Grandes piletones, que además de conformar espejos de agua que se insertan en el lenguaje arquitectónico, tienen como finalidad técnica recolectar agua de lluvia que irán recirculando para evitar la oxidación de la misma y asumir parte del riego de los espacios verdes del predio.
- Utilización de materiales con Certificado Sustentable cuyas características constructivas son:
  1. Uso de materiales regionales.
  2. Uso de recubrimientos y adhesivos con baja emisión de compuestos orgánicos volátiles.
  3. Control de las fuentes de contaminación y de agentes químicos en los ambientes internos.

El Certificado Sustentable otorga puntos para **LEED**, conjunto de normas sobre la utilización de energías alternativas en edificios de mediana y alta complejidad. Se basa en la calidad medioambiental interior, la eficiencia energética, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sostenible del sitio y la

selección de materiales. Existen cuatro niveles de certificación: certificado, plata, oro y platino. Fue desarrollado por el US Green Building Council, el Nuevo Edificio Corporativo de Grupo Sancor Seguros se encuentra en pleno proceso de certificación.

## 4.3.2. Otras acciones sustentables

### Reemplazo de bolsas de polietileno por bolsas oxi-biodegradables

El Área Servicios Compartidos, específicamente el Centro de Emisión, Impresión y Despacho, ha implementado un proyecto nuevo (a partir de enero de 2010) que consiste en el reemplazo de las bolsas de polietileno -que tardan entre 100 y 400 años en degradarse- utilizadas en el armado de paquetes de pólizas, por bolsas oxi-biodegradables.

Este material incorpora en su elaboración un ingrediente especial que no modifica las características básicas y deseables del producto final. Al fragilizar las ligaduras entre los átomos y moléculas, el ingrediente convierte al producto en un material sensible a la luz solar, humedad, temperatura y stress del film, además de convertirlo en una sustancia digerible por microorganismos. De esta manera, pocos meses después de ser descartadas, las bolsas oxi-biodegradables inician su proceso de degradación natural, que da como resultado los siguientes elementos inofensivos al medio ambiente: agua, dióxido de carbono y biomasa.

Como complemento, también se invitó a los intermediarios que reciban las pólizas a que las devuelvan a la empresa para su reutilización, como una forma activa de contribuir a la preservación del medioambiente.

**Entre los meses de enero y febrero se utilizaron alrededor de 65.000 bolsas. Por otro lado a partir de las acciones comunicacionales tomadas, en esos meses hemos recibido alrededor de 9.000 bolsas para su reutilización (13,85%). Esta cantidad va en aumento mes a mes, y estimamos que actualmente se reutilizan el 25% de las bolsas enviadas.**

### Reciclado de residuos electrónicos

Colaboramos con la campaña de Recolección de Residuos Electrónicos impulsada por la Secretaría de Bienestar Estudiantil y el Centro de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Se entregaron 12,40 kgs de aparatos celulares y 6,40 kgs. de cargadores. Estos materiales y equipos electrónicos recolectados serán reciclados de manera segura, y transformados en computadoras útiles con software legal, y posteriormente donados a

escuelas, bibliotecas, centros culturales, comedores, entre otros, de acuerdo a la demanda de la Fundación Equidad.

### Reemplazo de Copia de Póliza por Resumen Copia de Póliza

Esta acción redujo en un 57% aproximadamente, la cantidad de hojas utilizadas para la impresión de este reporte, marcando un ahorro de alrededor de 35.500 hojas por mes.

### Reemplazo de documentación anexa a los contratos de Riesgos del Trabajo por un CD

Se implementó a partir de mayo y se envían aproximadamente 35 hojas menos por contrato (entre folletería y papelería común), logrando un ahorro mensual de alrededor de 56.000 hojas.

### Crecimiento en pólizas y certificados vs. crecimiento menos proporcional en impresiones

Desde el ejercicio 2006-2007 hasta el ejercicio 2009-2010 (datos a mayo) la cantidad de pólizas vigentes creció un 58% y la cantidad de certificados un

92%, mientras que la cantidad de impresiones solo creció un 33%, lo que deja de manifiesto las tareas de distinta envergadura que se vinieron realizando en ejercicios anteriores en pos de generar menos papelería:



EJERCICIO	CANTIDAD DE IMPRESIONES	PÓLIZAS VIGENTES (hasta 05/2010)	CERTIFICADOS VIGENTES (hasta 05/2010)
2006-2007	22.770.621	613.587	2.769.035
2007-2008	26.799.659	696.744	3.758.327
2008-2009	29.349.479	902.727	4.493.383
2009-2010	30.345.844	969.081	5.314.295
Crecimiento entre 2009-2010 y 2006-2007	33%	58%	92%

**1 tonelada de papel se obtiene de aproximadamente 15 árboles. Una resma de 500 hojas pesa 2,350kg. En conclusión de un árbol se obtienen alrededor de 14.000 hojas. Con los ahorros de hojas mencionados anteriormente se "salvan" 6 árboles al mes y 72 al año.** Fuente: <http://www.mexicoforestal.gob.mx/>

## 4.3.3. Indicadores

RECICLADO DE MATERIALES	CANTIDAD RECICLADA EN CASA CENTRAL	
	2008/2009	2009/2010
Papel	19.635 kgs	27.437 kgs

RECICLADO DE MATERIALES	CANTIDAD DE VIDEOCONFERENCIAS	
	2008/2009	2009/2010
Cantidad de Videoconferencias	220	192*

### Recursos consumidos:

CONSUMO PER CÁPITA ANUAL	2008/2009	2009/2010
Vasos descartables consumidos	1.419 unidades	1.346 unidades
Latas descartables consumidas	173 unidades	144 unidades

RESMAS DE PAPEL CONSUMIDAS	CANTIDAD CONSUMIDA EN CASA CENTRAL Y ZONAS 2009/2010
Papel	142.620,31 Kgs

\* En el próximo ejercicio se trabajará en un plan para incrementar el uso de la herramienta.

CONSUMO ANUAL	2008/2009	2009/2010
<b>Energía – Modalidad Grandes Clientes</b>		
Energías registradas horas Pico	1.296,702 GJ	1.618,8048 GJ
Energías registradas horas Resto	4.432,7916 GJ	5.048,3124 GJ
Energías registradas horas Valle	1.155,0528 GJ	1.041,7248 GJ
Energías registradas totales	6.884,5464 GJ	8.068,8420 GJ
<b>Energía – Modalidad bimestral</b>	1.540,2744 GJ	969,642 GJ
Agua	5.991 m <sup>3</sup>	6.869 m <sup>3</sup>

Los valores presentados corresponden a consumos de las oficinas del Grupo Sancor Seguros en Sunchales a excepción del papel.

Continuamos trabajando para desarrollar herramientas de medición que permitan mostrar el impacto que tienen estas iniciativas sobre el medioambiente.

# CAPÍTULO 5. CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE RSE Y VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

5.1. ESTADO DE INDICADORES REPORTADOS.

5.2. PROCESO INTERNO DE SELECCIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES.

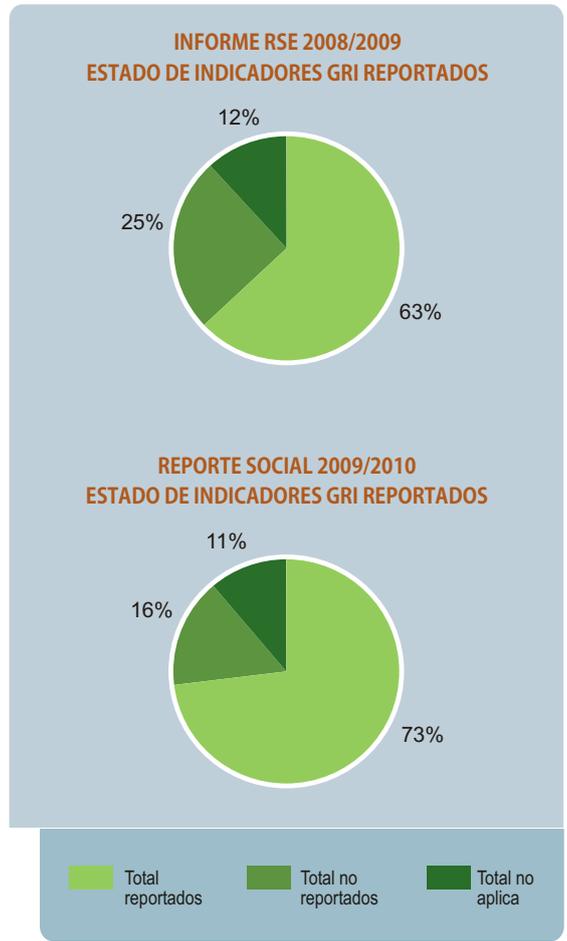
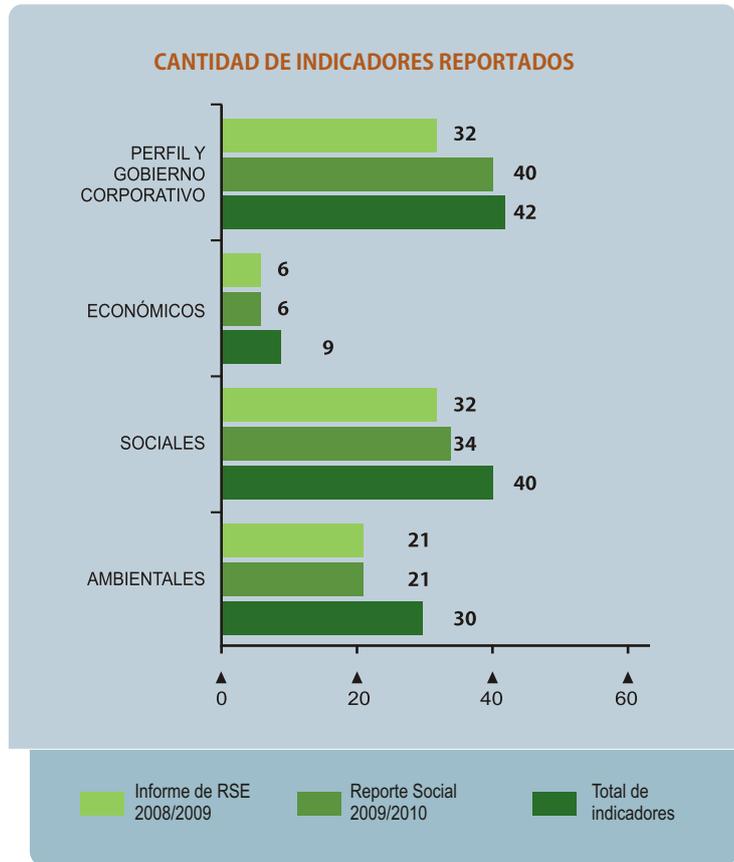
5.3. COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS Y GRI.

5.4. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE.



## 5.1. Estado de indicadores reportados

Indicadores reportados en el Informe de Pre Ciclo 3 y en el Reporte Social Ciclo 3.



## 5.2. Proceso interno de selección y construcción de Indicadores

Desde el año 2009 iniciamos un trabajo progresivo de identificación y sistematización de indicadores relevantes, creando un grupo de trabajo GRI interno en la empresa. Para esto se analizaron los indicadores GRI relevantes en esta primera etapa de trabajo, con el fin de armar para cada uno de ellos, una ficha con la información sobre el área responsable, la forma de obtenerlos o determinar su no aplicabilidad o no disponibilidad si así fuera, la descripción del proceso de recolección y las observaciones necesarias.

Paralelamente, en este análisis se definió el circuito/procedimiento de recolección de la información que estos indicadores incluyen y para el caso de aquellos para los que aún no existiera la información, se estudió la factibilidad de armar el procedimiento necesario a fin de generar un criterio único de recolección de la información.

En esta primera instancia se trabajó con los siguientes indicadores:

**Económicos**

- EC1** Remuneraciones y aportes
- EC3** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

**Sociales**

- LA1** Desglose del colectivo de trabajadores por el tipo de empleo, por contrato y por región.
- LA2** Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad sexo y región.
- LA4** Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
- LA7** Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

**LA8** Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

**LA10** Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosados por categorías de empleados.

**LA13** Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

**PR3** Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

**Ambientales**

- EN1** Materiales utilizados, por peso o volumen.
- EN4** Consumo indirecto de Energía desglosado por fuentes primarias.
- EN8** Captación total de agua por fuentes.

### 5.3. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y GRI

La siguiente tabla, indica las páginas donde se presenta la información sobre el cumplimiento de los diferentes requisitos establecidos por estos lineamientos. En este reporte hemos aplicado al Nivel C+ de GRI.

Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATORIO	Auto declaración						
	Comprobación Externa				Verificación externa		Verificación externa
OPTATIVO	Comprobación GRI						

Referencias:

- Los indicadores pintados en color celeste se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP).
- N/D: significa no disponible durante el período de elaboración de este Reporte Social. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos reportes/informes.
- N/A: significa que no aplica a las actividades de la empresa.
- Notas: al pie de la tabla.

Asimismo, cumpliendo con el compromiso de adherirnos al Pacto Global de Naciones Unidas<sup>(2)</sup>, y a través de esta Tabla GRI presentamos nuestra segunda Comunicación sobre el Progreso (COP), en donde damos cuenta del estado de cumplimiento de los 10 Principios presentados a través de los indicadores económicos, ambientales y sociales de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) propuestos por el documento: "Estableciendo la Conexión, GRI y Pacto Global"<sup>(3)</sup>.



(2) Iniciativa en la que participamos como Miembros Suplentes de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global.

(3) Estableciendo la conexión. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI y Comunicación del Progreso del Pacto Mundial. Mayo de 2007. [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

INDICADORES GRI	SECCIÓN
<b>1. VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>	
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Diálogo con el Presidente del Grupo Sancor Seguros
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.2.2, 1.3, 2.2, Cap. 3
<b>2. PERFIL</b>	
<b>Perfil de la organización</b>	
2.1 Nombre de la organización.	Retirac. de tapa
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Retirac. de tapa
2.3 Estructura operativa de la organización.	Retirac. de tapa, 1.1.1
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Retirac. de tapa
2.5 Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.	Retirac. de tapa
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Retirac. de tapa, 1.1.1
2.7 Mercados servidos.	Retirac. de tapa
2.8 Dimensiones de la organización informante.	Retirac. de tapa, 4.1
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Retirac. de tapa
2.10 Premios y distinciones recibidos.	4.2.1, 4.2.3
<b>3. PARÁMETROS DEL REPORTE</b>	
<b>Perfil del Reporte</b>	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el Reporte.	Retirac. de tapa
3.2 Fecha del Informe anterior más reciente.	Retirac. de tapa
3.3 Ciclo de presentación de reportes.	Retirac. de tapa
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Retirac. de contratapa
<b>Alcance y cobertura del Reporte</b>	
3.5 Proceso de definición del contenido del Reporte.	2.2.1, Retirac. de tapa
3.6 Cobertura del Reporte.	Retirac. de tapa
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Reporte.	Retirac. de tapa
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	Nota 1
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	5.2
3.10 Efecto de la reexpresión de información de informes anteriores.	Nota 2
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	Nota 2
<b>Índice del contenido GRI</b>	
3.12 Tabla de contenidos GRI.	5.3
<b>Verificación</b>	
3.13 Política y práctica sobre verificación externa	5.4
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
<b>Gobierno</b>	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	1.1.1
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Nota 3
4.3 Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	N/A
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	1.1.1
4.5 Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	Nota 4
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4
4.7 Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.	N/D
4.8 Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	Retirac. de tapa, 1.1.3
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	1.1.1, 1.2.1

INDICADORES GRI	SECCIÓN
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	N/D
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Retirac. de tapa, 1.1, 1.2, Cap. 2, Cap. 3, Cap. 4
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	4.2.5
<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Cap. 2 y Cap. 4
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	2.2.1 y 2.2.2
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Cap. 2, 4.2
4.17 Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Cap. 3, 2.4
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
<b>Desempeño económico</b>	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	4.1
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	N/D
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	4.2.1. b)
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Nota 5
<b>Presencia en el Mercado</b>	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	N/D
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	4.2.4
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	N/D
<b>Impactos económicos indirectos</b>	
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	3.2, 3.3, 4.2.5
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	Cap. 3, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.5
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE</b>	
<b>Empleo</b>	
LA1 Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.	4.2.1. a)
LA2 Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4.2.1. a)
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.	4.2.1. b)
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	4.2.1. a)
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	N/D
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	4.2.1. d)
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	4.2.1. d)
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	4.2.1. b), 4.2.1. d), 4.2.1. f)
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4.2.1. b)
<b>Formación y educación</b>	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	4.2.1. c)
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	4.2.1. c)

INDICADORES GRI	SECCIÓN
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	4.2.1. c)
<b>Diversidad e igualdad de oportunidad</b>	
LA13 Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	4.2.1. a)
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nota 6
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	N/D
HR2 Porcentaje de los distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	N/D
HR3 Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	4.2.1. f), 4.2.1. g), 4.2.1. h)
<b>No discriminación</b>	
HR4 Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Nota 7
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	
HR5 Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	Nota 7
<b>Explotación infantil</b>	
HR6 Actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	Nota 7
<b>Trabajos forzados</b>	
HR7 Operaciones con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas.	Nota 7
<b>Prácticas de seguridad</b>	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	N/D
<b>Derechos de los indígenas</b>	
HR9 Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Nota 8
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD</b>	
<b>Comunidad</b>	
SO1 Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Cap.3, 4.2.5
<b>Corrupción</b>	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	1.1.4
SO3 Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	1.1.4
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Nota 7
<b>Política pública</b>	
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	2.2.1, 3.3, 4.2.5.a)
SO6 Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Nota 9
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	
SO7 Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Nota 7
<b>Comportamiento normativo</b>	
SO8 Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	Nota 7
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>	
<b>Salud y seguridad del cliente</b>	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	N/A
PR2 Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	Nota 7
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Nota 10

INDICADORES GRI	SECCIÓN
PR4 Nº total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Nota 7
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	4.2.3
<b>Comunicaciones de marketing</b>	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	Nota 11
PR7 Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	Nota 7
<b>Privacidad del cliente</b>	
PR8 Nº total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Nota 7
<b>Cumplimiento normativo</b>	
PR9 Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nota 7
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>	
<b>Materiales</b>	
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	4.3.3
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	N/D
<b>Energía</b>	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	4.3.3
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4.3.1, 4.3.2
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	4.3.1, 4.3.2
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	4.3.1, 4.3.2
<b>Agua</b>	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	4.3.3
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
<b>Biodiversidad</b>	
EN11 Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/A
EN12 Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/A
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	N/A
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A
EN15 Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	N/A
<b>Emisión, vertidos y residuos</b>	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	4.3.1, 4.3.2
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/D
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/D
EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/D
EN23 Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/A
EN25 Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	N/A
<b>Productos y servicios</b>	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	4.3.1, 4.3.2
EN27 Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	N/D

INDICADORES GRI	SECCIÓN
<b>Cumplimiento normativo</b>	
EN28 Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nota 7
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	N/D
<b>General</b>	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D

- Nota 1:** Durante el Ejercicio 2009/2010 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.
- Nota 2:** Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y cambios significativos relativos a periodos anteriores se realizan a lo largo del reporte.
- Nota 3:** El Presidente del Consejo de Administración es el representante legal de la Cooperativa, pero no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa; de hecho es un atributo del Consejo el nombrar o contratar al Gerente General quien será el encargado de ejecutar, a través de sus dependencias, las resoluciones que elabore aquél.
- Nota 4:** En cuanto a la remuneración que corresponde a los Consejeros en ejercicio de sus funciones, esta no guarda relación con el desempeño o ingresos de la empresa, sino que gozan de sueldo fijo.
- Nota 5:** El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el ejercicio 2009/2010.
- Nota 6:** No hay diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.

- Nota 7:** No se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2009/2010.
- Nota 8:** Las actividades del Grupo Sancor Seguros no se realizan en ubicaciones geográficas donde habitan poblaciones indígenas.
- Nota 9:** No se financian partidos políticos.
- Nota 10:** El 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el art. 23 de la ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (Resolución SSN Nº 21.523, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas, más información en : <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/2000-24999/24924/texact.htm>
- Nota 11:** Grupo Sancor Seguros cumple y adhiere a las siguientes normativas legales códigos voluntarios: Artículo 57- Ley 20.091, Código de ética publicitaria (que establece parámetros básicos sobre lo correcto o incorrecto en la publicidad, como no ser engañosos, no ir en contra de la moral y las buenas costumbres, ofensas, no utilizar publicidad subliminal, etc.), Ley de defensa al consumidor, la Ley de radiodifusión y el Código de ética de la A.A.A.P (Asociación Argentina de Agencias de Publicidad).

**Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial, facilitador del Proceso de RSE AA1000.**

ReporteSocial.com es un emprendimiento independiente de profesionales especializados en RSE y Sustentabilidad empresarial, cuya misión es promover e impulsar esta temática en nuestro país y su incorporación en la gestión integral de las empresas.

Los profesionales del equipo tienen experiencia en el desarrollo de sistemas de gestión de RSE, estrategias de sustentabilidad, involucramiento de la Alta Dirección, concientización interna, capacitaciones en RSE/sustentabilidad, mapeo de grupos de interés, diálogos con los Grupos de Interés, benchmarkings específicos y elaboración de Reportes Sociales, entre otros temas relacionados.

A través de Spirit Solution Network, ReporteSocial.com ha realizado el diseño, puesta en marcha y acompañamiento del Ciclo 3 del Proceso de RSE desarrollado en 2009/2010 en el Grupo Sancor Seguros. Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con el Grupo Sancor Seguros o sus grupos de interés o cualquier otra cuestión que pueda implicar un conflicto de interés en nuestro trabajo con la empresa. Por lo tanto, se considera que la facilitación del Proceso de RSE se ha realizado por un ente independiente e imparcial.

Más información sobre ReporteSocial en [www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

## 5.4. Informe de Verificación Independiente

A los Grupos de Interés de Grupo Sancor Seguros

### Introducción

Bureau Veritas de Argentina en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad por tercer ciclo consecutivo de verificar el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, a través de distintas técnicas de verificación.

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el reporte 2009/2010 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos del estándar AA1000 AS (2008) y tomando como estándares complementarios la AA1000 SES y la Guía GRI G3 (Global Reporting Initiative), para lo cual se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso, como así también del contenido del presente reporte.

Dicha declaración de veracidad le agrega a los diferentes grupos de interés, una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el reporte, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso.

### Alcance del Informe de verificación independiente y Métodos utilizados para la verificación

El alcance de nuestro trabajo se definió en función de los principios de la serie de estándares AA1000 y los lineamientos establecidos por GRI (Global Reporting Initiative) para la verificación del reporte estableciendo, según AA1000AS, una

verificación de Tipo 2 con Nivel Alto de aseguramiento y según GRI un nivel de aplicación autodeclarado C+.

La preparación del reporte, así como el contenido es responsabilidad del Grupo Sancor Seguros, como así también los procesos y sistemas para la obtención de los indicadores.

Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.

Para ello se recurrió a la verificación de documentación relevante provista por el Grupo Sancor Seguros, la consulta en los sistemas de información, entrevistas a personas clave para la generación de los indicadores, acceso a registros de etapa de diálogo, comprobación mediante muestreo de la consistencia de la información cuantitativa y cualitativa volcada en el reporte.

### Conclusiones

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte Social 2009/2010, del Ciclo 3 del Grupo Sancor Seguros:

- En todos los aspectos significativos, presenta datos de desempeño que son consistentes con los documentos de respaldo revisados y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables.
- El proceso implementado y el reporte evidencian la adecuada aplicación de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.
- Ha sido elaborado de acuerdo a las guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI, en su versión G3.
- El nivel de aplicación C+ declarado por el Grupo Sancor Seguros, es consistente con los requisitos establecidos por la Guía G3 para alcanzar dicho nivel.

CONTENIDOS A REPORTAR APLICACIÓN C+		VERIFICACIÓN EXTERNA	RESULTADO
Información sobre el Perfil de la Compañía.	Informa sobre: 1.1, 2.1 - 2.10, 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12, 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Se verificó la consistencia y fuentes de información. Existe suficiente evidencia documental.	
Indicadores de Desempeño según la Guía GRI G3 y los Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales.	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental EC1, EC3, EN1, EN4, EN8, LA1, LA2, LA4, LA7, LA8, LA10, LA13 PR3, PR6	Se verificó la consistencia, las metodologías de cálculo de los indicadores y las fuentes de información. Existe evidencia objetiva suficiente.	

### Aspectos destacados

- La voluntad de reportar información aplicando los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.
- La voluntad consistente en el tiempo de asumir compromisos para responder las expectativas de los grupos de interés.
- El seguimiento de los compromisos asumidos desde el Ciclo 1.
- Evolución significativa en la sistematización para la obtención de indicadores.

### Áreas de Mejora

- Fortalecimiento interno de la Responsabilidad Social Empresaria como valor transversal a toda la organización, desde la Alta Dirección a todos los empleados.
- Concientización interna del Proceso de RSE.
- Fortalecer el concepto de Gestión Ambiental.
- Profundizar la sistematización de los indicadores de desempeño.

### Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas

Bureau Veritas es una empresa de servicios profesional e independiente con especialidad en Calidad, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social, con 182 años de trayectoria en la prestación de servicios independientes de declaración de Conformidad.

Bureau Veritas ha implementado un Código de Ética en su organización con la intención de asegurar que todo su personal mantiene altos estándares éticos en sus actividades con particular atención a la prevención de conflictos de intereses.

Los miembros del equipo de declaración de veracidad de Bureau Veritas cuentan con amplia experiencia en la verificación de cumplimiento de diversos estándares internacionales y conocimiento de las mejores prácticas de emisión de reportes sociales. Bureau Veritas no tiene interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones del Grupo Sancor Seguros.

Bureau Veritas mantiene total independencia de los grupos de interés e imparcialidad con sus opiniones.



Lic. Gabriel Pickholz  
 Bureau Veritas Argentina,  
 Septiembre 2010.

- 
- 
**Nivel Alto de aseguramiento:** "La información presentada se sustenta en evidencia subyacente, las actividades han sido observadas por el verificador y las actividades descritas cumplen con los requisitos impuestos por AA1000 AS."
  - 
**Nivel Moderado de Aseguramiento:** "La información reportada se sustenta en evidencia subyacente y no se identificaron errores importantes u omisiones."

**Aseguramiento tipo 2:** El verificador evalúa que quien reporta brinde resultados y conclusiones sobre la aplicación y cumplimiento de los principios de la AA1000AS (2008) de Inclusividad, de Relevancia y de Capacidad de Respuesta y también verifica la fiabilidad de la información específica referente al desempeño de sostenibilidad.





## Diálogo Abierto

Hemos impreso 1000 ejemplares de este Reporte Social con el objetivo de lograr un amplio alcance de distribución (gratuita) entre nuestros públicos clave. Asimismo, se encuentra disponible en formato electrónico en nuestro sitio web corporativo ([www.gruposancorsegueros.com](http://www.gruposancorsegueros.com)), y en los sitios web de Sancor Seguros ([www.sancorsegueros.com](http://www.sancorsegueros.com)) y Prevención A.R.T. ([www.prevencionart.com.ar](http://www.prevencionart.com.ar)). Los reportes e informes anteriores a éste, están a disposición de los interesados en las mismas páginas. Cualquiera de estos documentos puede ser solicitado en copia impresa, enviando un correo electrónico a [rse@gruposancorsegueros.com](mailto:rse@gruposancorsegueros.com).

Una vez más, agradecemos su valiosa contribución al equipo de trabajo de RSE, a toda la empresa y a todos aquellos grupos de interés que participaron en este año de trabajo y en la elaboración del presente reporte.

Un factor clave para el continuo mejoramiento de nuestro proceso de Responsabilidad Social Empresaria es contar con el involucramiento y participación activa de nuestros diversos grupos de interés.

En tal sentido, dejamos a su disposición nuestras vías de comunicación:



---

E-mail: [rse@gruposancorsegueros.com](mailto:rse@gruposancorsegueros.com)

Web: [www.gruposancorsegueros.com](http://www.gruposancorsegueros.com)

---

También puede escribirnos a:



---

Área Responsabilidad Social Empresaria

Grupo Sancor Seguros

Av. Independencia 333

2322 – Sunchales

Santa Fe – Argentina

---

Elaborado por: Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial, para Spirit Solution Network.

Verificador externo: Bureau Veritas Certification.

Sunchales, Setiembre de 2010.



RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIA

