

Cerca de las personas, comprometidos con el futuro

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013/2014

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria
ISO 26000 / GRI G4 / AA1000SES / AA1000AS / PACTO GLOBAL-COP Avanzada



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

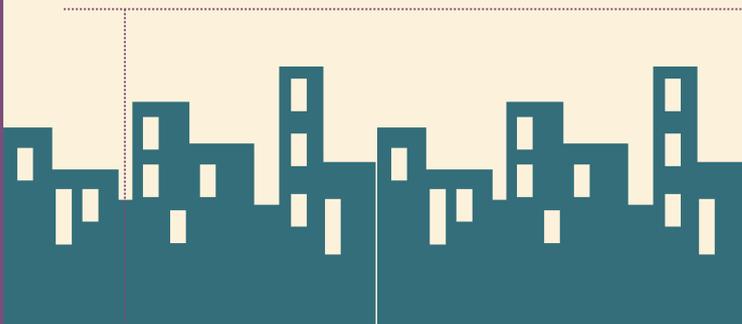


ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad está basada en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo, para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones.

En este sentido, impulsamos la mejora continua en la gestión de RSE, con convicción, pasión, conocimiento, y perseverancia en nuestro accionar.

Estos, son los pilares sobre los que se basa nuestra estrategia y son puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE:



Diálogo con los grupos de interés.

Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.

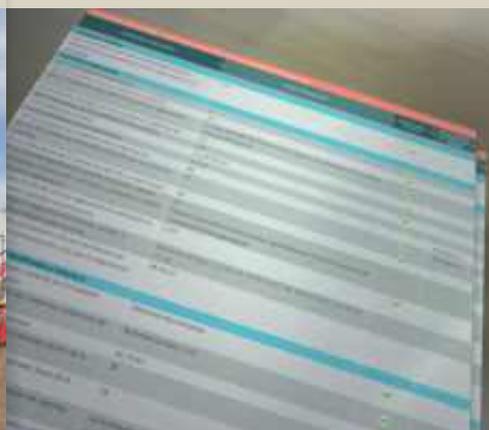
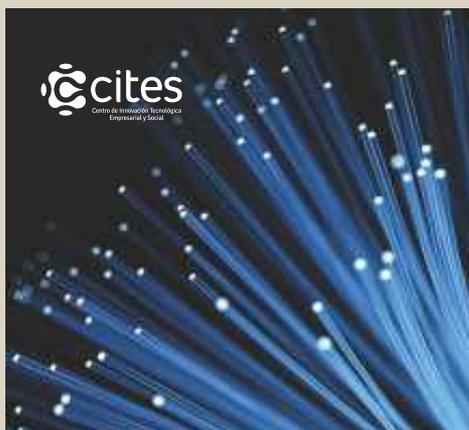




Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico, económico y social de la región y el país.

Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud.

Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.



ÍNDICE

MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN	5
LOGROS Y DESAFÍOS.....	6
PERFIL DE LA EMPRESA.....	8



1

Capítulo 1

PROCESO DE RSE. MATERIALIDAD DE NUESTRO NEGOCIO

Nuestro Proceso de RSE.....	10
Proceso de RSE con ISO 26000 y la Guía G4 de GRI.....	11
Análisis de Materialidad	13
Involucramiento de los grupos de interés	14
El diálogo como eje de nuestro Proceso de RSE	15
Evolución de los diálogos y Reportes del Proceso de RSE desde sus inicios.....	15



2

Capítulo 2

GOBIERNO DE LA EMPRESA

Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros.....	16
Funcionamiento de la Gobernanza	19
Gobierno de RSE.....	19
Liderazgo	21
Participación activa y trabajo conjunto	21
Premios y distinciones	21



3

Capítulo 3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

Desempeño Económico	22
Anticorrupción	24
Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)	24
Prevención de Fraude	25
Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores	26
Programa de desarrollo de proveedores	26
Código de proveedores.....	27
Identificación de principales proveedores.....	27
Gestión y comunicación con proveedores	27
Reclamos de proveedores.....	27
Auditorías a proveedores.....	A
Capacitación a proveedores de servicios.....	A



4

Capítulo 4

PRÁCTICAS LABORALES

Trabajo y relaciones laborales.....	28
Condiciones de trabajo y protección social.....	29
Beneficios para nuestra gente	29
Pausa Activa	29
A.M.E.S.S.....	29
Comunicación y formación en Responsabilidad Social	30
ComprometeRSE a Escuchar.....	30
La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados	31
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	32
Gestión del Desempeño	33
Manteniéndonos Activos	33
Representación Sindical	A
Encuesta de Clima y Compromiso.....	A

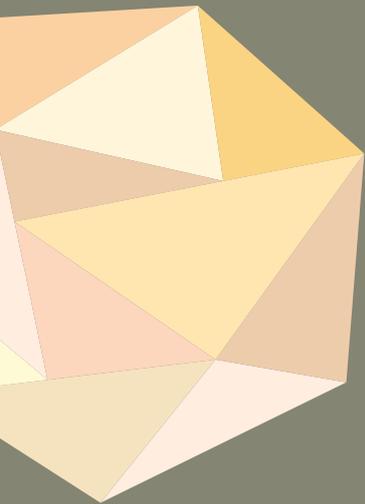


5

Capítulo 5

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

El compromiso con nuestro canal de ventas	34
El compromiso con los clientes.....	37
Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos - "Microseguros"	40
Nuevos desarrollos para los clientes	41
Responsabilidad por los productos y servicios	42
Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados	42
Protección y privacidad de los datos de los asegurados	43
Indicadores de satisfacción de clientes	A



Capítulo 6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

Derecho a la vida: Seguridad Vial 44

Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial..... 44

La relación con nuestros empleados y los derechos humanos..... 46

Los derechos humanos como cuidado y promoción hacia nuestra cadena de valor..... 46

La relación con nuestros asegurados y los derechos humanos..... 46

Nuestro trabajo con la comunidad y las generaciones futuras en relación a los derechos humanos... 47

Los derechos humanos como cuidado y promoción en alianza con el Estado y sociedad civil..... 



Capítulo 7

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

Desarrollo de la comunidad 50

Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES)..... 50

Educación y cooperativismo: Fundación Grupo Sancor Seguros 51

Gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)..... 51

Cooperativismo Escolar 52

Intercambio Cooperativo Internacional..... 53

Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos..... 53

Prevenidos y la Receta de los campeones 53

Alianzas de trabajo 

Educación y Cultura 



Capítulo 8

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Uso sostenible de los recursos..... 54

Certificación LEED EBOM para el Nuevo Edificio Corporativo de Sunchales..... 54

Conformidad ambiental de los productos y servicios..... 55

Prevención de la contaminación..... 56

Indicadores de consumo 56

Reciclaje y acciones para disminuir el impacto 56

Adaptación a los cambios meteorológicos 59



Capítulo 9

INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD y VERIFICACIÓN EXTERNA

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP avanzada..... 60

Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial e ISO 26000..... 61

Informe de Verificación Independiente 67

GLOSARIO DE TÉRMINOS 71

Alcance y Lineamientos de este ReporteRetiración de contratapa

Díálogo abierto con nuestros grupos de interésRetiración de contratapa



Referencia:



La información que complementa a este Reporte de Sustentabilidad (incluyendo los asuntos no materiales), se encuentra disponible en el documento "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", publicado en la página www.gruposancorseguros.com/ar/es/grupo-sancor-seguros/home-rse/reporte-social. A lo largo del Reporte, donde se encuentre este símbolo, corresponde a información disponible en el ANEXO.



Alfredo Panella
Presidente
Grupo Sancor Seguros

Por la senda de la sustentabilidad

El ejercicio 2012/2013, con su elevada siniestralidad y los resultados técnicos negativos, encendió una luz de alarma para la industria aseguradora en su conjunto. A raíz de esta situación, se registró una tendencia en el mercado a realizar ajustes apuntando a mejorar este panorama, gracias a lo cual los resultados comenzaron a corregirse hacia el final del período que nos ocupa.

Sin embargo, el cambio climático nuevamente nos dio una clara señal de lo devastadores que pueden ser sus efectos y, en consecuencia, la magnitud de su impacto en la actividad aseguradora. Esto es una prueba más de que las Organizaciones que optamos por seguir el camino de la sustentabilidad estamos en la senda correcta, fundamentalmente en tiempos de crisis. De hecho, son conceptos compatibles y complementarios. Una crisis determina una necesidad de actuar en forma proactiva y beneficiosa para revertir una situación adversa. Es en ese momento cuando la sustentabilidad se convierte en una herramienta fundamental para mejorar esa situación y crear valor considerando el entorno y pensando no solo en revertir una situación actual sino en el largo plazo.

Por eso, en el Grupo Sancor Seguros llevamos adelante una Estrategia de Sustentabilidad que no solo comprende el cuidado del medioambiente, sino también la creación de valor económico y social, considerando el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones. Para poder poner en práctica esta Estrategia, que impulsa y acompaña los cambios y el crecimiento del Grupo, desarrollamos nuestro Proceso de RSE, entendiendo que la Responsabilidad Social está relacionada con las responsabilidades de la empresa para con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Estamos comprometidos con la seguridad y la prevención, por lo cual uno de nuestros compromisos es la Seguridad Vial, donde trabajamos identificando sectores vulnerables cuyo derecho a la seguridad y a la vida son afectados, y procurando llegar a todos ellos y demás grupos de interés de la empresa. Para ello, contamos con una amplia gama de Programas que apuntan a combatir la problemática, generar conciencia y promover vías para el cambio.

Pero las acciones preventivas no se limitan al ámbito de la seguridad vial, sino que se extienden a todas las dimensiones de la persona humana, como las relaciones laborales (campo que abordamos desde Prevención Riesgos del Trabajo, nuestra ART) y la salud. Para cubrir este último aspecto y continuar

potenciando la prestación de servicios integrales a los clientes, hemos creado Prevención Salud, nuestra empresa de medicina prepaga, bajo el convencimiento de que el trabajo preventivo es una de las claves para mejorar la calidad de vida de las personas.

Porque estamos comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que estamos insertos, hemos invertido en la creación de un Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES). Se trata de una iniciativa pionera en el ámbito privado en nuestro país, cuyo objetivo es formar un conglomerado de empresas de base tecnológica que genere ingresos económicos y contribuya a transformar la matriz productiva de la economía regional y nacional, generando puestos de trabajo para recursos humanos altamente calificados.

Somos líderes del mercado asegurador argentino, pero también en materia de sustentabilidad, pues la Responsabilidad Social Empresaria está ligada de manera indisoluble a nuestro negocio. Tal es así que nuestra Organización crea valor ético, ambiental y social a cada paso que da, con cada operación que realiza, con cada producto que lanza, con cada programa que lleva a cabo. En tal sentido, nuestra apuesta incluye la incorporación, por cuarto año consecutivo, de las mejores prácticas internacionales de sustentabilidad con la adopción de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, la Serie AA1000 de AccountAbility, el liderazgo a través del segundo año de adopción de la Guía G4 de GRI para la elaboración de nuestro Reporte, y nuestro compromiso continuo con el Pacto Global de Naciones Unidas, donde fuimos votados para integrar la Secretaría Ejecutiva y por tercer año consecutivo presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel "Avanzado".

En un contexto económico, social y ambiental complejo, seguimos poniendo el acento en la transparencia, que se gesta en el diálogo sincero y abierto con los grupos de interés, en desarrollar productos y servicios que realmente cumplan sus expectativas, generen valor y ocasionen el menor impacto posible, y en un rendimiento de cuentas responsable.

Saludamos a todos nuestros grupos de interés, a aquellos colaboradores que se esfuerzan cada año en trabajar en este importante documento de rendición de cuentas y a nuestros Productores Asesores, asegurados y todos quienes son parte imprescindible de nuestra empresa.

LOGROS Y DESAFÍOS



PROCESO RSE

LOGROS

Noveno año del Proceso de RSE – 9 Reportes de Sustentabilidad publicados.

4º Reporte basado en ISO 26000, 2º Reporte GRI G4, y 3º Reporte COP avanzada del Pacto Global.

DESAFÍOS

Implementar el Proceso de RSE en los nuevos emprendimientos y empresas del Grupo en Argentina (Prevención Salud y CITES).

Extender el Proceso de RSE en el exterior (Uruguay, Paraguay y Brasil).



GOBERNANZA

LOGROS

En 2013 fuimos premiados con el primer puesto en el **Ranking de Ciudadanía Responsable de AmCham** (Cámara de Comercio Americana en Argentina), en la principal categoría “**Gestión Orientada a la Sustentabilidad**”.

En el marco de la reestructuración de la Organización, el **Área de RSE pasó a reportar directamente al CEO del Grupo** como área de staff, con el objetivo de agilizar y gestionar los procesos necesarios para el cumplimiento del Proceso de RSE en la línea del negocio.

DESAFÍOS

Promover mayores espacios de capacitación en sustentabilidad en el Consejo de Administración.

Desarrollar un cuadro de mando integral que permita definir y monitorear los objetivos estratégicos de sustentabilidad a través de indicadores.

Agregar más Direcciones dentro del Grupo Estratégico de RSE (GERSE) para incluir nuevas Áreas claves de decisión.



PRÁCTICAS JUSTAS DEL NEGOCIO

LOGROS

Se aprobó el **Código de Proveedores** que será parte de las contrataciones con la cadena de valor.

Primera Etapa de Identificación de proveedores clave para el Plan RSE cumplida.

1.270 empleados capacitados en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (66% sobre el total de empleados de Argentina).

DESAFÍOS

Alcanzar el 100% de nuestros proveedores con el nuevo Código que comunica los Principios del Pacto Global.

Avanzar a la Etapa de Implementación del Plan de Desarrollo de RSE de Proveedores.



PRÁCTICAS LABORALES

LOGROS

716 colaboradores de 4 países del Grupo participaron de “**ComprometeRSE a escuchar**” y dejaron sus sugerencias y expectativas en este nuevo diálogo.

53,87% de nuestros colaboradores expresa estar interesado en participar activamente del Proceso de RSE.

26 programas de capacitación, 1.630 empleados asistentes, 3.387 horas de capacitación.

DESAFÍOS

Avanzar en el compromiso de la Encuesta de Clima Laboral.

Llevar a cabo una capacitación E-learning a empleados en temas de Sustentabilidad y RSE.



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

LOGROS

Impulso de la sustentabilidad en la fuerza de ventas a través de una charla en el Foro del Seguro.

1.640 productores capacitados en el Programa Líderes.

27.736 trabajadores de 4.084 empresas alcanzados con nuestro programa Primero Prevención durante los últimos tres años.

DESAFÍOS

Implementar Programas de RSE alineados al negocio en las ramas de Seguros de Personas y Agropecuarios.

Capacitar a la fuerza de ventas en temáticas y herramientas de Sustentabilidad y RSE.



DERECHOS HUMANOS en la Industria del Seguro

LOGROS

El Programa "Rutas en Rojo" llegó a más de 7.061.903 personas con sus líneas de acción desde sus inicios.

Después de 3 años se midió el impacto del Programa Formador de Formadores y se comprobaron 200 proyectos implementados.

DESAFÍOS

Identificar nuevos indicadores de impacto para los Programas que se llevan a cabo.

Trabajar en una Política de Derechos Humanos para la empresa.



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

LOGROS

Nace el CITES, iniciativa del Grupo para fortalecer el desarrollo tecnológico, económico y social de la región y el país.

Creación del campus virtual para las Cooperativas Escolares de todo el país, con el objetivo de poder compartir conocimientos y experiencias.

DESAFÍOS

Fortalecer al CITES y sus proyectos en temáticas que abarcan las 7 materias fundamentales del Proceso de RSE.

Fortalecer a la Fundación del Grupo Sancor Seguros en sus objetivos de Educación e Investigación trabajando los ejes no desarrollados.



CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

LOGROS

Primera empresa en el interior del país y segunda en Argentina en obtener la certificación LEED EBOM v 2009 (Edificios Existentes Operación y Mantenimiento) en el nivel Plata para nuestro Edificio Corporativo.

Incremento de un 160% en pólizas electrónicas respecto al ejercicio anterior. Disminución de un 17,42% en papel adquirido.

Disminución del consumo de energía eléctrica en un 4,37% y de un 7,09% en el consumo de agua en los edificios de Casa Central.

DESAFÍOS

100% de las Unidades de Negocios participando del Programa Compromiso con el Ambiente (Argentina, Uruguay, Paraguay y Brasil).

100% de las Unidades de Negocios participando en la medición de indicadores medioambientales.

PERFIL DE LA EMPRESA

 <p>SANCOR SEGUROS</p> <p>SANCOR COOPERATIVA DE SEGUROS LTDA. SANCOR SEGUROS S.A. URUGUAY SANCOR SEGUROS DEL PARAGUAY S.A. SANCOR SEGUROS DO BRASIL S.A. SANCOR SEGUROS PARTICIPAÇÕES S.A. SANCOR SEGUROS COLOMBIA SERVICIOS TÉCNICOS S.A.S.</p>	 <p>PREVENCION RIESGOS DEL TRABAJO</p>	 <p>Prevención Salud</p>	 <p>Alianza Inversora S.A.</p>
 <p>FUNDACIÓN GRUPO SANCOR SEGUROS</p>	 <p>puntosur BROKER DE REASEGUROS</p>	 <p>puntosur SOCIEDAD ARGENTINA DE REASEGUROS S.A.</p>	 <p>cites Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social</p>
 <p>GRUPO SANCOR SEGUROS Grupo SS S.A. - Sociedad Gestora de Fondos Comunes de Inversión</p>	 <p>GRUPO SANCOR SEGUROS S.I.S.A.</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">NUESTRAS EMPRESAS</p> 	



OFICINAS EN ARGENTINA

- 
CASA CENTRAL
Sunchales (Santa Fe)
- 
SUCURSAL
Capital Federal (Bs. As.)
Comodoro Rivadavia (Chubut)
Ushuaia (T. del Fuego)
- 
SEDES
Santa Fe (Santa Fe)
Rosario (Santa Fe)
Córdoba (Córdoba)
Mendoza (Mendoza)
General Roca (R. Negro)
- 
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.)
Neuquén (Neuquén)
Salta (Salta)
Bariloche (R. Negro)
San Rafael (Mendoza)
Trelew (Chubut)
Posadas (Misiones)
Paraná (Entre Ríos)
San Luis (San Luis)
Villa María (Córdoba)
San Juan (San Juan)
Villa Gesell (Bs. As.)
San Isidro (Bs. As.)
Temperley (Bs. As.)
El Calafate (Santa Cruz)
Lincoln (Bs. As.)
- 
CENTROS MÉDICOS LABORALES
Capital Federal
Córdoba
Rosario
Santa Fe
Mendoza
General Roca
Neuquén
- 
OFICINAS PRODUCTORES ASESORES

PRESENCIA EN EL CONTINENTE AMERICANO

 <p>URUGUAY CASA CENTRAL Montevideo SUCURSALES Punta del Este San José Mercedes Salto Paysandú COLOMBIA SANCOR SEGUROS COLOMBIA SERVICIOS TÉCNICOS S.A.S. Bogotá</p>	 <p>PARAGUAY CASA CENTRAL Asunción OFICINAS COMERCIALES Encarnación Ciudad del Este BRASIL SEDE Maringá (Estado de Paraná) SUCURSAL Curitiba</p>	 <p>ARGENTINA SEDE Buenos Aires  <p>USA SEDE Miami</p> </p>	 <p>URUGUAY GRUPO SANCOR SEGUROS INTERNACIONAL SOCIEDAD DE INVERSIÓN S.A. Montevideo</p>
--	---	--	---



Misión: Brindar protección personal y patrimonial a nuestros asegurados, a través de un equipo de trabajo altamente capacitado, identificado con el Grupo, creativo y con sentido de compromiso social.

Visión: Liderar el mercado asegurador nacional y consolidar nuestra presencia regional, otorgando servicios de alta calidad, con innovación y responsabilidad social.

Valores y políticas en www.gruposancorsegueros.com

ARGENTINA, PARAGUAY, URUGUAY, BRASIL

ASEGURADOS	3.190.000
OFICINAS PROPIAS	50
OFICINAS IDENTIFICADAS	480
PRODUCTORES ASESORES	5.400
EMPLEADOS	2.081

DIVERSIFICACIÓN

Agropecuarios	Seguros de Personas	Patrimoniales	Riesgos del Trabajo
3%	9%	35%	53%

- Multirriesgo Agrícola
- Granizo
- Ganado
- Riesgos Forestales

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

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

- Cobertura de la Ley 26.773
- Accidentes de Trabajo
- Accidentes in itinere
- Enfermedades Profesionales

LIDERAZGO - PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS



Superintendencia de Seguros de la Nación

CRECIMIENTO - EVOLUCIÓN DEL MERCADO DEL SEGURO



Superintendencia de Seguros de la Nación

SOLIDEZ - PATRIMONIO NETO



RESPALDO - DISPONIBILIDADES E INVERSIONES



PRODUCCIÓN - CARTERAS PRIMAS



PRODUCCIÓN - PÓLIZAS VIGENTES



PROCESO DE RSE. MATERIALIDAD DE NUESTRO NEGOCIO

- ❖ Nuestro Proceso de RSE
- ❖ Proceso de RSE con ISO 26000 y la Guía G4 de GRI
- ❖ Análisis de Materialidad
- ❖ Involucramiento de los grupos de interés
- ❖ El diálogo como eje de nuestro Proceso de RSE
 - Evolución de los diálogos y Reportes del Proceso de RSE desde sus inicios

Nuestro Proceso de RSE

La gestión de este Proceso y Reportes de Sustentabilidad están basados en el Principio de Materialidad de GRI, AA1000, ISO 26000 y Pacto Mundial de Naciones Unidas. A través de un Análisis de Materialidad, se trabaja en la identificación de los temas clave dentro de cada Materia Fundamental de la ISO 26000, que contribuya a la detección de los temas centrales que deben guiar el Proceso de RSE del Grupo. En este ejercicio, participan tanto la Alta Dirección de la empresa como los Gerentes y representantes de las Unidades de Negocios de todo el Grupo, y los grupos de interés externos de la empresa, como Productores Asesores de Seguros y expertos en RSE.

A través de este nuevo Análisis de Materialidad hemos trabajado en la re-identificación de ASUNTOS MATERIALES que hoy son de alto impacto para nuestro negocio, la industria del seguro y para nuestros grupos de interés. Este año hemos identificado un total de 24 temas materiales para nuestro negocio y la sustentabilidad, distribuidos en 6 Materias Fundamentales de la ISO 26000.

Los asuntos materiales que hemos identificado aparecen priorizados en su nivel de importancia promedio; no obstante, se aclara que todos estos temas materiales revisten máxima relevancia para la empresa. A su vez, los mismos han sido relacionados tanto con las 7 Materias Fundamentales propuestas por la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 como con los Aspectos de la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global). El listado de los Aspectos Materiales de GRI G4 identificados para definir los contenidos de este Reporte, se presentan en la Tabla GRI (Capítulo 9) y en la Tabla de Involucramiento con las Partes Interesadas.

Este Reporte sigue por segundo año consecutivo los lineamientos de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), cumpliendo el criterio "De conformidad" y alcanzando la opción "Esencial". Por cuarto año adoptamos la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 y los principios de Materialidad, Exhaustividad y Capacidad de Respuesta propuestos por la serie de estándares de AccountAbility (AA1000).

El Principio de Materialidad de la Guía G4 de GRI establece que el Reporte debe abarcar los aspectos que reflejan los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos de la Organización, y que ejercen una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.



Nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2014

La Estrategia de Sustentabilidad fue revisada en 2014 con la Alta Dirección e incorpora un nuevo pilar donde está enmarcado el trabajo de impulso a la investigación científica, económica y social, que favorezca la región debido a la puesta en marcha del CITES – Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social, creado por el Grupo Sancor Seguros. Asimismo, se agregó un eje estratégico que hace referencia a la Salud, a raíz de la creación de la empresa Prevención Salud como parte de Grupo y la integración de esta importante temática a la gestión de sustentabilidad del Grupo.

Hoy la estrategia está basada en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo, para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones. En este sentido, impulsamos la mejora continua en la gestión de RSE, con convicción, pasión, conocimiento y perseverancia en nuestro accionar. Estos son los pilares sobre los que se basa nuestra estrategia y son puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE: Diálogo con los grupos de interés; Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables; Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico, económico y social de la región y el país; Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud; y Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.

Proceso de RSE con ISO 26000 y la Guía G4 de GRI

Desde el año 2005 gestionamos la Estrategia de Sustentabilidad a través de un Proceso de Responsabilidad Social que abarca todas las operaciones y ramas de negocio del Grupo. Con eje en el diálogo con los grupos de interés y en la detección permanente de oportunidades de mejora para el negocio, este proceso está construido en base a las mejores prácticas internacionales. Desde el Grupo Sancor Seguros hemos sido pioneros en adoptar la Norma ISO 26000 en el año 2011 y la primera empresa en Latinoamérica en utilizar la nueva Guía G4 de GRI en mayo de 2013, así como una de las primeras en utilizar el estándar AA1000 AccountAbility.

Actualmente, continuamos con la adopción y profundización de estas normas con la intención de gestionar la sustentabilidad, incorporando las expectativas de los grupos de interés y desarrollando iniciativas en beneficio a la seguridad, la prevención y la salud.

Nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE y la Materialidad de nuestro proceso, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000. De esta forma, tras cinco años del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

Nuestro Proceso de RSE consiste en el análisis, la organización y la sistematización de todos los procesos necesarios en la empresa para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial y gestionar nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Estas acciones están relacionadas entre sí y son desarrolladas a través del diálogo con nuestros diferentes grupos de interés -tanto internos como externos-, la elaboración de planes de acción relacionados a la sustentabilidad y la publicación de los resultados de este proceso en un Reporte de Sustentabilidad.

De esta forma, al gestionar la sustentabilidad, somos más conscientes y consistentes sobre nuestra actuación responsable, sobre lo que nos queda por hacer y mejorar en función a las expectativas de los diferentes grupos de interés y el cumplimiento de los compromisos que asumimos con ellos.

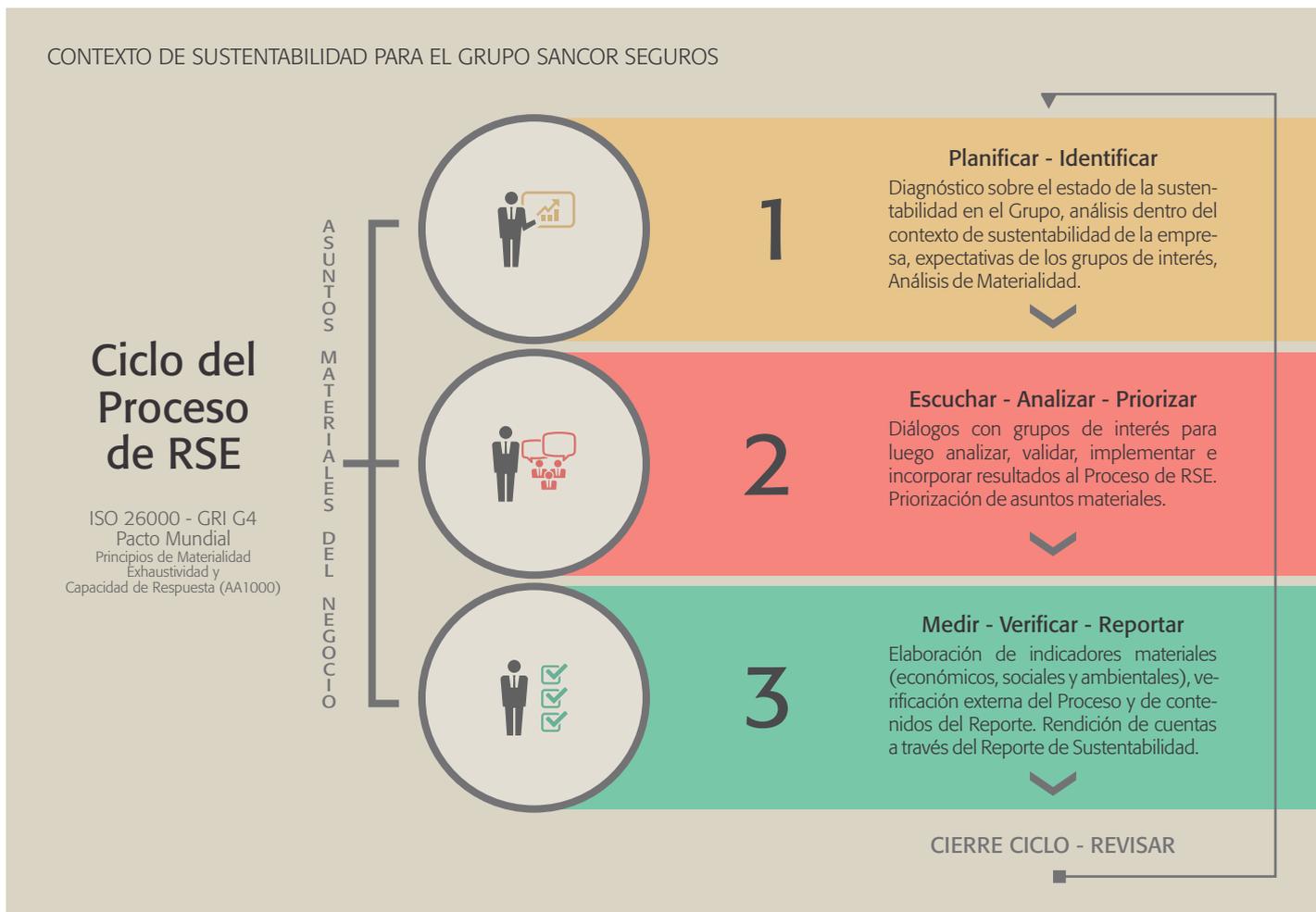
Este proceso nos ayuda a conocer y comprender cuáles son los aspectos relevantes que como empresa de seguros tenemos que abordar frente al desafío que asumimos de impulsar el desarrollo sustentable de la Organización y la sociedad. Este Proceso de RSE se nutre conociendo las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando un beneficio mutuo.

Este Proceso de RSE incorpora principios, recomendaciones y prácticas de una importante serie de lineamientos internacionales, como ISO 26000, la Guía G4 de GRI, el Pacto Global de Naciones Unidas y la serie de estándares de AA1000. Es decir que para el mismo, se utiliza como base la experiencia de estos lineamientos internacionales para enriquecer nuestra gestión en sustentabilidad. Tenemos, como objetivo principal, el de gestionar las materias clave para la industria del seguro, responder con responsabilidad a la agenda de negocios de nuestra Organización y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

A través de nuestro Proceso de RSE, buscamos:

- ▶ Incorporar a la sustentabilidad como un sistema de gestión en toda nuestra empresa.
- ▶ Comprender las expectativas de nuestros grupos de interés, a través de un diálogo abierto y constructivo.
- ▶ Elaborar planes de acción nuevos o correctivos, en función a las opiniones y expectativas de nuestros grupos de interés.
- ▶ Comunicar en forma clara y estandarizada, nuestro desempeño económico, social, laboral y medioambiental, a través de la publicación del Reporte de Sustentabilidad.
- ▶ Mejorar nuestro comportamiento en sustentabilidad, con los aprendizajes de cada año de trabajo en este Proceso de RSE.
- ▶ Hacer de este un proceso de mejora continua y comprometernos con sus resultados.
- ▶ Ser una empresa socialmente reconocida por su compromiso con sus grupos de interés.
- ▶ Crear valor económico, social y ambiental para la empresa, sus grupos de interés y su esfera de influencia.

Etapas del Proceso de RSE



Como lo hemos hecho anteriormente, en nuestro compromiso social por impulsar los principios y recomendaciones propuestos por la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, este año volvemos a trabajar con el “sello” que creamos para identificar las materias fundamentales propuestas por esa Norma. El mismo está inspirado en el logo utilizado por el grupo internacional encargado del estudio de la Norma Internacional ISO 26000, y su significado está asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y Yang para identificar cada una de las secciones de este Reporte en donde se están adoptando asuntos de la mencionada Norma. A través de este diseño concebido a estos efectos, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma.

Explicación del logo: en verde, la tierra o el cosmos. En azul, la división de acuerdo con el Yin y Yang. Al mismo tiempo, los brazos entrelazados de las personas (vistos desde arriba). Los cuatro círculos representan, las cuatro diversidades culturales básicas de la humanidad / las diversidades étnicas básicas. El fondo, algo fluyendo, significando que nada está establecido para siempre, todo debe ser reconsiderado una y otra vez.

	MATERIA FUNDAMENTAL Prácticas justas de operación		MATERIA FUNDAMENTAL Derechos humanos
	MATERIA FUNDAMENTAL Prácticas laborales		MATERIA FUNDAMENTAL Participación activa y desarrollo de la comunidad
	MATERIA FUNDAMENTAL Asuntos de consumidores		MATERIA FUNDAMENTAL El medioambiente

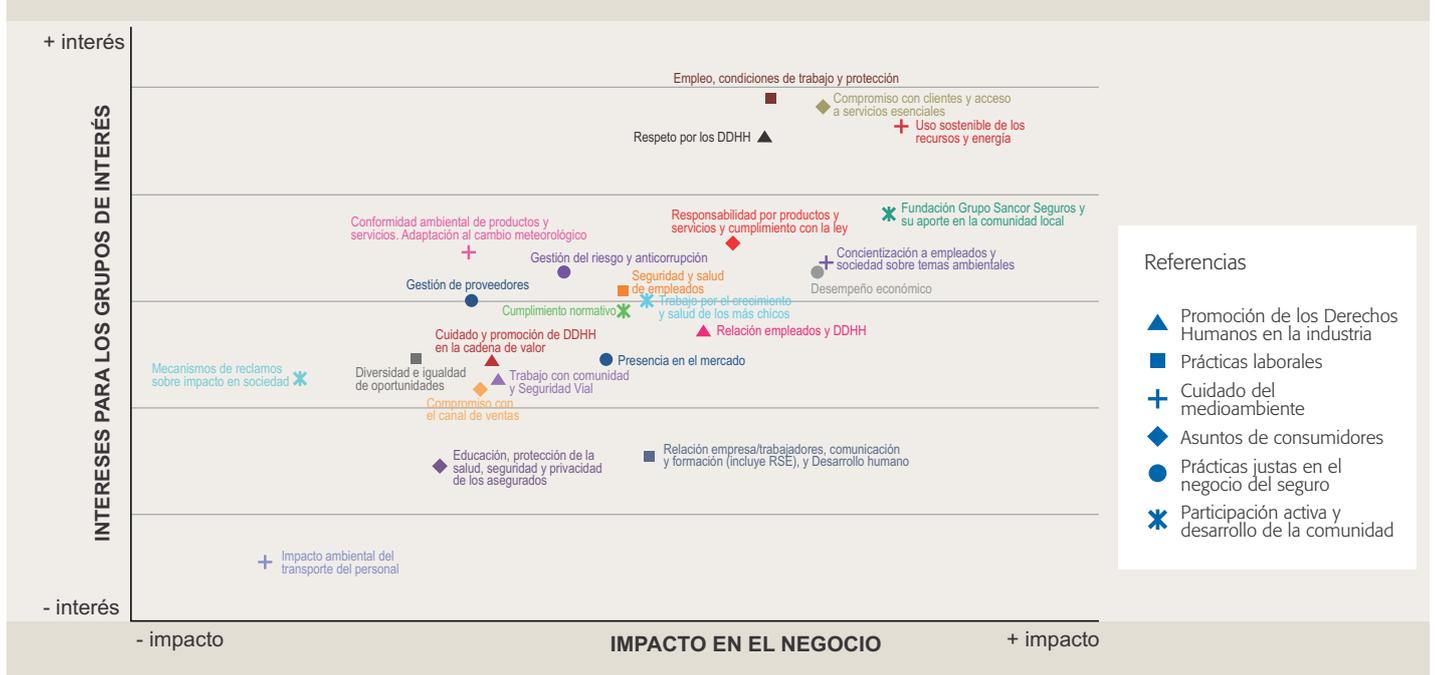
A la Materia Fundamental Gobernanza de la Organización no le hemos asignado un sello, ya que la misma no ha sido tratada en “Asuntos”.

Análisis de Materialidad

Estas son las etapas que reflejan la gestión realizada para definir nuestra matriz de materialidad:

E T A P A 1	E T A P A 2	E T A P A 3	E T A P A 4
<h3>IDENTIFICACIÓN</h3> <p>Como primer paso, identificamos 73 aspectos relacionados a la Organización en materia de sustentabilidad.</p> <p>Estos fueron seleccionados a partir de fuentes internas y externas de la empresa (nuestros Reportes de Sustentabilidad, Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012/2020, aspectos incluidos en la Guía G4, materias fundamentales ISO 26000 y Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas).</p>	<h3>PRIORIZACIÓN</h3> <p>Realizada por el equipo de RSE y el Grupo Estratégico de RSE (GERSE), se seleccionaron los temas estratégicos en base a su impacto en el negocio y en la relación con nuestros grupos de interés. Luego, nuestra Alta Dirección, así como representantes de RSE en la comunidad y nuestros Productores Asesores de Seguros, participaron de una instancia de priorización de estos temas estratégicos, dando como resultado la siguiente matriz de aspectos materiales:</p>	<h3>VALIDACIÓN</h3> <p>La Alta Dirección realizó la validación de este ejercicio y a su vez, aprobó los contenidos seleccionados para ser incluidos en este Reporte de Sustentabilidad 2013/2014.</p>	<h3>REVISIÓN</h3> <p>Este Reporte fue revisado y aprobado por el Consejo de Administración y contó con la verificación externa del proceso y los contenidos del Reporte acorde a los Principios del Estándar AA1000AS de Aseguramiento propuesto por AccountAbility.</p>

Matriz de Materialidad



Involucramiento de los grupos de interés

En esta tabla, presentamos el análisis que realizamos del impacto de cada uno de los Asuntos Materiales identificados para el Grupo Sancor Seguros y su relación con los Aspectos Materiales propuestos por la Guía GRI G4. Estos asuntos estratégicos están separados, a su vez, por Materia Fundamental de la ISO 26000. Asimismo, se analizó el impacto interno y externo de estos aspectos sobre nuestros grupos de interés.

Asuntos estratégicos	Aspecto GRI relacionado	E	PAS	A	P	G	CL	M
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN								
Desempeño económico	EC Desempeño Económico	✓	✓	✓	✓			
Presencia en el mercado	EC Presencia en el mercado	✓	✓					
Prevención del Fraude y Lavado de Activos	SO Anticorrupción	✓	✓	✓		✓		
Gestión de proveedores: proceso de contratación, evaluación, desarrollo y diálogo	LA Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales, EC Prácticas de Contratación				✓			
PRÁCTICAS LABORALES								
Empleo, condiciones de trabajo y protección social	LA Empleo	✓				✓	✓	
Relaciones empresa/trabajadores, Comunicación y formación (incluye RSE), y Desarrollo humano	LA Relaciones empresa/trabajadores, LA Formación y Educación	✓						
Seguridad y salud de empleados	LA Salud y Seguridad Ocupacional	✓				✓		
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA Diversidad e Igualdad de Oportunidades	✓					✓	
ASUNTOS DE CONSUMIDORES								
Compromiso con el canal de ventas	EC Impactos Económicos Indirectos	✓	✓	✓				
Compromiso con clientes: servicios de atención y apoyo, nuevos desarrollos de productos. Acceso a Servicios esenciales	PR Etiquetado de productos y servicios, EC Impactos Económicos Indirectos	✓	✓	✓			✓	
Responsabilidad por productos y servicios. Cumplimiento con la ley y regulaciones	PR Salud y Seguridad del Cliente, PR Cumplimiento normativo	✓	✓	✓		✓		
Educación y protección de la salud, seguridad y privacidad de los asegurados	PR Salud y Seguridad del Cliente, PR Privacidad del Cliente	✓	✓	✓				
PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA								
Relación empleados y DDHH	SO Comunidades Locales, HR Inversión	✓						
Cuidado y promoción de DDHH en cadena de valor	SO Comunidades Locales		✓	✓	✓			
Trabajo con comunidad y DDHH, en alianza con el Estado y sociedad civil	SO Comunidades Locales					✓	✓	
Respeto por los DDHH: no discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, explotación infantil, y trabajos forzados u obligatorios	HR No discriminación, HR Libertad de Asociación y Convenios Colectivos, HR Explotación Infantil, HR Trabajos Forzados u obligatorios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD								
Fundación Grupo Sancor Seguros y su trabajo en la comunidad local	SO Comunidades Locales	✓	✓	✓			✓	
Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos	SO Comunidades Locales	✓	✓	✓			✓	
Cumplimiento normativo de leyes	SO Cumplimiento normativo	✓	✓	✓		✓	✓	
Mecanismos de reclamos sobre impacto en sociedad	SO Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	✓	✓	✓		✓		
CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE								
Uso sostenible de los recursos y energía	EN Energía, EN Agua, EN Materiales	✓						✓
Conformidad ambiental de productos y servicios. Adaptación al cambio meteorológico	EN Productos y servicios			✓		✓		✓
Concientización a empleados y sociedad, y trabajo con las Unidades de Negocios	EN Productos y servicios	✓					✓	✓
Impacto ambiental del transporte de personal	EN Transporte	✓						✓

Referencias: E: empleados; A: asegurados; PAS: Productores Asesores de Seguros; P: proveedores; G: gobierno; CL: comunidades locales; M: medioambiente.

El diálogo como eje de nuestro Proceso de RSE

Para el Grupo Sancor Seguros, el diálogo e involucramiento con las partes interesadas ha sido el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios. En la actualidad, el Proceso de Diálogos del Grupo ha alcanzado por lo menos a 15 de sus grupos de interés (empleados, proveedores, Productores Asesores de Seguros, clientes empresas, clientes individuos, comunidad, academia, gobierno, medios, competencia, cámaras, entre otros), contando con la opinión de 1.306 participantes de los mismos y habiéndose relevado y respondido 4.289 expectativas, para las cuales se delinearon planes de acción e indicadores de cumplimiento.

Cada año se realizan consultas a modo de "diálogo" con grupos de interés internos y externos, con diferentes modalidades: presencial, telefónica o encuestas online. Los diálogos se realizan con los criterios propuestos por el estándar AA1000SES de Relacionamento con los Grupos de Interés – AccountAbility, basados en los principios de Materialidad, Exhaustividad y Capacidad de Respuesta, este último de gran importancia dado que la empresa responde formalmente a través de su Reporte de Sustentabilidad a cada una de las expectativas que surgen en las consultas.

Durante 2014, realizamos un diálogo de alcance internacional con empleados de todos los países sobre sus expectativas dentro de la empresa en lo que respecta a Programas de RSE internos, y diálogos con público interno y externo para escuchar sus opiniones y expectativas sobre nuestro Reporte de Sustentabilidad y trabajar en la priorización de los temas materiales.



Diálogos 2013/2014	
Público Interno	Público Externo
Grupo Estratégico de RSE (GERSE)	Productores Asesores de Seguros
Referentes de RSE Unidades de Negocios	Referentes de RSE de empresas /organizaciones
Empleados de cuatro países (ComprometeRSE a escuchar)	



Diálogo realizado con referentes de RSE de empresas y organizaciones.

Este proceso es verificado externamente y a través del Reporte o de la página Web, se comunican sus resultados.

Evolución de los diálogos y Reportes del Proceso de RSE desde sus inicios

El siguiente cuadro muestra la evolución que hemos tenido desde el inicio de nuestro proceso de RSE a través de la participación de nuestros grupos de interés y la utilización de lineamientos internacionales de sustentabilidad:

	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Grupo de Interés participante	Empleados Clientes Productores Asesores de Seguros	---	Expertos e Interesados en Seguridad Vial (Gobierno, Privados y Organizaciones Sociedad Civil)	Referentes de RSE de Empresas e Instituciones	Proveedores (en general)	Referentes de RSE de Empresas e Instituciones	Proveedores (aliados estratégicos) Referentes de RSE de Empresas e Instituciones	Público Interno (ComprometeRSE a Escuchar) Referentes de RSE de Empresas e Instituciones	Público Interno (ComprometeRSE a Escuchar) Referentes de RSE de Empresas e Instituciones
Temas del Diálogo	Marca, Prevención y Seguridad; y RSE (2.804 expectativas)	---	Seguridad Vial (31 expectativas)	Reporte Social y Mejoras en Proceso RSE	Reputación, RSE y Prevención y Seguridad (53 expectativas)	Reporte Social y Mejoras en Proceso RSE	Comunicación y Relación; Gestión y Servicio y RSE (161 expectativas) Materialidad del Reporte Social	Temas Materiales del Negocio y Materias Fundamentales de ISO 26000 Reporte de Sustentabilidad	Temas Materiales del Negocio y Materias Fundamentales de ISO 26000 Expectativas planes internos para empleados
Lineamientos	GRI 2002 AA1000	---	GRI G3 "C" AA1000AS	GRI G3 "C" AA1000SES Pacto Global	GRI G3 "C+" AA1000SES AA1000AS Pacto Global	ISO 26000 GRI G3 "C" Protocolo Técnico GRI 2011 AA1000SES Pacto Global (COP Avanzada)	ISO 26000 GRI G3 "B+" Protocolo Técnico GRI 2011 AA1000SES Pacto Global (COP Avanzada)	GRI G4 ISO26000 AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada)	GRI G4 ISO26000 AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada)
Verificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí

CAPÍTULO 2

GOBIERNO DE LA EMPRESA

i Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros

- Funcionamiento de la Gobernanza
- Gobierno de RSE

i Liderazgo

- Participación activa y trabajo conjunto
- Premios y distinciones

Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros

En 1945 nació Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., empresa que dio origen al Grupo y fijó los valores rectores que hoy continúan siendo los pilares inamovibles de la empresa. Su amplia trayectoria de casi 70 años está basada en Principios como Confianza, Cooperación, Fidelidad, Innovación, Responsabilidad, Vocación de Servicio, Transparencia y Compromiso. Hoy en día, con creciente expansión nacional e internacional, el Grupo lidera el mercado asegurador argentino.

Todas las empresas del Grupo, no obstante tener su propio órgano de Dirección, responden a las directivas del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., cuyos miembros son elegidos de manera democrática en representación de las distintas zonas del país en las que nuestro Grupo tiene presencia. Los Consejeros actúan en nombre de los Asociados de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y tal como lo determina el Estatuto Social, son elegidos en la Asamblea General Ordinaria.

La Alta Dirección, a través de su Consejo de Administración, el CEO y dos Directores (en Relaciones Institucionales y en Planificación Estratégica), son los responsables de la toma de decisiones en la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad y en la aprobación del Proceso de RSE. Anualmente, participan en la toma de decisiones de asuntos clave de la gestión de la Organización a través de las reuniones mensuales de Consejo, para la puesta en práctica de los procesos e iniciativas de sustentabilidad. Asimismo, reciben información y actualización sobre aspectos del Proceso de RSE y la Sustentabilidad, a través de presentaciones y comunicaciones internas y su participación en eventos y reuniones relacionadas a la RSE.

Cada año, la Alta Dirección participa de la definición de los Temas Materiales del Negocio, que guía la estrategia de sustentabilidad y los contenidos del Reporte de Sustentabilidad anual. Este año, se realizó un nuevo proceso de Análisis de Materialidad, con una mayor complejidad, relacionando los temas materiales para el negocio con los Aspectos Materiales propuestos por GRI G4, y la relación con el impacto en cada grupo de interés y la Materia Fundamental de la ISO 26000 con la cual se relaciona.





Integrantes del Consejo de Administración y CEO.

Consejo de Administración 2013/2014

Presidente:	▶ Alfredo Panella
Vicepresidente:	▶ Oscar Rho
Secretario:	▶ Carlos Ingaramo
Prosecretario:	▶ Vicente Pili
Tesorero:	▶ Carlos Casto
Protesorero:	▶ José Sánchez
Vocales Titulares:	▶ Raúl Colombetti Gabriel Montiel Ricardo Fregona Federico Ariel
Vocales Suplentes:	▶ Eduardo Reixach Mario Garrini Horacio Cabrera Zulema Piana Jorge Quintana Ulises Mendoza Héctor Pandolfi Enrique Abonassar* José Meeus Osvaldo Vazquez
Sindicatura	
Síndico Titular:	▶ Héctor Rossi
Síndico Suplente:	▶ Norberto Re

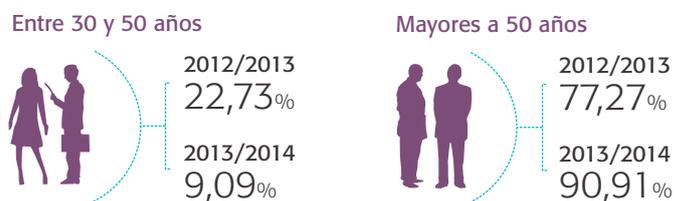
* Fallecido

Provincias a las que pertenecen

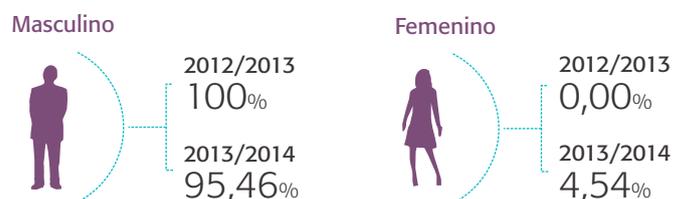


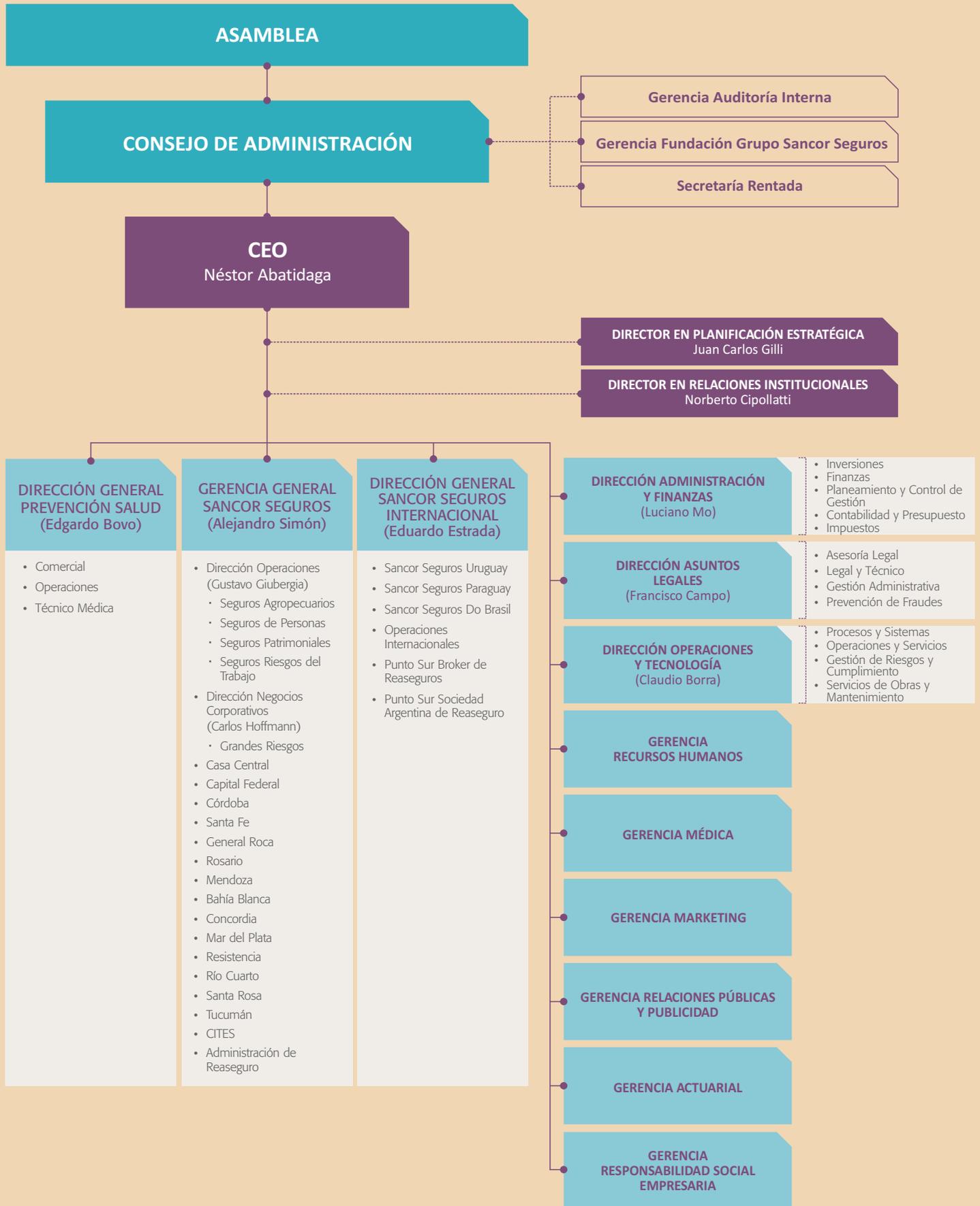
	% 2012/2013	% 2013/2014
Santa Fe	39,12	40,91
Córdoba	13,04	13,64
Buenos Aires	13,04	9,08
Mendoza	8,70	9,08
Capital Federal	8,70	13,64
Neuquén	8,70	4,55
Misiones	4,35	4,55
Río Negro	4,35	4,55
Total	100,00	100,00

Por grupo etario



Por género





Funcionamiento de la Gobernanza

En el año 2012 se advirtió la necesidad de implementar una nueva estructura organizacional adaptada al actual posicionamiento de la empresa y a la envergadura de sus negocios. Por este motivo, nuestro Grupo Asegurador adoptó un modelo de holding tendiente a consolidar dicho posicionamiento, afianzar el desarrollo de los emprendimientos regionales e internacionales y diseñar un nuevo modelo de gobierno corporativo para la toma de decisiones estratégicas. El nuevo esquema quedó entonces conformado por un Comité Ejecutivo compuesto por tres miembros, que reportaba directamente al Consejo de Administración; cinco Direcciones y sus respectivas Gerencias.

A comienzos de 2014 se introdujeron nuevas modificaciones en la estructura organizacional, con el fin de continuar reforzando el modelo y acompañar esta nueva etapa de expansión y diversificación de los negocios del Grupo. En tal sentido, el antiguo Comité Ejecutivo se disolvió para concentrarse en la figura del CEO, cuyo accionar se apoya en el Director en Planificación Estratégica y el Director en Relaciones Institucionales.

Dentro de la reestructuración en curso de nuestra Organización, otra de las modificaciones realizadas tuvo lugar en la estructura de gerenciamiento de la Gerencia de RSE y la Fundación Grupo Sancor Seguros. La Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria pasó a depender del CEO como Área de staff, mientras que la Gerencia de la Fundación Grupo Sancor Seguros sigue dependiendo del Consejo de Administración.

Gestión Estratégica

Nuestro Grupo cuenta con un espacio de Gestión Estratégica cuyo objetivo es comunicar, alinear y focalizar a la Organización con la estrategia general, para cumplir con la Misión y Visión. Los objetivos del Grupo, clasificados según las distintas perspectivas del negocio y el relacionamiento que existe entre los mismos, son mostrados en el Mapa Estratégico.

Este año, desde el Área de Planeamiento y Gestión, se comenzó un proceso de trabajo con las Áreas, identificando iniciativas estratégicas a fin de:

- ▶ Reformular los objetivos estratégicos de la Organización, utilizando la metodología del Balanced Scorecard.
- ▶ Formalizar el Mapa Estratégico del Grupo y comunicarlo a la Organización para alinear los planes e iniciativas de todas las Áreas.
- ▶ Desarrollar un Cuadro de mando integral que permita monitorear los objetivos estratégicos a través de indicadores.

El Mapa agrupa las iniciativas estratégicas a través de cuatro perspectivas: financiera, del cliente, de aprendizaje, y crecimiento y de procesos; es en esta última que se aborda la Responsabilidad Social Empresaria como un proceso central al mismo nivel que los inherentes al negocio: eficiencia operacional, gestión comercial y gestión de siniestros. Este "Cuadro de Mando Integral" estará disponible para todos los empleados y será de cumplimiento para toda la Organización.

Durante 2014 trabajamos desde el Área de RSE en el desarrollo de un Scorecard de Sustentabilidad, herramienta que traduce la estrategia de sustentabilidad del Grupo en un conjunto de acciones, definiendo una estructura necesaria relacionada con las 7 Materias Fundamentales

de la Norma ISO 26000, para promover un sistema interno de gestión y medición, presentando resultados de desempeño que se integren paulatinamente con el Mapa Estratégico de la empresa.

Además, estamos trabajando en la definición de un Plan Integral de RSE para las empresas de nuestro Grupo en el exterior (Uruguay, Paraguay y Brasil), a fin de extender y formalizar este proceso hacia el resto de los países en los cuales tenemos presencia directa, para responder de manera global a nuestros objetivos en materia de Responsabilidad Social Empresaria.

Matriz de Riesgos

El Grupo Sancor Seguros, valiéndose de su posición en el mercado local y con el objetivo de afianzar su liderazgo a nivel regional, es consciente de la creciente complejidad de sus operaciones y de la necesidad de brindar un marco adecuado para su administración.

A la vanguardia del mercado local y tomando las recomendaciones internacionales, las mejores prácticas para la autoevaluación de los riesgos y controles de TI y otros marcos de referencia (como ser: Circular BCRA 4602, las normas ISO 31.000 y 31.010), es que decidió adoptar un sistema propio de administración de riesgos operativos.

La Gestión de Riesgos es un proceso que tiene como objetivo determinar, analizar, valorar y clasificar riesgos, para posteriormente llevar adelante planes de acción que permitan mitigarlos y/o controlarlos. Este Sistema se aplica consistentemente a través de todos los niveles de gestión, como parte integrante del conjunto de políticas y directrices estratégicas del Grupo Sancor Seguros. Por tanto, todas las Gerencias / Áreas y el personal deben integrarse y aplicar los procedimientos y prácticas de gestión de riesgos dentro de sus actividades diarias.

Desde el año 2013 hemos sumado el análisis de riesgos de los procesos tecnológicos correspondientes a la Gerencia de Procesos y Sistemas. Esta gestión se está llevando a cabo implementando un marco de referencia internacional denominado COBIT.

Actualmente, el Grupo tiene confeccionadas las matrices de riesgos correspondientes a todas las Áreas de Productos y planea continuar aplicando esta metodología en las diferentes Áreas de Servicios y Empresas Internacionales. Se contempla también el avance hacia una Matriz de Derechos Humanos.

Gobierno de RSE

La Gerencia de RSE lidera la gestión transversal de la RSE y tiene como objetivo gestionar la planificación, organización, implementación y medición de resultados del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros e identificar la potencialidad para el negocio de aspectos de sustentabilidad, generando valor para la empresa y los grupos de interés. Reporta directamente al CEO, órgano máximo ejecutivo de todo el Grupo Asegurador. Esto refuerza el compromiso con la sustentabilidad que asumimos en el Grupo y que renovamos día tras día. A su vez, los miembros del Consejo de Administración participan activamente del Proceso de RSE y los programas que surgen en función a las expectativas de los grupos de interés, integrándolos a su agenda.

La estructura de nuestro Gobierno de RSE responde a la transversalidad necesaria para la implementación del Proceso de RSE, con una metodología de trabajo participativa, y está formada por:

Diagrama Funcional del Gobierno de RSE

Comité de Ética: está integrado por tres miembros del Consejo de Administración y el Director en Relaciones Institucionales. Celebra reuniones trimestrales con el objetivo de velar por el cumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética, cuya observancia es exigible a todos los miembros del Órgano de Administración y el personal de las empresas de nuestro Grupo. Para más información, ver Capítulo "Prácticas Justas en el Negocio del Seguro".

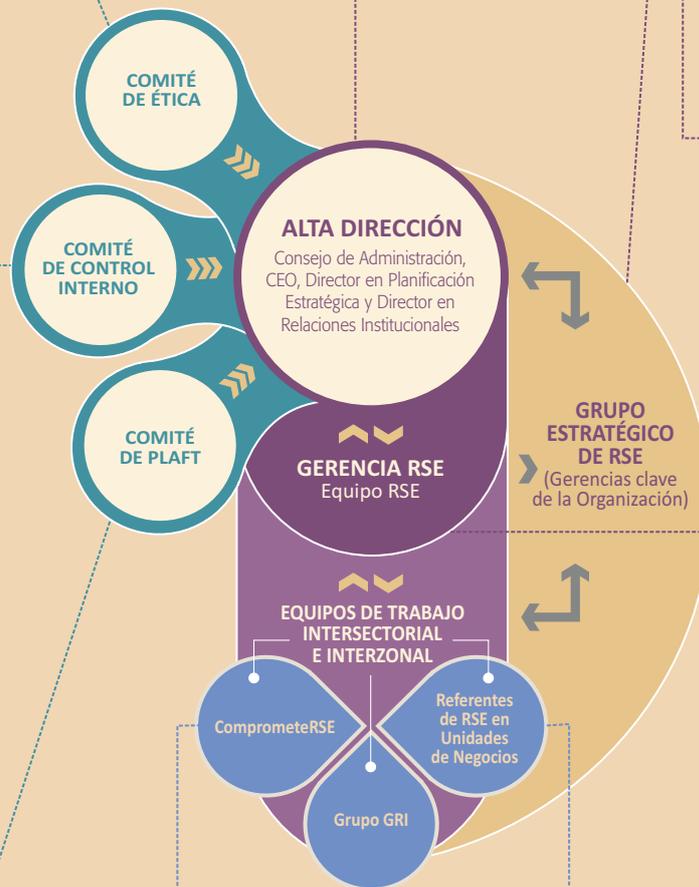
Comité de Control Interno: está compuesto por el Gerente de Auditoría Interna, el Director en Relaciones Institucionales, el Director en Planificación Estratégica, el Gerente General de Sancor Seguros y el Presidente del Consejo de Administración de Sancor Seguros; su función es trabajar en los controles esenciales para toda la Organización, sentando las bases para evaluar con independencia de criterio los procesos más importantes y contribuyendo a asegurar la eficiencia operativa, a través de la minimización de los riesgos sobre el patrimonio y el cumplimiento de los planes y objetivos organizacionales.

Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo: está formado por el Presidente y dos miembros del Consejo de Administración; las Direcciones en Relaciones Institucionales, Planificación Estratégica, Asuntos Legales, Operaciones y Tecnología, Administración y Finanzas; la Gerencia General de Sancor Seguros y la Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento. Tiene como función impulsar el compromiso en la prevención del sistema asegurador, aprobando las distintas acciones que implementa el Área corporativa. Para más información, ver el Capítulo "Prácticas Justas en el Negocio del Seguro".

ALTA DIRECCIÓN: está compuesta por el Consejo de Administración, el CEO, el Director en Planificación Estratégica y el Director en Relaciones Institucionales. Estos órganos aprueban la estrategia de sustentabilidad y su implementación con el Proceso de RSE. Los miembros de la Alta Dirección reciben y participan anualmente en capacitaciones específicas de sustentabilidad y RSE que les permiten estar actualizados en las tendencias internacionales y locales de RSE. Su participación es clave en el Análisis de Materialidad, donde los Consejeros y Directores identifican, priorizan y validan los temas estratégicos del negocio para la sustentabilidad empresaria relacionados con los asuntos de GRI y las materiales fundamentales de la ISO 26000.

GERSE - GRUPO ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: este importante Grupo de Gerentes brinda su aporte operativo y tiene la función de analizar la viabilidad de los proyectos para gestionar la estrategia de sustentabilidad, y validar las propuestas que se presentan en cada reunión. Entre sus funciones principales, se encuentra la de impulsar, gestionar y brindar su aporte y validación al Proceso de RSE, y de esta manera, constituir el marco de sustentabilidad para una primera etapa de toma de decisiones dentro de la Organización antes de elevarla a la Alta Dirección. Asimismo, este Grupo de Gerentes es quien aprueba los proyectos estratégicos que involucran a los grupos de interés, y evalúan y aprueban las expectativas surgidas de los diálogos que luego son presentadas a la Alta Dirección. Está integrado por la Dirección de Operaciones y Tecnología, las Gerencias de: Fundación Grupo Sancor Seguros; RRHH; Marketing; Comercial de Prevención Salud; Higiene, Seguridad y Medioambiente; de Administración de Riesgos. Este Grupo es coordinado por la Gerencia de RSE.

GERENCIA DE RSE: tiene a su cargo la planificación, implementación, monitoreo y medición de resultados del Proceso de RSE de manera transversal en todo el Grupo Sancor Seguros. Está dirigida por la Gerencia de RSE, que a su vez coordina el funcionamiento del Grupo Estratégico de RSE (GERSE) y de los equipos de trabajo intersectoriales e interzonales. Parte de sus funciones clave consiste en la gestión del Proceso de RSE con la Alta Dirección, donde presenta los proyectos para que sean analizados y validados, así como genera conocimiento a través de información y capacitación, e implementa el Análisis de Materialidad que se realiza anualmente. De esta manera, la estrategia de sustentabilidad se lleva adelante interactuando en todas las etapas y con todos los actores, tanto internos como externos.



Grupo ComprometeRSE: integrado por colaboradores de siete sectores de la Organización, quienes trabajan para llevar adelante programas que responden a las expectativas de los empleados.

Grupo GRI: formado por cuatro sectores, los cuales trabajan en recabar, procesar y nutrir el sistema de indicadores GRI del Proceso.

Referentes de RSE de las Unidades de Negocios: consiste en 13 grupos con 32 representantes de distintos sectores de la empresa, en Sucursal Capital Federal, las Sedes y Delegaciones del país, los cuales contribuyen a implementar el proceso de RSE y los programas en todo el territorio nacional y a identificar las necesidades de la zona para adaptar el Proceso a cada realidad local.

EQUIPOS DE TRABAJO INTERSECTORIALES E INTERZONALES: son coordinados por el equipo de la Gerencia de RSE y están conformados por:

Liderazgo

Participación activa y trabajo conjunto

Como parte de nuestra responsabilidad como empresa líder en prácticas de RSE, entendemos que es imprescindible nuestro aporte y contribución a la sociedad y la generación de valor en donde nuestras operaciones tienen impacto.

Por eso, nos esforzamos por participar y trabajar conjuntamente con organizaciones públicas y privadas para generar conciencia, aportar conocimiento y participación, y promover la Responsabilidad Social Empresaria y la Sustentabilidad como forma de generar nuevos negocios e impulsar nuevos criterios empresariales.

En este sentido, trabajamos con:

- ▶ **Pacto Global de Naciones Unidas:** integramos como miembros titulares la Mesa Directiva y participamos activamente de la Secretaría Ejecutiva, comprometidos con la importancia de promover e impulsar las temáticas que rigen los 10 principios (Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medioambiente y Anti-Corrupción). Presidimos el **Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH** en Argentina y somos miembros, a nivel internacional, del **Human Rights Working Group**.
- ▶ **CEADS:** integramos el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible, a fin de contribuir a su misión de catalizar el cambio hacia el crecimiento sustentable y de esta manera, sumar sinergias en los espacios de intercambio empresarial. Participamos en los Grupos de enlace de RSE y técnico-ambiental.
- ▶ **CIPPEC:** participamos en el Centro de Políticas Públicas para la Equidad y el Desarrollo con el fin de cumplir un rol activo en el

impulso y promoción de estas políticas. Actualmente, estamos trabajando en un Proyecto de Protección Social con el objetivo de contribuir a generar la igualdad y justicia en el acceso de los argentinos a una protección social de calidad, independientemente de su género y categoría ocupacional en el mercado laboral.

- ▶ **GRI (Global Reporting Initiative):** a través del Programa Organizational Stakeholder, participamos en la red global de GRI, conectándonos de esta manera con más de 600 organizaciones alrededor del mundo, intercambiando las experiencias más innovadoras en Reportes y participando además en el programa Pioneros de G4 junto a 90 empresas de todo el globo, contribuyendo a la mejora continua de esta herramienta y participando en el lanzamiento de G4 en Argentina.
- ▶ **ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial):** como aseguradora comprometida con la seguridad vial, participamos de los tres grupos de trabajo (Técnico, de Educación y Capacitación, y de Justicia y DDHH) y formamos parte activa de la Secretaría Permanente del Comité Consultivo de la ANSV, colaborando de esta manera en el diseño de la política en la materia, que incluye a todos los actores sociales con el fin de instalar conciencia como valor social para disminuir la elevada tasa de siniestralidad vial en nuestro país.
- ▶ **Superintendencia de Seguros de la Nación:** a fin de contribuir con la construcción, planificación e implementación del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012 – 2020, integramos las nueve Áreas de Trabajo (entre ellas, Responsabilidad Social Empresaria), que tienen como objetivo la puesta en marcha de las políticas formuladas por PlaNeS a partir de las líneas estratégicas elaboradas previamente junto con los actores del sector asegurador.

▶ Otros tipos de Alianzas se informan en el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Premios y distinciones

Distinciones obtenidas	Concepto o programa premiado/distinguido
Ciudadanía Responsable - AmCham Argentina	En la 15ª edición del Premio, nuestro Grupo obtuvo el primer puesto del Premio Ciudadanía Empresaria en la modalidad Gestión Empresaria orientada a la Sustentabilidad. Además, otras 9 empresas fueron distinguidas en el ranking del TOP TEN de este premio.
Prestigio Seguros	Sancor Seguros obtuvo el primer puesto Prestigio "Innovación" Atributo 2013 y, además, se consagró con el tercer lugar de "Prestigio Productores". Prevención Riesgos del Trabajo mantuvo el primer puesto obtenido el año anterior en el ramo correspondiente a la categoría Riesgos del Trabajo. Asimismo, se otorgó un reconocimiento especial, en homenaje a los 10 años de los premios, a "Las aseguradoras más prestigiosas de la década", rubro en el cual resultamos ganadores con el primer puesto tanto en el segmento Patrimoniales (Sancor Seguros) como en el de Riesgos del Trabajo (Prevención). Este reconocimiento surgió de promediar el puntaje obtenido en cada una de las ediciones anteriores.
Marcas Confiables - Selecciones	Nuestra empresa ocupó un lugar de privilegio en el rubro de seguros generales y el primer lugar en seguros de vida. El estudio se realiza mediante una encuesta online de respuesta auto-administrada, en la que se solicita la elección de la marca considerada como la más confiable en relación a 44 rubros de productos y servicios de consumo personal y familiar. Cada marca elegida es evaluada en función de sus atributos de calidad, precio, imagen y comprensión de las necesidades del consumidor. También se consulta si cada una de las marcas es o no consumida actualmente por cada uno de los encuestados.
Eikon a la excelencia en Comunicación Institucional	Nuestro Grupo fue galardonado con el Eikon de Oro, por la edición especial del Martín Fierro (en la categoría Patrocinio o Sponsoring Cultural), y el de Plata, por la Campaña de Seguro Automotor: "Es fácil ser optimista cuando tenés Sancor Seguros" (categoría Lanzamiento de Productos). Los trabajos postulados son evaluados tomando en consideración aspectos como creatividad, resultados obtenidos en relación con el presupuesto disponible, prolijidad de la ejecución, ética y presentación.
Distinción RSC de la década	Durante la Gala por los 10 años de las Distinciones RSC, nuestro Grupo fue galardonado con la distinción RSC de la década por su Programa Rutas en Rojo ganador de la edición 2007.
Bialet Massé 2014	Premio por el cual la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) distingue a las mejores experiencias implementadas por las ART o Empleadores Autoasegurados en materia de salud y seguridad laboral. En la edición 2014, el galardón fue otorgado a nuestra ART, Prevención Riesgos del Trabajo, por su programa "Voz Maestra".
Merco 2014	En el ranking anual Merco 2014 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), que determina cuáles son las 100 empresas de mayor reputación en Argentina, Sancor Seguros se ubicó en el puesto 38º a nivel general, mientras que obtuvo el primer lugar en la categoría "Aseguradoras".

CAPÍTULO 3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

- i** Desempeño Económico
- i** Anticorrupción
 - Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)
 - Prevención de Fraude
- i** Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores.
 - Programa de desarrollo de proveedores
 - Código de proveedores
 - Identificación de principales proveedores
 - Gestión y comunicación con proveedores
 - Reclamos de proveedores
- 🔍** Auditorías a proveedores
- 🔍** Capacitación a proveedores de servicios

Desempeño Económico

Durante el ejercicio económico 2013/2014, la facturación del Grupo Sancor Seguros fue de \$10.447.888.981, superando en \$2.669.665.352 a la del periodo anterior.

El desglose de la diversificación de la cartera en sus principales ramos presenta la siguiente composición: Seguros Agropecuarios 3%; Seguros de Personas 9%; Seguros Patrimoniales 35% y Riesgos del Trabajo 53%.

En el transcurso del periodo de referencia, las dos principales empresas del Grupo (Sancor Seguros y Prevención Riesgos del Trabajo) tuvieron un importante crecimiento en su facturación y operaciones.

En el caso de Sancor Seguros, se registró un crecimiento del 47,88% en relación al último ejercicio y una facturación de \$4.926.395.381, continuando con la tendencia registrada en periodos anteriores, lo que permite mantener el posicionamiento dentro de las empresas líderes del mercado.

En el análisis de la cartera de primas por ramo, se observa que en Seguros Patrimoniales, los de Automotor volvieron a tener un desempeño destacado con el 63,46% de incremento, principalmente durante el primer semestre del ejercicio. También tuvieron un importante crecimiento tanto la cartera de primas de los seguros del segmento empresas como los del segmento individuos, manteniendo el rumbo fijado en el periodo anterior.

No obstante esta tendencia positiva, en los últimos meses se observa una disminución en el ritmo de crecimiento de los distintos ramos, en concordancia con la caída de la actividad económica en varios sectores de la producción de bienes y servicios.

Los Seguros Agropecuarios registraron un decrecimiento en la cartera de primas como consecuencia de los cambios implementados en la política de suscripción del ramo, tendientes a corregir el impacto de los eventos climatológicos que tuvieron lugar en ejercicios anteriores, mientras que los Seguros de Personas tuvieron un importante crecimiento del 37,23%, destacándose el buen rendimiento de los Seguros de Vida Colectivo.

Por su parte, Prevención Riesgos del Trabajo tuvo un crecimiento del 26,22%, alcanzando una cartera de primas de \$ 5.521.493.588, con 181.643 contratos de empresas clientes y 1.421.637 trabajadores asegurados.

Con este desempeño, Prevención Riesgos del Trabajo mantiene su liderazgo del mercado en el segmento de Riesgos del Trabajo.



Principales indicadores

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Financiero			
Disponibilidades e Inversiones	\$ 3.002.501.355	\$ 4.018.691.561	\$ 6.831.609.919
Patrimonio neto	\$ 842.130.873	\$ 851.466.033	\$ 1.551.628.685
Utilidades	\$ 182.517.266	\$ 14.041.926	\$ 703.042.822
Clientes			
Facturación anual	\$ 5.710.645.254	\$ 7.778.223.629	\$ 10.447.888.969
Porcentaje de Siniestralidad	66,35%	71,25%	70,10%
Empleados			
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919
Remuneraciones y Aportes	\$ 292.213.533	\$ 390.251.771	\$ 494.533.405
Proveedores			
Cantidad de Proveedores	23.268	24.975	24.743
Facturación a Proveedores	\$ 910.462.278	\$ 1.219.480.575	\$ 1.543.645.191
Sector Público			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 391.113.904	\$ 580.624.916	\$ 868.400.789
Valor Económico			
Valor económico directo creado	\$ 7.862.656.914	\$ 9.958.555.300	\$ 13.514.451.692
Valor económico directo distribuido	\$ 7.809.487.945	\$ 10.127.430.223	\$ 13.098.592.262
Valor económico retenido	\$ 53.168.969	\$ -168.874.923	\$ 415.859.430
Inversión Social			
Total Fundación*	\$ 2.518.900	\$ 2.913.728	\$ 3.327.433
Total Donaciones	\$ 408.000	\$ 510.000	\$ 637.500
Total RSE	\$ 2.938.589	\$ 3.571.000	\$ 3.919.374
Total CITES**	-	-	\$ 11.720.636
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	\$ 5.865.489	\$ 6.994.728	\$ 19.604.943
*Se actualizaron los valores, incluyendo un nuevo concepto de un Programa desarrollado.			
**Inaugurado en el presente ejercicio.			

Panorama del Mercado Asegurador

Durante el ejercicio, el sector atravesó una etapa de gran dinamismo, caracterizada por un significativo aumento de la producción.

El mercado venía de un año en el cual se registró un récord histórico de patentamiento de unidades 0 km, hecho que favoreció enormemente el crecimiento del ramo Automotores, uno de los grandes motores de la industria aseguradora. Sin embargo, ya en los primeros meses de 2014, esa tendencia se detuvo y se registró una retracción en la venta de vehículos explicada por distintos factores, con su consecuente impacto en el ramo.

A partir de la sanción de la Ley 26.929 que modificó los impuestos internos que se aplican sobre vehículos de alta gama y las medidas

dispuestas en materia cambiaria, se produjeron variaciones muy importantes en los valores de los distintos vehículos asegurados, que se trasladaron a la suma asegurada de las pólizas y, por ende, tuvo su correlato en las tarifas.

En el plano institucional se destaca la reglamentación de la Ley N° 26.773 de Riesgos del Trabajo, que permitió la aplicación de la norma, y la continuidad del Plan Nacional Estratégico del Seguro (PlaNeS) 2012-2020, con sus tres grandes líneas de acción: impulsar el crecimiento del sector, potenciar la protección al asegurado y mejorar la capacidad de supervisión, además de trabajar en favor de la generación de una mayor conciencia aseguradora en la sociedad.



Prácticas justas de operación

Asunto 1. Anticorrupción
Asunto 2. Participación política responsable
Asunto 3. Competencia justa
Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad



Derechos humanos

Asunto 4. Resolución de reclamaciones
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Ética y transparencia

El comportamiento ético del Grupo Sancor Seguros está basado en sus Valores y Principios fundacionales. Además, existen pautas de comportamiento que deben cumplirse en el plano de las decisiones, comunicaciones y acciones de todo el personal en su ámbito de trabajo, cualquiera sea su nivel jerárquico. Todos estos lineamientos están plasmados en un Código de Ética, aplicable a todo el personal del Grupo Sancor Seguros y en las relaciones que se establezcan con clientes (asociados y agentes), proveedores y terceros en general. Este documento vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa y armónica; comunica los valores de la Organización; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información, las relaciones con los clientes y proveedores y la solución a los conflictos de interés.

El Grupo cuenta con un Comité de Ética compuesto por tres miembros del Consejo de Administración y el Director en Relaciones Institucionales. Su función consiste en velar por el cumplimiento del Código.

Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

La actividad aseguradora es potencialmente vulnerable de ser utilizada en maniobras de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; es por ello que nuestro Grupo se encuentra firmemente comprometido en colaborar con las autoridades nacionales y los organismos internacionales competentes en la Prevención contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

Porque entendemos que el Lavado de Activos implica un riesgo financiero y de reputación significativo, nuestra Gerencia de Riesgos y Cumplimiento cuenta con un Área Corporativa específica compuesta por Analistas especializados y Referentes dedicados en cada Unidad de Negocios con el objetivo de dotar a todas las empresas que componen el Grupo de instrumentos y procedimientos que permitan que el sistema de prevención sea una herramienta efectiva de gestión del Riesgo de negocio que implica el Lavado de Activos.

A su vez, el Grupo Sancor Seguros cuenta con un Comité de PLAFT que impulsa el compromiso en la prevención del sistema asegurador, aprobando las distintas acciones que implementa el Área Corporativa. Entre las más significativas podemos mencionar los procedimientos de Comunicaciones de Operativas Inusuales y/o Sospechosas, que junto con la capacitación presencial y a distancia brindada a todos los integrantes de la Organización, permitirán aplicar las medidas preventivas necesarias frente a potenciales hechos, actos y operaciones sospechosas de Lavado de Dinero y FT.



Capacitación presencial PLAFT en Sunchales - Santa Fe.

Todo esto incrementa la eficiencia de la gestión del sistema de prevención, además de encuadrar a la Organización con las exigencias legales, cumpliendo con los preceptos legales estipulados por las leyes 25.246; 26.683 y la Resolución UIF 230/11, reglamentaria del sector asegurador.

Para dar cumplimiento a todos los preceptos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, se encuentra habilitada una casilla de correo, pla@gruposancorseguros.com, a los efectos de que se puedan notificar todos los actos u operaciones inusuales y/o sospechosas para ser investigados e informados a la Unidad de Información Financiera en caso de corresponder.

Entendemos la prevención contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo como la principal herramienta de protección frente al potencial accionar de quienes pretendan utilizar nuestras empresas para legitimar fondos provenientes de actividades ilícitas. Al mismo tiempo, comunicamos a toda la sociedad la importancia de la lucha contra este flagelo, que además de ser una prioridad corporativa, forma parte de nuestro accionar responsable y nuestro compromiso con la comunidad.

A Para acceder a la cantidad y porcentaje de empleados –por distribución geográfica y cargo en la empresa–, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”.

El total de **empleados** capacitados en el presente ejercicio alcanzó a 1.270 personas. Las mismas representan un 66% sobre el total de empleados de Argentina.

Los miembros de la Alta Dirección también participaron de estas capacitaciones sobre anticorrupción:

- ▶ 100% de los miembros titulares del Consejo de Administración (diez personas).
- ▶ CEO y Directores en Planificación Estratégica y Relaciones Institucionales (tres personas).
- ▶ 100% de los miembros de la Alta Dirección fueron notificados sobre las políticas correspondientes a PLAFT.



Entrega de Premio del Concurso Internacional de Prevención de Fraude.

 12
capacitaciones en
Prevención de
Fraude

 650
empleados

 1.270
personas
capacitadas en
PLAFT

 66%
del total de
empleados de
Argentina

La capacitación también contempló otros grupos de interés:

- ▶ Gerentes y Directores Corporativos.
- ▶ Mandos Medios de la Corporación.
- ▶ Unidades de Negocios.
- ▶ Oficinas Comerciales.

Además de estas capacitaciones, desde diciembre 2012 se ha comunicado por la Intranet el nuevo Manual de PLA, como así también se han realizado notas y trivias concientizando sobre la importancia de la capacitación en materia de PLAFT. Estas acciones estuvieron dirigidas al 100% de los empleados de Argentina.

Prevención de Fraude

El fraude contra las aseguradoras sigue en aumento, por lo cual el compromiso orientado a prevenir este tipo de hechos ilícitos es un acto de responsabilidad para con el asegurado y la sociedad.

En tal sentido, la Superintendencia de Seguros de la Nación, el 17 de julio de 2014, publicó la Resolución N° 38.477/2014: "Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el Fraude", a las que obligatoriamente deberán ajustarse las Aseguradoras y Reaseguradoras que operan en nuestro país.

Esta nueva norma establecida en el marco del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, habiendo definido que la lucha contra el fraude en el sector seguros es política de Estado, entiende que el fraude de seguros es un comportamiento malicioso y delictivo, que constituye materia de preocupación en el mundo entero, en cuanto representa un grave riesgo y del cual derivan daños financieros y a la reputación, así como altos costos sociales y económicos, no solo para el sector seguros sino para la comunidad en su conjunto.

El Grupo Sancor Seguros, a través de su Área de Prevención de Fraudes, creada ya en el año 2008 como área específica, instrumenta la lucha contra el fraude a través de diversas herramientas y sistemas basados en la detección automática de alertas o indicios, además del análisis de cruces de datos entre bases propias y del mercado. Por otra parte, nos encontramos trabajando en el desarrollo de la aplicación de un sistema llamado Webservice, que nos permite consultar automáticamente la base de datos de Cesvi (la cual contiene información de 32 compañías de seguros). De esta manera, se detectará la presencia de indicios al momento de emitirse una póliza o ingresar un siniestro, ganando tiempo para el análisis y derivación a prestadores.

Con el fin de instalar el tema, concientizar y trabajar sobre el mismo a fin de reducir este flagelo, seguimos participando y convocando a reuniones, foros y congresos realizados en nuestro país. En tal sentido, estuvimos presentes como únicos oradores en unas jornadas organizadas por la Asociación de Aseguradoras del Paraguay, desarrollando el tema fraude, llegando a más de 70 funcionarios de aseguradoras, entidades públicas y Corredores de Seguros.

Internamente, se ha continuado con la capacitación sobre la detección de indicios de fraude y distintas modalidades actuales de fraude. En el presente ejercicio, se dictaron 12 capacitaciones a aproximadamente 650 personas. Por otra parte, nos encontramos actualmente abocados al desarrollo de un programa de capacitación para todo el personal de la cooperativa que también incluye a todo el cuerpo de ventas, en el marco del cumplimiento de la Resolución 38.477.

Además, participamos del Concurso Internacional de Fraude organizado por Cesvi con la presentación de 12 casos, obteniendo el segundo puesto en la Categoría B con un caso correspondiente a Riesgos del Trabajo.

Principales Proveedores		%
Prestadores Médicos		32,31
Comunicación y Marketing		10,70
Traslado Accidentados		8,48
Serv. de Salud y Seguridad Ocupacional		5,42
Servicio de consultoría		4,37
Gastos de Farmacia		3,72
Servicios Limpieza, Vigilancia y Energía		3,26
Viajes		2,85
Asistencia al vehículo		2,78
Alquileres		2,77
Informática		2,76
Servicio de Correspondencia		2,58
Investigación y gestión de siniestros		2,36
Servicio Control satelital		2,01
Resto*		13,63
Total		100,00

*El resto de proveedores abarca servicios bancarios y de seguros, intermediación por cobranza AFIP, útiles de oficina, servicios Sociales, Gastos Conservación Inmuebles, Alojamiento y comida accidentados, Telefonía, Asistencia domiciliaria, Asistencia al viajero, entre otros.



Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores



Prácticas justas de operación
Asunto 4. Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

Nuestros proveedores son escogidos siguiendo un proceso basado en la imparcialidad y en la aplicación de criterios objetivos como calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta. De acuerdo con lo establecido en nuestro Código de Ética, la elección y contratación de proveedores siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo.

También contamos con una normativa interna que es entregada a cada contratista antes de iniciar la relación laboral, a fin de que cumpla con requisitos mínimos de higiene, seguridad y salud ocupacional. Asimismo, nuestra Política de Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente nos impulsa a realizar nuestras actividades preservando el ambiente, la seguridad y la salud de nuestra cadena de valor. Para ello, es indispensable la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas ambientales y de trabajo seguro, lo cual los motiva a participar y comprometerse de manera activa en estos temas.

Pago a proveedores distribuido por provincia según facturación

Provincia	2012/2013 %	2013/2014 %
Santa Fe	70,04	66,45
Capital Federal	11,21	14,22
Córdoba	3,87	4,43
Buenos Aires	3,41	3,62
Entre Ríos	1,01	0,88
Mendoza	0,78	0,72
Neuquén	0,53	0,56
Chubut	0,44	0,46
Resto*	1,72	1,74
Sin localidad**	6,99	6,92
Total facturación	100,00	100,00

*Incluye las provincias de: Río Negro, Tierra del Fuego, Chaco, La Pampa, Misiones, Corrientes, Santa Cruz, Tucumán, San Juan, Santiago del Estero, San Luis, Salta, Jujuy, Formosa, La Rioja y Catamarca, en ese orden.
**Corresponde a proveedores para los cuales no tenemos el dato de la localidad cargado en el sistema.



Programa de Desarrollo de Proveedores

Como respuesta a las expectativas relevadas en el diálogo que realizamos con nuestros proveedores, nos encontramos implementando el Programa de Desarrollo de Proveedores en el marco de nuestro Proceso de RSE. Esta propuesta, analizada y validada en el Grupo Estratégico de RSE, trabajará con un grupo de proveedores clave para la empresa, para poner en práctica una evaluación de proveedores basada en las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000.

En la primera etapa de identificación analizamos la base de datos e identificamos 1.377 proveedores que a la vez son clientes de Prevención y de Sancor Seguros, que concentran el 80 % de la facturación. Se definió implementar este programa con un máximo de 50 proveedores este año, extraídos de esa población objetivo. Los criterios de selección estarán relacionados con aquellos proveedores que prestan servicios dentro de los edificios y/o tienen que ver con los empleados del Grupo (ej.: seguridad, limpieza, traslado ómnibus y remises, asistencia médica zona protegida, etc.), las empresas proveedoras que mayor cantidad de empleados tienen y los proveedores de importancia estratégica para las Áreas.

En la segunda etapa a implementar este año, se realizará la evaluación para sondear el estado de RSE de nuestros proveedores.

El objetivo principal es mejorar la gestión de la RSE y el vínculo con la cadena de valor del Grupo Sancor Seguros, al mismo tiempo que la empresa concientiza al proveedor sobre la importancia de la sustentabilidad en el desarrollo de su negocio y lo motiva a mejorar su desempeño en materia social y ambiental.

Código de proveedores

Se aprobó el Código de Conducta para proveedores armado en base a las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000 y los 10 principios del Pacto Global. Su contenido orienta a nuestros proveedores en una serie de recomendaciones y criterios que el Grupo Sancor Seguros les propone para que estén alineados a sus buenas prácticas y a su compromiso con la RSE. El mismo será parte de las contrataciones de compras como un ítem más a cumplir (conjuntamente con la política de confidencialidad). Será aplicado a los contratos nuevos y renovables y para el caso de los contratos permanentes, se reforzará la comunicación de este nuevo Código. Dada la importancia de la puesta en práctica de la RSE en la cadena de valor, se realizará una fuerte campaña de comunicación con todos los empleados.

Identificación de principales proveedores

Nuestro Grupo Asegurador trabaja con una red de más de 29.700 proveedores que son cuidadosamente seleccionados para garantizar un aspecto fundamental de la calidad de nuestros servicios. Con el objetivo de promover el desarrollo económico de cada una de las ciudades en las que estamos presentes, privilegiamos la contratación de productos o servicios de cada zona.

Gestión y comunicación con proveedores

Continúa vigente la plataforma Mediclick, el sistema de administración que permite a los prestadores médicos del ramo Accidentes de Trabajo, dinamizar sus gestiones, brindando un servicio más ágil para todas las partes involucradas.

Esta plataforma virtual constituye una de las principales herramientas de comunicación con los prestadores médicos de Prevención Riesgos del Trabajo, permitiéndoles contar con la evolución médica de sus trabajadores asegurados accidentados en tiempos más oportunos, como así también agilizar la carga de las autorizaciones necesarias para continuar con los respectivos tratamientos.

Para ampliar sobre los indicadores de esta herramienta y su evolución, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Reclamos de proveedores

Los proveedores tienen a su disposición diferentes líneas telefónicas gratuitas para realizar sus reclamos. Aquellos que ingresan son registrados en nuestro sistema CRM y se les realiza el correspondiente seguimiento.



 510
prestadores
utilizan Mediclick

 539.751
transacciones
generadas

 -147%
reclamos de
proveedores

CAPÍTULO 4

PRÁCTICAS LABORALES

- i** Trabajo y relaciones laborales
- i** Condiciones de trabajo y protección social
 - Beneficios para nuestra gente
 - Pausa Activa
 - A.M.E.S.S.
- i** Comunicación y formación en Responsabilidad Social
 - ComprometeRSE a Escuchar
- i** La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
- i** Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
 - Gestión del Desempeño
 - Manteniéndonos Activos
- A** Representación Sindical
- A** Encuesta de Clima y Compromiso

Trabajo y relaciones laborales



Prácticas laborales
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales

Derechos humanos
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Nuestro equipo de trabajo está conformado por personas que comparten una filosofía basada en el esfuerzo, la labor mancomunada, la dedicación y el compromiso. Ellos son los artífices del progreso y crecimiento de nuestra Organización; por eso, buscamos proteger los derechos básicos de nuestro capital humano, brindando condiciones laborales justas y favorables que contribuyan a llevar un nivel de vida digno, y asegurando un tratamiento equitativo.

Cuadro de Indicadores Laborales

	AI 30/06/2012	AI 30/06/2013	AI 30/06/2014
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919
Puestos ejecutivos hombres	82%	81%	70%
Puestos ejecutivos mujeres	18%	19%	30%
Puestos gerenciales hombres	97%	98%	96%
Puestos gerenciales mujeres	3%	2%	4%
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres	50%	48%	46%
Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres	50%	52%	54%
Colaboradores en Convenio	77%	75%	76%
Colaboradores Fuera de Convenio	23%	25%	24%

A Para ampliar la información sobre indicadores laborales desglosados por género, edad, rotación y ubicación geográfica, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Condiciones de trabajo y protección social



Derechos humanos
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social

Beneficios para nuestra gente

- ▶ Descuentos en Seguros
- ▶ Metas de Antigüedad
- ▶ Refrigerio al personal
- ▶ Regalo de cumpleaños
- ▶ Bolsón navideño
- ▶ Cena del Día del Seguro
- ▶ Boutique
- ▶ Servicio de Asistencia de Urgencia Área Protegida
- ▶ Préstamos al Personal

A Para conocer en detalle los beneficios para el personal, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Pausa Activa

Son pausas laborales para la realización de ejercicios de relajación brindados por profesionales idóneos contratados por nuestro Grupo. Se realizan dos veces por semana en periodos de 15' cada una, siendo voluntaria la participación de los empleados. Se implementa en Sunchales, Capital Federal, Rosario, Córdoba, Río Negro y Mendoza, alcanzando a 1.182 empleados de Sunchales y 551 del resto de las zonas.

A.M.E.S.S.

La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros fue creada con el objetivo primordial de administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas. El mismo 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 Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo neto que al momento del retiro percibía el empleado. Por otra parte, A.M.E.S.S. otorga préstamos en condiciones especiales para casos de enfermedad del asociado o sus familiares y préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas.



72
beneficiarios



7.283.405
en créditos y
ayudas financieras
otorgados por
A.M.E.S.S.



Campaña de vacunación antigripal

Se alcanzó a empleados, retirados, jubilados, personal eventual, Consejeros y familiares (directos) de los empleados, personal externo de los CML. Se utilizó la vacuna Trivalente, que además de la estacional contiene la cepa de Gripe H1N1 (comúnmente conocida como Gripe A).

2011/2012	2012/2013	2013/2014
2.971	1.900*	2.152

*La baja se debe a que las vacunas antigripales estuvieron disponibles en forma gratuita en centros de salud pública para ciertos grupos de pacientes. Las dosis llegaron a Sunchales primero a la obra social y luego al Grupo Sancor Seguros y muchos jubilados se vacunaron allí.



Empleados de Sunchales durante su Pausa Activa.

Datos A.M.E.S.S.	2011/12	2012/13	2013/14
Cantidad de afiliados	1.618	1.748	1.682
Cantidad de Asambleas realizadas	35	36	37
Cantidad de delegados presentes en Asambleas	101	125	103
Cantidad de ayudas financieras	3	2	2
Monto de ayudas financieras otorgado	\$ 20.000	\$ 14.037	\$ 50.537
Cantidad de créditos hipotecarios otorgados	52	57	70
Monto de créditos hipotecarios otorgados	\$ 4.292.869	\$ 4.982.869	\$ 7.232.868

A Para ampliar información sobre A.M.E.S.S., retiro voluntario y representación sindical, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

99,07%
de empleados
participantes del
diálogo destacan la
importancia del
programa



53,87%
está interesado
en participar
activamente



Comunicación y formación en Responsabilidad Social



Prácticas laborales
Asunto 3. Diálogo social

Nuestro Grupo cuenta con una estrategia de comunicación interna que busca promover el diálogo, la interacción y la participación activa entre los recursos humanos de la Organización. Dentro de la misma, una de las herramientas de comunicación más importantes es la Intranet 2.0. Se trata de un espacio virtual que facilita la optimización de las relaciones interpersonales, al tiempo que permite crear y compartir espacios de cooperación. Además, cuenta con una sección específica de RSE en la cual se publica información de actualidad y otros contenidos sobre esta temática, aunque los mismos también pueden aparecer en la sección principal de noticias de la Organización. El empleado puede expresar sus comentarios a través de la herramienta, los cuales son canalizados por el sector correspondiente. Como política de la empresa, además, se informan aquí –por medio de una notificación– las incorporaciones y cambios de puestos que hayan tenido lugar cada mes.

ComprometeRSE a Escuchar

El Programa “ComprometeRSE – Apoyando lo nuestro” se inició en mayo del año 2007 como un espacio de interacción entre la empresa y sus Colaboradores. Busca incentivar la participación de todos en distintas temáticas que hacen a la Sustentabilidad.

En sus cinco ediciones se incluyeron envíos físicos y virtuales de diferentes elementos (newsletters, folletos, afiches, manuales, imanes, calcomanías, etc.) con información que buscó concientizar, educar y sensibilizar. Los temas tratados hasta el momento incluyen: salud, ergonomía, seguridad vial y física, y deporte.

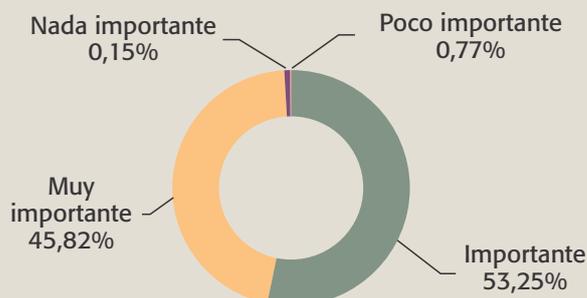
En este ejercicio 2013/2014 se llevó adelante un diálogo con todos los Colaboradores a través de una encuesta por mail. Esta segunda etapa de “ComprometeRSE a Escuchar” fue respondida por 716 empleados de 4 países sobre las expectativas actuales y futuras y las temáticas a las cuales estarán direccionadas las acciones y programas de RSE internos.

Se relevó, además, el grado de conocimiento e importancia del programa y el interés de participación.

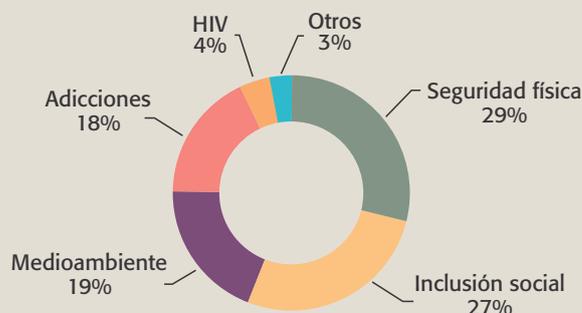
Conocimiento del Programa:



Importancia de que exista un programa de estas características:



Principales temas para la próxima etapa:



Interés por participar activamente - ARGENTINA:



En esta publicación se muestran solo los resultados de Argentina; en el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad” se pueden encontrar datos del resto de los países.

La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados



Prácticas laborales
Asunto 4. Salud y Seguridad
Ocupacional

Durante el periodo se implementaron diversas acciones, tendientes a desarrollar un proceso de gestión preventiva que propicie la mejora continua de los ambientes laborales y la capacitación permanente del personal del Grupo Sancor Seguros en materia de prevención de riesgos. Dentro de las acciones más importantes, se destacan las siguientes:

Informes sobre condiciones de HS&MA: se realizan visitas a los distintos establecimientos y se generan informes relativos a sus condiciones de Higiene, Seguridad y Medioambiente, cuyo objetivo es identificar las fuentes de riesgos que potencialmente pueden causar accidentes, enfermedades profesionales o provocar daños materiales sobre los bienes patrimoniales del Grupo Sancor Seguros. En estos documentos se proponen recomendaciones tendientes a acotar, minimizar o eliminar los riesgos identificados, con la premisa de aumentar el nivel de bienestar de nuestros Colaboradores y la protección de nuestro patrimonio.

Elaboración de Proyectos de Sistemas de Detección y Aviso de Incendios: se realizan auditorías de las instalaciones de los nuevos establecimientos en cuanto a Sistemas de Detección, Aviso y Extinción de Incendios; iluminación de emergencia; señalización y medios de escape.

Simulacros de evacuación y ejercicios prácticos de extinción de incendios: la conformación de las distintas Brigadas de Emergencia (Incendio, Primeros Auxilios y Evacuación) potenciaron el desarrollo de una serie de capacitaciones e instrucciones prácticas, a fin de ejecutar exitosamente ejercicios de evacuación, que nos permitieron comprobar la efectividad de los Planes de Evacuación diseñados.

Brigadistas del Grupo Sancor Seguros: se practicó con Brigadistas de Primeros Auxilios, el procedimiento para la inmovilización de personas lesionadas y su traslado hasta un lugar seguro o hasta la ambulancia del Servicio de Emergencias Médicas. Participaron de esta práctica 19 Brigadistas de Primeros Auxilios.

Por otro lado, en el marco de la Semana Argentina de la Salud y Seguridad en el Trabajo, el Sector HS&MA organizó íntegramente la primera edición de esta actividad. El encuentro tuvo como objetivo principal, repasar y profundizar conceptos aprendidos hasta el momento en lo que respecta al rol del Brigadista Voluntario. Esta competencia contó con la participación de 42 Brigadistas. Se realizaron diferentes actividades vinculadas con la extinción de incendios, con el apoyo de los Bomberos Voluntarios de Sunchales. También se ejecutaron maniobras de RCP - con la utilización de DEA- y traslado de Víctimas, en las que colaboró nuestro proveedor de emergencias. Cabe destacar que todas estas acciones fueron complementadas con actividades lúdicas organizadas por profesores de Educación Física. Cada grupo sumó puntos y al final de la jornada se entregaron diferentes premios a los ganadores, haciendo que el evento se transformara en un encuentro productivo en cuanto a los aprendizajes, y entretenido respecto a la interacción alcanzada.



61
Brigadistas
participaron de
prácticas y
profundización de
conocimientos

Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo: se le dio continuidad al funcionamiento del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (Ley N° 12.913 de la Provincia de Santa Fe), con el objetivo de optimizar el funcionamiento de la gestión a través de la participación de los trabajadores. En lo que respecta al desarrollo sustentable y uso racional de los recursos, el Área continúa trabajando en los planes y políticas definidas en conjunto con la Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria.

Porcentaje de empleados representados: 64,46%.

Simulacros de Brigadas de Emergencia del Grupo Sancor Seguros.



Certificación de edificios como “Áreas Cardioprotegidas”

Extendimos la certificación otorgada por la Fundación Cardiológica Argentina del Edificio Corporativo y de nuestra Sucursal Capital Federal. Estas instalaciones fueron analizadas por profesionales de la Fundación, quienes evaluaron las estructuras edilicias, la ubicación de los Desfibriladores Externos Automáticos (DEA) y luego de la realización de un simulacro de emergencia médica cardíaca, analizaron la respuesta del personal capacitado.

Indicadores de Salud y Seguridad de empleados

Índice de accidentes y daños laborales	Total 2011/2012	Total 2012/2013	Total 2013/2014	2012 / 2013		2013 / 2014	
				Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919	865	935	962	957
Número de accidentes	8	13	11	6	7	7	4
Enfermedades profesionales	0	1	0	1	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	122	161	500	97	64	441	59
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,0794	0,0894	0,0237	0,1121	0,0684	0,0654	0,0154
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	5,21 por mil	7,22 por mil	5,73 por mil	6,93 por mil	7,48 por mil	7,27 por mil	4,17 por mil

Cantidad de Accidentes	Localidad (Provincia)
5	Sunchales (Santa Fe)
1	Santa Rosa (La Pampa)
1	El Calafate (Santa Cruz)
1	Río cuarto (Córdoba)
1	General Roca (Río Negro)
1	Córdoba (Córdoba)
1	Neuquén (Neuquén)

Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

26 programas de capacitación



1.630 empleados asistentes



3.387 horas de capacitación



Prácticas laborales

Asunto 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Durante el ejercicio 2013-2014 se desarrollaron cursos y programas de formación, dando respuesta a las diferentes necesidades de las Áreas de negocio y de servicios de nuestro Grupo.

Asimismo, se realizaron otros cursos a través de proveedores externos con los cuales colaboramos en organización y logística.

Dimos continuidad a los programas permanentes de formación en idiomas, herramientas informáticas, comunicación escrita y liderazgo (Programa de Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de personas y equipos de trabajo).

También trabajamos en la formación mediante e-learning, con el Programa de Inducción para los nuevos Colaboradores y la formación en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para todos los empleados del Grupo.

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de programas de capacitación	28	26	26
Cantidad de asistentes (personas capacitadas independientemente de la cantidad de programas a los que individualmente puedan haber asistido)	1.592 empleados 311 externos Total: 1.903	1.235 empleados 62 externos Total: 1.298	1.630 empleados 18 externos Total: 1.648 (85% sobre el total de empleados)
Horas de capacitación	4.783	3.637	3.387



Para ampliar la información sobre indicadores de capacitación desglosados por género, temáticas y horas de capacitación, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Detalle de personas capacitadas por categoría

Categorías	Cantidad de personas 2012/2013	Cantidad de personas 2013/2014
Puestos ejecutivos hombres	127	154
Puestos ejecutivos mujeres	33	67
Puestos gerenciales hombres	26	30
Puestos gerenciales mujeres	1	2
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	507	719
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	604	735
Total	1.298	1.707

A Para ampliar la información sobre indicadores de capacitación desglosados por género, temáticas y horas de capacitación, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Gestión del Desempeño

El proceso de Gestión del Desempeño es clave para el logro de los objetivos del negocio. A través de él, promovemos la comunicación entre Jefes y Colaboradores, contribuyendo a:

- ▶ La mejora individual de las personas.
- ▶ La mejora integral del desempeño de la Organización.

El proceso de gestión, revisión y evaluación del desempeño tiene como finalidad maximizar la contribución de los Colaboradores. Asimismo, actúa como parámetro para la planificación de acciones de capacitación, desarrollo, selección y movilidad, entre otras.

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Colaboradores que reciben evaluación de desempeño	80,59%	90,05%	
Hombres	53,41%	52,20%	
Mujeres	46,59%	47,80%	
Puestos ejecutivos hombres	8,65%	10,71%	
Puestos ejecutivos mujeres	3,25%	3,59%	Inicio
Puestos gerenciales hombres	0,57%	1,50%	01/07/2014
Puestos gerenciales mujeres	0,16%	0,06%	
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	90,78%	39,99%	
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	96,59%	44,16%	

A Para profundizar cómo el Grupo Sancor Seguros aborda esta temática, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Manteniéndonos Activos

Los destinatarios de este programa son los Colaboradores que se encuentran próximos a su retiro laboral. Cada uno de ellos participa, de manera voluntaria, de distintos encuentros coordinados por una Licenciada en Psicopedagogía, en los que se abordan temáticas relacionadas a los cambios que se producen a partir de ese momento.

En esta etapa, el objetivo es contribuir a través de la información y la reflexión para afrontar el cese laboral, gracias al intercambio de experiencias y el testimonio de especialistas invitados.

Hasta el momento, participaron del programa 30 empleados de Sunchales, Capital Federal, La Plata, Uruguay, General Roca, Trelew y Río Cuarto.

A Para ampliar información sobre los Programas Manteniéndonos Activos y Re-Creamos, así como sobre el trabajo que el Grupo realiza con Jubilados y Pensionados de Sancor Seguros, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Cierre en Capital Federal del Programa Manteniéndonos Activos, edición 2013.



100%

de los participantes de Manteniéndonos Activos opinaron que el programa es MUY BUENO e INTERESANTE

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

-  El compromiso con nuestro canal de ventas
-  El compromiso con nuestros clientes
-  Servicios de atención y apoyo al cliente
-  Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos - "Microseguros"
-  Nuevos desarrollos para los clientes
-  Responsabilidad por los productos y servicios
-  Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados
-  Protección y privacidad de los datos de los asegurados
-  Indicadores de satisfacción de clientes

El compromiso con nuestro canal de ventas



Asuntos de consumidores

Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

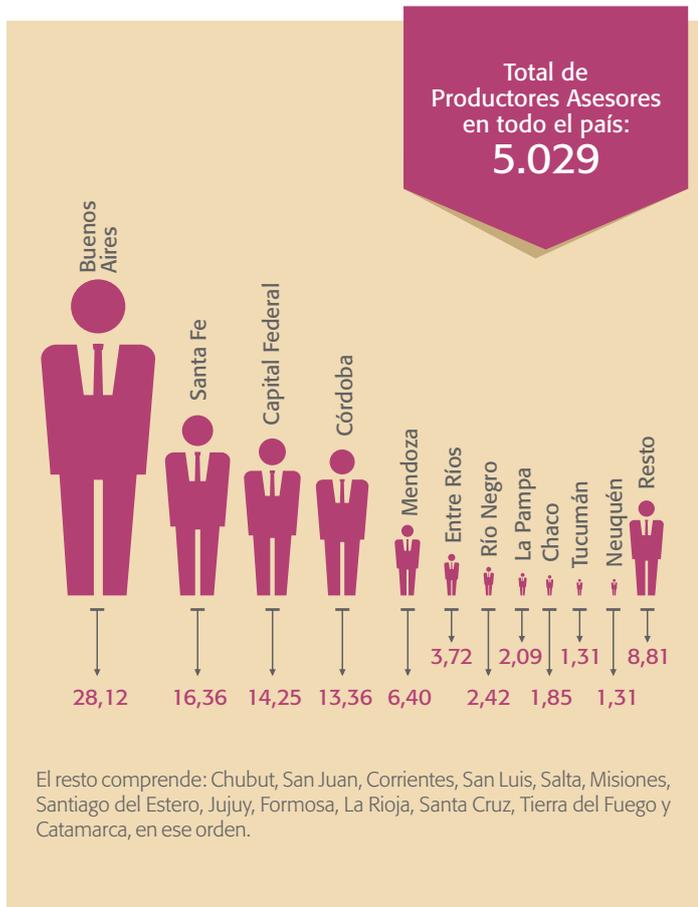
Nuestro negocio se basa en la figura del Productor Asesor de Seguros (PAS) como canal principal de ventas. La comercialización de seguros a través de los PAS garantiza el asesoramiento especializado y personalizado, indispensable para llevar claridad en lo referido al alcance y características de las diversas coberturas, así como para brindar contención a los asegurados y orientarlos acerca de los pasos a seguir cuando ocurre un siniestro contemplado en la póliza.

En todos los países en los que operamos (Argentina, Uruguay, Paraguay y Brasil) llevamos adelante una política de fidelización y continua profesionalización de nuestra amplia red de agentes de seguros. Ellos son nuestros aliados estratégicos en el negocio y nos permiten estar siempre cerca de los asegurados.

Estamos comprometidos con la permanente capacitación de nuestro cuerpo de ventas y con el aumento de su competitividad. Para ello, le brindamos herramientas tecnológicas actualizadas e innovadoras, simplificando su operatoria diaria, fortaleciendo su cartera de clientes y contribuyendo a agregar valor a su gestión comercial y administrativa.



A continuación, se presenta el ciclo que recorre nuestro producto / servicio y la posición y rol que cumple en él nuestro cuerpo de ventas, así como también el resto de actores que lo integran:



Capacitaciones para el personal de Productores Asesores

Desde Sucursal Capital Federal (y con el impulso de las distintas Oficinas Comerciales que dependen de ella), General Roca, Neuquén, Comodoro Rivadavia, Trelew, Bariloche, San Martín de los Andes, La Plata, Pilar y Lincoln, y en algunos casos por iniciativa de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS), se realizaron capacitaciones al cuerpo de ventas con el objetivo de brindarle más información acerca de las diversas coberturas y nuevos productos del Grupo.



1.640
Productores
capacitados



8,79
promedio de
satisfacción



Líderes. Programa de Capacitación Continuada – 2014

Bajo el lema: "Corré con ventaja. Capacitate", se dio inicio a "Líderes. Programa de Capacitación Continuada", una acción de capacitación y fidelización que consiste en cursos de carácter obligatorio destinados a nuestro cuerpo de ventas. Como todos los años, además de las temáticas propuestas por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), incluimos capacitaciones específicas para el negocio.

A través de estos encuentros distribuidos en todo el país, no solo les brindamos a los PAS una serie de herramientas estratégicas para el negocio, sino que además, cumplimentan las horas exigidas por la SSN para la renovación de la matrícula.

En tal sentido, se dictan cursos cuya temática fue preestablecida por la Superintendencia de Seguros: "PlaNeS".

Para los temas libres, incluimos exposiciones sobre: suma asegurada, implicancias y efectos.

	Cursos 2012	Cursos 2013	Cursos 2014
Cantidad de Productores Asesores	1.312	1.189	1.640
Horas capacitación por Productor Asesor	6,5	6	6
Promedio general del puntaje otorgado	9,14	8,95	8,79*

*Sobre una muestra de 1.267 encuestas respondidas.

Tecnologías para Productores Asesores

El Grupo Sancor Seguros dispone para todos sus Agentes de un área específica de Servicios a Productores, Herramientas de Gestión, cuyos integrantes trabajan cotidianamente para ser reconocidos como proveedores de herramientas y otros servicios informáticos de primer nivel a sus canales de comercialización, agregando valor a los productos de las empresas del Grupo.

Este sector tiene entre sus principales responsabilidades, satisfacer necesidades de implementación, mantenimiento y mejora de plataformas informáticas y procesos de gestión para los diferentes canales de comercialización y grupos de usuarios, otorgándoles asistencia, capacitación y asesoramiento y oficiando de nexos con el resto de la estructura interna de la empresa.

Los cambios permanentes y la aparición de nuevos productos y negocios requieren de la participación del Área en el asesoramiento, aportando experiencia y la mirada del usuario final, valiéndose de un set de servicios (WS) y herramientas cada vez más amplias y consolidadas que permiten resolver las necesidades de los usuarios.

En el ejercicio transcurrido, además de hacer más eficiente la metodología de capacitación y soporte a los usuarios, y en el marco del continuo desarrollo de nuevas tecnologías orientadas al negocio, se presentó la aplicación mobile para uso exclusivo del cuerpo de ventas, pudiendo acceder a POINT (Portal Integrado) a través de distintos dispositivos como smartphones, tablets y celulares con navegador web.

A Para conocer los indicadores de satisfacción de la herramienta Extrared, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Resultados de encuestas realizadas a Productores sobre conocimiento e importancia del Proceso y Programas de RSE

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros	% de respuesta			
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	
Sí	60,40%	43,40%	47,00%	
No	39,60%	56,60%	53,00%	
Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros	2011/2012	2012/2013	2013/2014	
	Muy importante	63,63%	74,50%	39,00%
	Importante	34,90%	25,50%	61,00%
	Poco importante	1,10%	---	---
	Nada importante	0,33%	---	---
Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros	2011/2012	2012/2013	2013/2014	
	Rutas en Rojo	66,97%	43,50%	80,80%
	Primero Prevención	55,43%	52,20%	91,50%
	Prevención en Escuelas – Preveniños	65,53%	41,30%	95,70%
	Ninguno	17,73%	13,00%	2,10%

Base promedio: 93 PAS.

100 %
de los Productores
Asesores considera
muy importante/
importante la
implementación de
un Proceso de RSE



Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS)

Esta entidad continúa con su habitual programa de capacitación a colegas, desarrollado por iniciativa de las Delegaciones que conforman AOSS. Se llevaron adelante jornadas, disertaciones y talleres en los que participaron Delegaciones como Casa Central, Santa Fe, Rosario, Córdoba, Buenos Aires, Mendoza, Río Negro, Neuquén y Mar del Plata. Sobre esta última experiencia (talleres), es destacable haber logrado un intercambio de posturas que enriqueció la relación profesional entre el cuerpo de ventas y los funcionarios de cada área de acuerdo al tema que se desarrollaba. El promedio de asistentes a estas jornadas de capacitación fue de 80 personas.

En lo que respecta a difundir publicaciones relacionadas a la problemática vial, ha adquirido recientemente una determinada cantidad de ejemplares de la publicación del Dr. Horacio Botta Bernaus (Asesor del Grupo Sancor Seguros en la temática vial) titulada "No te Mates". Los mismos serán distribuidos gratuitamente a cada uno de los Asociados, con la posibilidad de que estos puedan a su vez adquirir los ejemplares que deseen para acercarlos a instituciones educativas, clientes, etc.

Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)

Constituida hace ya 29 años, AMPASS tuvo como objetivo fundacional, fomentar la ayuda recíproca entre sus Asociados a los efectos de satisfacer sus necesidades; y como Misión la de generar propuestas, beneficios y la mejora continua de sus servicios, tales como Subsidios, Ayudas Económicas, Medicina Preventiva, entre otros.

Asimismo, su servicio más ponderado, que es el Sistema de Previsión, cuenta hoy con 112 jubilados y 47 pensionados, cuyos ingresos se actualizan en forma trimestral, tal lo previsto en el Reglamento vigente, ingresos que son vitales para muchos de nuestros colegas de la tercera edad y que complementan el sistema de jubilación estatal.

AMPASS efectúa una labor mutual donde la responsabilidad social es un pilar fundamental, asumiendo un compromiso inalterable para con sus más de 600 Asociados.



Asamblea General de AMPASS en Mendoza

El compromiso con los clientes



Asuntos de consumidores
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente,
apoyo y resolución de quejas y controversias

En el Grupo Sancor Seguros estamos comprometidos con la eficiencia en la gestión y la mejora continua aplicada al desarrollo de nuestros productos y servicios, con vistas a brindar una adecuada respuesta a las expectativas de los clientes. Además, llevamos adelante prácticas responsables en relación a las necesidades legítimas de nuestros asegurados, entre las cuales se destacan: seguridad y prevención; información suficiente y adecuada para tomar sus decisiones; posibilidad de elegir, de ser escuchado y ser compensado en forma justa.

Cantidad de clientes y asegurados

Concepto / Ejercicio	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de empresas	197.235	210.661	231.736
Cantidad de individuos	800.382	914.508	1.100.792
Cantidad de empleados asegurados	1.583.112	1.553.985	1.421.637

Conocer el nivel de satisfacción de nuestros asegurados es indispensable para el cumplimiento de nuestra política de calidad. Con este objetivo, realizamos encuestas de manera periódica para recabar datos sobre diversos aspectos. En tal sentido, les consultamos acerca de sus motivos de insatisfacción, su opinión sobre los servicios y herramientas que se les ofrecen, y su conocimiento y parecer acerca del Proceso de RSE y los programas del Grupo.

A Para ampliar la información sobre indicadores de satisfacción desglosados por medios de contacto con Prevención Riesgos del Trabajo y Centros Médicos Laborales de las distintas zonas, e indicadores de satisfacción sobre el servicio de asistencia vehicular, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

99%
de los clientes considera muy importante/importante la implementación de un Proceso de RSE

Resultados de encuestas realizadas a empresas clientes sobre conocimiento e importancia del Proceso y Programas de RSE

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros	% de respuesta		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Sí	28,00%	18,05%	56,00%
No	72,00%	79,25%	44,00%
Ns/Nc	---	2,70%	---
Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros			
Muy importante	50,50%	47,25%	56,00%
Importante	40,20%	47,20%	43,00%
Poco importante	---	4,25%	---
Nada importante – Ns/Nc	9,30%	1,25%	1,00%
Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros			
Prevención en Escuelas – Preveniños	29,00%	21,00%	17,55%
Rutas en Rojo	15,90%	21,00%	26,35%
Primer Prevención	16,80%	26,00%	87,19%
Ninguno	58,90%	(*)	9,60%

Base promedio: 483 clientes.
*Se consultó específicamente con los nombres de los Programas de RSE. En el Ejercicio 2012/2013 la muestra total estuvo conformada por 1.143 casos efectivos. El incremento en el tamaño de la muestra se debe a la realización de una investigación de carácter nacional.

Servicios de atención y apoyo al cliente



Asuntos de consumidores
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente,
apoyo y resolución de quejas y controversias

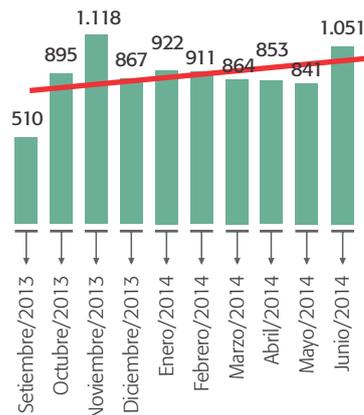
Programa de Contención para accidentados y/o familiares

Con el fin de prevenir la judicialidad y brindar un servicio diferencial, existe el Profesional de Acompañamiento y Orientación (PAO). Respecto a esto, continuamos apuntando y reforzando este rol porque demuestra que genera valor agregado a la gestión del siniestro: estar cerca del accidentado, desde un lugar humano y empático, orientándolo en la situación que atraviesa a causa del accidente, al tiempo que genera un vínculo positivo hacia la ART, lo que hace que las demandas disminuyan y que el siniestro sea una situación a trabajar en conjunto.

Funciones:

- ▶ Acompañar a los accidentados y/o familiares: implica sensibilizarse con la situación que atraviesan a raíz del accidente laboral (duelo, internación, etc.) y desde allí, escucharlos y guiarlos a transitar su paso por la ART, generando así un vínculo positivo con la empresa.
- ▶ Orientar a los accidentados y/o familiares de los mismos sobre normas de los Centros Médicos Laborales y prestaciones que se otorgan de acuerdo a la Ley de Riesgos del Trabajo.
- ▶ Detectar e intervenir tempranamente en situaciones que pudieran derivar en litigio, para establecer un entendimiento.
- ▶ Canalizar las demandas del accidentado.

Evolución Mensual de Intervenciones
(Setiembre 2013 a junio 2014)



Actualmente, están interviniendo a priori en todos los siniestros con patologías trazadoras, fallecidos, rechazados y a demanda (ante la necesidad de cualquier interviniente en el siniestro).

Además de las zonas que ya contaban con la figura (Capital Federal, Rosario, Mendoza, Córdoba, Santa Fe, General Roca), comenzamos a ampliar la cobertura a las restantes, por lo cual incorporamos personal en Casa Central, San Francisco y Río Cuarto.

En el gráfico de la izquierda, mostramos la evolución de las intervenciones efectuadas por estos profesionales, donde se puede apreciar la tendencia creciente que presenta.

Para profundizar en el rol, realizamos dos jornadas: una de capacitación, en octubre de 2013. De la misma participaron 18 personas. Otra jornada se realizó en mayo del año 2014, para revisar y modificar los criterios vigentes en función a la experiencia; de esta última participaron 13 personas.

Trabajamos cada día para el desarrollo de nuevos planes de acción con el fin de cubrir las necesidades que la complejidad de las situaciones a abordar amerita.

Implementación del rol del Analista de Siniestros Graves

El sector de Rehabilitación Laboral de Prevención Riesgos del Trabajo continuó avanzando en la implementación de la figura del "Analista de Siniestros Graves" en todas las zonas comerciales, para responder a los requerimientos que demandan los accidentados con patologías graves que habitualmente generan secuelas incapacitantes. Actualmente, contamos con 15 analistas, dando cobertura a todo el territorio nacional.

El objetivo final es facilitar la recuperación dentro de las posibilidades terapéuticas, optimizar el gasto, disminuir reclamos y adaptar al trabajador a su ámbito familiar, social y laboral, para lograr la mayor independencia posible en su vida cotidiana.



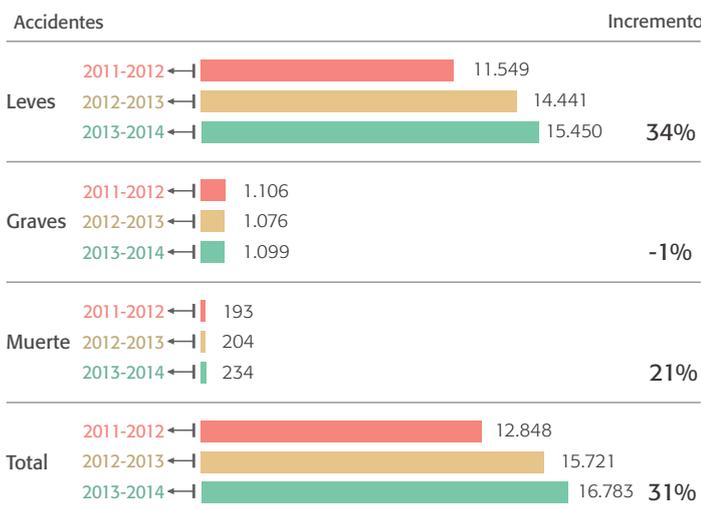
Centro de Atención al Cliente - Sunchales - Santa Fe.

Para ampliar la información sobre la cobertura geográfica de los siniestros, patologías y avances en la gestión, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Contención de los accidentados en siniestros viales

Para la atención de siniestros, nuestro Grupo cuenta con un Equipo de Intervención Rápida (EIR), un servicio en cuya prestación fuimos pioneros. Como parte del mismo, el asegurado, en caso de verse involucrado en un accidente con lesionados, dispone de una línea gratuita a través de la cual el operador le deriva la llamada con un abogado, o bien le facilita los datos al letrado para que luego se comuniquen con el cliente y le brinde el correspondiente asesoramiento y contención. Cabe destacar que en caso de un siniestro con lesiones graves o muertes, el EIR actúa personalmente en el lugar donde ocurrió el mismo.

A continuación, ofrecemos datos sobre el número de accidentes atendidos por el EIR durante el período y su comparación con los valores del anterior ejercicio:



Contactos con los clientes

Nuestro Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) cuenta con atención telefónica y virtual. Por la primera vía, disponemos de las siguientes líneas: consultas de Sancor Seguros, consultas de Prevención Salud, Siniestros Automotores, Emergencias y Urgencias Médicas, Siniestros de Paraguay, Código Rojo, Servicio a Productores Asesores, consultas de Agro, consultas de ART y conmutadores para Sancor Seguros, Prevención Riesgos del Trabajo, Prevención Salud, Capital Federal. Por otra parte, contamos con un departamento de llamadas salientes, con fines comerciales y de fidelización. Los canales de atención virtual son: Chat, Facebook, E-mail, Sitio de Autogestión, Mobile y Fax.

Además, el C.A.C. dispone de tecnología CRM (Sistema de Registro de Contactos) para todas las interacciones entrantes y salientes, con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención, tener una visión unificada del cliente y proporcionarle un servicio focalizado en sus necesidades concretas.

7,99

evaluación promedio de servicio al cliente sobre un total de 3.235 encuestados



1.760.914

contactos con el cliente



	Ej. 2011/2012	Ej. 2012/2013	Ej. 2013/2014	Variación
Atenciones Telefónicas	768.280	821.014	991.726	21%
Atenciones Virtuales	8.268	13.884	518.895	37%
Total	776.548	834.898	1.510.621	81%
Gestiones Médicas	91.296	70.429	65.562	-7%
Gestiones Administrativas	115.824	111.632	184.731	65%
Total	207.120	182.061	250.293	37%
Total contactos	983.668	1.016.959	1.760.914	73%

Observaciones

Las comunicaciones telefónicas atendidas aumentaron un 21% debido a que se incorporaron nuevos servicios telefónicos, tales como: Prevención salud, Conmutador de Capital Federal.

En relación a las atenciones virtuales, la variación se debe a que durante el ejercicio pasado no conocíamos la cantidad de e-mails gestionados. A partir de enero, esta gestión se empezó a medir, representando el 96% del total de atenciones virtuales realizadas.

Las gestiones administrativas aumentaron debido a que se incorporaron nuevas gestiones, tales como la adhesión a póliza electrónica.

A Para más información sobre indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C., ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Redes Sociales

En enero de 2013, el Grupo Sancor Seguros lanzó su Fan Page oficial en Facebook. En la misma se puede encontrar la historia de la empresa, los números de atención y nuestros servicios. Además, allí se publican a diario contenidos sobre distintos temas vinculados al mundo del seguro y su esfera de influencia. Se aprovecha también la inmediatez de la red social para conversar con los miembros de la comunidad, escuchando sus dudas y sugerencias. Y para la atención de consultas y/o reclamos que surgen a través de este canal, existe un circuito de comunicación con el Centro de Atención al Cliente, de manera de dar respuesta en los tiempos que la herramienta requiere.

Esta plataforma es un valioso canal que utilizamos para dar a conocer nuestro Proceso y Reportes de Sustentabilidad, nuestros Programas de RSE y el compromiso de la empresa en su gestión.

Contamos con 39.500 fans y hasta el momento se han recibido 3.049 contactos (entre mensajes privados, comentarios y publicaciones en el muro por parte de los usuarios), y 412 consultas y reclamos.

Por otra parte, a fines del ejercicio hemos creado el canal de YouTube de Sancor Seguros, que cuenta con 303 suscriptores. Además, los videos allí cargados fueron reproducidos 151.986 veces.

Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos - "Microseguros"



Asuntos de consumidores
Asunto 6. Acceso a servicios esenciales

En conjunto con Impulso Argentino, dimos continuidad al proyecto de Microseguros, que ofrece un seguro de vida sobre saldo deudor destinado a micro emprendedores de bajos recursos económicos. El mismo cubre la muerte del tomador del crédito y contempla también una indemnización adicional con el fin de ayudar a la familia a abonar los gastos de sepelio que por siniestro deban afrontar.

Nuestros aliados estratégicos -las entidades que brindan microcréditos- son: Cooperativa de Vivienda Consumo y Servicios Mega Ltda., Asociación Demos Capacitación y Apoyo, Cooperativa de Vivienda, Cons., Cred., Serv. Horizonte Ltda., Oportunidad Microfinanciera Latinoamericana Omla S.A., Predio Abierto Social Cultural y Deportivo, Fundación Nuevos Surcos, Desarrollo Local Sustentable, Asociación Civil Pasitos, Asociación Civil Lapacho, Fundación Desafíos, Coprodesu Consejo para la Prod., Asociación Civil de Fomento Vecinal San Lorenzo La Banda, Asociación Civil Enlace Social, C.A.U.QUE.V.A., Fie Fran Poder S.A..

Provincia	Suma Asegurada 2012/2013	Créditos Otorgados 2012/2013	% 2012/2013	Suma Asegurada 2013/2014	Créditos Otorgados 2013/2014	% 2013/2014
Capital Federal	\$ 14.579.009,50	1.748	40,45	\$ 11.399.163,72	1.136	31,45
Santa Fe	\$ 2.707.577,10	796	18,42	\$ 3.216.022,25	681	18,85
Chaco	\$ 880.345,03	536	12,40	\$ 949.072,70	167	4,62
Misiones	\$ 890.884,21	369	8,54	\$ 938.394,42	405	11,21
Buenos Aires	\$ 782.345,87	266	6,16	\$ 638.726,54	186	5,15
Santiago del Estero	\$ 224.185,00	222	5,14	\$ 145.851,36	172	4,76
Córdoba	\$ 360.123,90	209	4,84	\$ 340.141,55	213	5,90
San Luis	\$ 307.071,11	89	2,06	\$ 417.098,00	114	3,16
Tucumán	\$ 206.842,99	55	1,27	\$ 164.713,08	52	1,44
Jujuy	\$ 159.639,74	31	0,72	\$ 214.207,45	36	1,00
TOTALES	\$ 21.098.024,45	4.321	100,00	\$ 18.423.391,07	3.612	100,00

Nota: para cada asegurado, el seguro de Amparo por crédito fue de \$4.000.

Se trabaja en el Conurbano de la provincia de Buenos Aires y el Norte Argentino debido a que, por sus características estructurales, son las regiones con mayor nivel de pobreza del país. Actualmente contamos con 3.612 asegurados, en promedio, de los cuales 13 tuvieron siniestros y les dimos cobertura:

Provincias	Cantidad de Siniestros 2012/2013	Monto abonado 2012/2013	Cantidad de Siniestros 2013/2014	Monto abonado 2013/2014
Capital Federal	4	\$ 15.164,89	9	\$ 97.929,56
Chaco	2	\$ 10.645,53	2	\$ 11.776,12
Santa Fe	1	\$ 5.512,40	1	\$ 11.166,67
Buenos Aires	---	---	1	\$ 9.149,00
Totales	7	\$ 31.322,82	13	\$ 130.021,35



Nuevos desarrollos para los clientes



Asuntos de consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Lanzamos Prevención Salud, la empresa de medicina prepaga de nuestro Grupo.

Con el objetivo de continuar potenciando la prestación de servicios integrales a nuestros clientes, nuestro Grupo creó Prevención Salud, empresa de medicina prepaga que en diciembre de 2013 inició su etapa de preventa y en marzo de 2014 comenzó con la prestación de su servicio.

Con una oferta de alcance nacional, Prevención Salud se caracteriza por contar con una amplia variedad de planes médicos pensados para cubrir todas las necesidades de una persona en materia de salud y el desarrollo de programas de medicina preventiva, con un servicio eficiente, atención personalizada y cercanía permanente.

Nuestro desafío es iniciar una etapa de análisis de esta empresa del Grupo para integrarla a nuestro Proceso de RSE.



Presentación de Prevención Salud. De izquierda a derecha: Edgardo Bovo - Director General de Prevención Salud; Alfredo Panella - Presidente de Sancor Seguros; Néstor Abatidaga - CEO del Grupo Sancor Seguros y Carlos Ingaramo - Presidente de Prevención Salud.

Implementamos el Plan de Continuidad de Negocios del Centro de Atención al Cliente

Un Plan de Continuidad está constituido por estrategias que buscan garantizar el funcionamiento de determinados procesos críticos de una empresa cuando alguna de sus funciones se encuentra dañada, permitiendo continuar operando hasta que se restablezcan las condiciones normales.

Nuestro primer Plan de Continuidad fue aplicado al Centro de Atención al Cliente (C.A.C.), ya que se trata de un sector que se encuentra disponible y activo las 24 horas, todos los días del año. El C.A.C. debe atender líneas críticas como lo son Emergencias y Urgencias Médicas tanto para Prevención Riesgos del Trabajo como para Sancor Seguros, respectivamente. Bajo el mismo lineamiento y funcionalidad se encuentra la línea de Siniestros del Automotor de Sancor Seguros.

Estos factores y las características inherentes al C.A.C., hacen que se convierta en el primer contacto que el socio tiene con el Grupo, por lo que la indisponibilidad de este servicio implicaría un impacto con variadas consecuencias tanto para el cliente como para nuestra empresa. Por ello, se implementó un Sitio Alternativo de Negocio que permita la continuidad de una parte reducida de la operación de dicho sector.



Remodelaciones de Oficinas

1. Innovaciones en Centro Médico Laboral General Roca - Río Negro.
2. Nuevo Archivo Corporativo - Sunchales - Santa Fe.
3. Renovación instalaciones Oficina Comercial Neuquén.

Otros desarrollos

Llevamos adelante, además, otros proyectos con el objetivo de seguir afianzando nuestra posición de liderazgo, minimizar riesgos y mejorar la atención, orientando nuestros esfuerzos hacia la mejora y superación constantes, factores que logramos materializar a través de un servicio de calidad caracterizado por la atención personalizada, la cercanía permanente y la capacidad de respuesta:

- ▶ Implementación de N.A.T.A.L. (Nueva Arquitectura Tecnológica Aplicada al Liderazgo).
- ▶ Renovación de una de las plataformas de gestión de nuestra empresa: CRM.
- ▶ Lanzamiento de nuevas aplicaciones para dispositivos móviles.
- ▶ Recambio de los equipos centrales de almacenamiento de datos.
- ▶ Lanzamiento de MaxPetrol, Cobertura Integral Petrolera.
- ▶ Remodelaciones de oficinas.

A Para acceder a más información acerca de otros desarrollos mencionados, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Responsabilidad por los productos y servicios



Asuntos de consumidores

Asunto 1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Distintas Áreas de nuestra empresa cuentan con certificaciones ISO 9001 que acreditan la calidad de nuestros procesos, productos y servicios. Las certificaciones son las siguientes:

- ▶ ISO 9001:2008 a los procesos de: Emisión, Impresión y Despacho de pólizas, sus Modificaciones, Renovaciones y Anulaciones, en los ramos de Seguros de Personas, Patrimoniales y Riesgos del Trabajo.
- ▶ ISO 9001:2008 a la calidad de atención de siniestros de Seguros Agropecuarios.
- ▶ ISO 9001:2008 a la calidad de atención en el Centro de Atención al Cliente.
- ▶ ISO 9001:2008 a la calidad de atención de la Comercialización, Suscripción, Administración y Gestión de Siniestros de Seguros de Personas.
- ▶ ISO 9001:2008 a la gestión del sector Auditoría Interna.

Solvencia financiera: para el ejercicio 2013/2014, la Calificadora de Riesgos "FixScr" otorgó la calificación AA- (arg), correspondiente a Compañías de Seguros que muestran una fuerte capacidad para el pago de los compromisos.

Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados



Asuntos de consumidores

Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Asunto 7. Educación y toma de conciencia

Disponemos de un plantel de más de 300 Asesores de Riesgo, profesionales en Higiene y Seguridad altamente capacitados, cuyo objetivo es evaluar los ambientes de trabajo y asesorar a los empleadores para el control de los riesgos y el desarrollo e implementación de programas preventivos. Durante el ejercicio 2013/2014 concretamos, a través de estos profesionales, 124.310 visitas a empresas de diferentes actividades económicas, con un promedio de 10.359 visitas mensuales. En estas empresas, los Asesores de Riesgo brindaron asistencia técnica a los empleadores para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Dicha labor se materializó en 310.145 recomendaciones de seguridad.

Continuamos con el programa de cursos del Primer Sistema Nacional de Capacitación en Prevención de Riesgos "Primero Prevención", el cual se inició en el año 2008 con el objetivo de brindar a los trabajadores de las empresas aseguradas, las herramientas y conocimientos necesarios para actuar de manera eficiente ante las diferentes situaciones de riesgo. Para la última edición, hemos incorporado algunas novedades, como la posibilidad de que los participantes completen una evaluación final que permite relevar los aprendizajes adquiridos. En caso de superarla, acceden a un certificado de aprobación del curso.

Otra de las novedades es la entrega de material de apoyo, como manuales, guías, etc., a los asistentes, de modo que puedan ampliar los contenidos que se pongan en común durante la capacitación.

Accediendo al Portal de Cursos desde nuestra página www.prevenzionart.com.ar/cursos, las empresas pueden consultar las propuestas que se desarrollaron en las diferentes zonas del país, durante el primer semestre del año.

Algunos indicadores



Cantidad de cursos



Cantidad de trabajadores



Cantidad de empresas

Año	Cantidad de cursos	Cantidad de trabajadores	Cantidad de empresas
2011/2012	403	7.126	954
2012/2013	354	9.200	1.016
2013/2014	412	11.410	2.114

Exponemos algunos resultados de una investigación realizada con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de las empresas aseguradas respecto al desempeño general de los Asesores de Riesgo:

Categoría	Puntaje General
Claridad en las comunicaciones del Asesor	7,9
Respuesta brindada	7,6
Calidad de los Materiales de capacitación entregados	7,9
Utilidad de las recomendaciones y el asesoramiento	8,0
Asesoramiento General del Asesor de Riesgos	8,1

 **300**
Asesores de Riesgo

 **124.310**
visitas a empresas

 **310.145**
recomendaciones de seguridad

 **27.736**
trabajadores
de **4.084** empresas
capacitados durante los últimos tres años

Protección y privacidad de los datos de los asegurados



Asuntos de consumidores
Asunto 5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Seguridad de la Información

El Grupo Sancor Seguros garantiza la privacidad y confidencialidad de los datos de carácter personal proporcionados por sus titulares, de conformidad con lo establecido en el Artículo 43, párrafo tercero, de la Constitución Nacional; en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, en el Decreto N° 1558/2001 y en la Disposición 11/2006 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. En este contexto, desarrollamos desde hace años una estrategia de protección basada en un equipo de profesionales dedicado exclusivamente a la Seguridad Informática y la adopción de las últimas herramientas tecnológicas de seguridad.

A finales del año 2013, la Alta Gerencia aprobó las Políticas y Normas de Seguridad basadas en el marco de las mejores prácticas y el estándar ISO 27.001.

De las tecnologías de seguridad adoptadas recientemente, destacamos la implementación de un Sistema que correlaciona los eventos (SIEM) y que nos permite visibilidad en tiempo real sobre las amenazas informáticas, ofreciendo vigilancia a toda la infraestructura de IT.

También, y en forma continua y sistemática, nuestros profesionales realizan los análisis de seguridad sobre las aplicaciones y tecnologías implementadas en la Organización, logrando progresivamente la participación desde la concepción de los diversos proyectos de IT.

Inscripción de nuestras bases de datos

De acuerdo a la normativa que impone la Ley Nacional 25.326 respecto de la Protección de Datos Personales (Ley de Habeas Data), hemos renovado la inscripción de las bases de clientes del Grupo Sancor Seguros ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (PDP).

La certificación de renovación anual responde a la protección de los datos de nuestros clientes de Sancor Seguros y de Prevención Riesgos del Trabajo; de personas que cargan su Curriculum Vitae; de niños registrados en nuestro sitio web de Preveñiños; de las filmaciones de seguridad internas y de los controles de acceso a nuestros edificios.

Como empresa, somos responsables por los datos personales que tenemos en nuestro poder, tanto de clientes como de personal interno.

Dada la importancia que tiene la información como recurso y el compromiso que nuestra Aseguradora tiene con esta temática, la Gerencia de Protección de Riesgos y Cumplimiento ha elaborado la Política General de Seguridad de la Información junto a un set de normas complementarias que la fundamentan, aprobadas por el Comité de Riesgos.

Las mismas se basan en buenas prácticas de seguridad de la información y en estándares internacionales que aplican a la materia de protección de activos. La información es un recurso que, como el resto de los activos, tiene valor para nuestra Organización y por consiguiente es fundamental respetar algunos principios claves, como garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

Para que estos principios sean efectivos, resulta necesaria la implementación de esta política y que la misma forme parte de la cultura organizacional.



PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

- i** Derecho a la vida: Seguridad Vial
 - Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial
- i** La relación con nuestros empleados y los derechos humanos
- i** Los derechos humanos como cuidado y promoción hacia nuestra cadena de valor
- i** La relación con nuestros asegurados y los derechos humanos
- i** Nuestro trabajo con la comunidad y las generaciones futuras en relación a los derechos humanos
- A** Los derechos humanos como cuidado y promoción en alianza con el Estado y la sociedad civil

Derecho a la vida: Seguridad Vial

Los derechos humanos (DDHH) son esenciales para lo que hacemos. No concebimos nuestro trabajo sin el debido respeto a cada ser humano con quien tenemos algún tipo de relación o influencia. Es por ello que desde el Grupo Sancor Seguros reconocemos tanto su importancia como su universalidad, que los hacen aplicables de forma indivisible en todas las situaciones.

Las organizaciones tienen el potencial de afectar efectivamente los derechos humanos directa e indirectamente. Respetarlos implica dar pasos positivos para asegurar la no vulnerabilidad de los mismos, tanto a través de una aceptación pasiva como de una participación activa. En este sentido, el Grupo Sancor Seguros toma como premisa el Art. N° 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que **“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”**, que también se hace presente en los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. No ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial



Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), la reducción de los traumatismos causados por el tránsito puede contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, es decir, a reducir a la mitad la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil. Según esta entidad, la noción de equidad es esencial para reducir la carga de mortalidad y lesiones causadas por el tránsito. Se identifican grupos vulnerables que se ven afectados en forma importante por los siniestros:

- ▶ Sectores pobres que representan la mayoría de las víctimas, tienen un acceso limitado a la atención de urgencia después de un choque y carecen de apoyo permanente en caso de lesiones de larga duración.
- ▶ Adultos jóvenes de edades comprendidas entre los 15 y los 44 años: muchos de ellos, sostén de sus familias.
- ▶ Niños.
- ▶ Personas de más de 60 años de edad, que tienen más probabilidades de fallecer o quedar gravemente discapacitadas porque por lo general tienen menos capacidad de recuperación.





En el mundo:
1.300.000
muertos por año



En Latinoamérica:
145.000
muertos por año



En Argentina:
4.100
muertos por año

- ▶ Más del 90% de las defunciones y traumatismos causados por el tránsito ocurren en países de ingresos bajos y medianos, donde circulan solo el 48% de los vehículos matriculados a nivel mundial.
- ▶ Cerca de la mitad (46%) de las víctimas mortales que se cobran las vías de tránsito de todo el mundo se encuentran entre los usuarios más vulnerables de la red viaria: peatones, ciclistas y motociclistas.

Compilado elaborado por Cesvi, con datos publicados por: Organización Mundial de la Salud (OMS), Ministerio de Salud de la Nación, Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), entre otros.



Los costos de la atención médica prolongada, la desaparición de las personas que sustentan a la familia, el costo de un funeral o la pérdida de ingresos por discapacidad pueden sumir a las familias en la pobreza, vulnerando también la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

En Argentina, la pérdida de productividad y otros costos asociados, en promedio por siniestro, van desde los

\$ 9.000 a los \$ 15.000



COSTO DIRECTO ESTIMADO

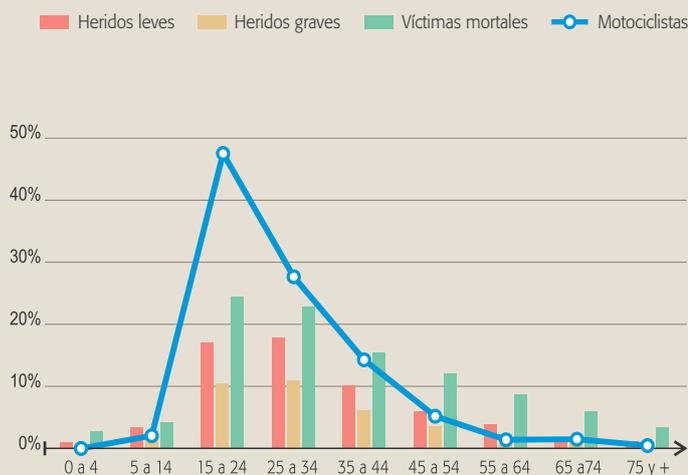


U\$S 5.000 millones

1,5 a 2% del PBI y casi el 27% del Gasto Público en Salud

Compilado elaborado por Cesvi, con datos publicados por: Organización Mundial de la Salud (OMS), Ministerio de Salud de la Nación, Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), entre otros.

Víctimas en SINIESTROS DE TRÁNSITO por franja etaria



Distribución de las víctimas: se evidencia que los tramos de edades de mayor riesgo son los comprendidos entre 15 y 34 años (aproximadamente 50%), tendencia que se incrementa considerablemente en los motociclistas (aproximadamente 80%).

Compilado elaborado por Cesvi, con datos publicados por: Organización Mundial de la Salud (OMS), Ministerio de Salud de la Nación, Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), entre otros.



LA SOLIDARIDAD EN LA VÍA PÚBLICA ES MÁS QUE UNA ACTITUD. ES UN VALOR ESENCIAL PARA LA VIDA.

Circular por la vía pública implica compartir un espacio limitado con una ilimitada cantidad de usuarios (peatones, ciclistas, motociclistas, automovilistas, etc.). Por ello, la actitud solidaria de todos los usuarios permite evitar los innumerables conflictos de tránsito y prevenir las tragedias viales.

70
empresas



44
localidades



23.060
trabajadores alcanzados
por "Prevención de
Accidentes de Tránsito
en el Ámbito Laboral"
en los últimos tres años



La relación con nuestros empleados y los derechos humanos



Derechos humanos
Asunto 1. Debida diligencia

Continuamos con "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral", nuestro Programa de Prevención Riesgos del Trabajo destinado a los empleados del Grupo Sancor Seguros, a quienes se motiva y capacita en la problemática vial a través de distintas líneas de acción.

En este marco, se conformaron grupos de Motivadores Viales compuestos por empleados de la empresa, que constituyen referentes en materia de conductas responsables en la vía pública. Entre sus tareas se encuentra la de formular proyectos e iniciativas específicas para distintas situaciones relacionadas a la seguridad vial.

A Para ampliar información sobre los resultados de este Programa, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Los derechos humanos como cuidado y promoción hacia nuestra cadena de valor



Derechos humanos
Asunto 1. Debida diligencia
Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos
Asunto 3. Evitar la complicidad
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Nuestra fuerza de ventas desempeña un rol activo en el acompañamiento de los distintos programas de Responsabilidad Social Empresa-

ria que llevamos adelante. En este sentido, la implementación del Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo", en sus diversas líneas de acción, cuenta con el apoyo y participación de la red de Productores Asesores de Seguros de nuestro Grupo.

En el marco de dicho programa, las jornadas de capacitación y las visitas del móvil a diferentes localidades de Argentina y países vecinos se ejecutan junto al canal de ventas y otros integrantes de nuestra cadena de valor, siempre con el objetivo de promover la concientización en materia de prevención y seguridad vial. De esta manera, se logra la participación de la cadena de valor en la totalidad del recorrido del móvil de "Rutas en Rojo" y las demás acciones que se realicen.

Asimismo, la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS) ofrece cursos de manejo defensivo a sus asociados, a través de un convenio firmado con CESVI.

La relación con nuestros asegurados y los derechos humanos

A través del programa "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral", hemos continuado instruyendo a los trabajadores en el rol de usuarios responsables de la vía pública, con la finalidad de reducir el índice de incidencia de los siniestros de tránsito. Es preciso señalar que un elevado porcentaje de siniestros laborales son in itinere, lo cual pone de manifiesto la relevancia de este tipo de capacitaciones. Durante el ejercicio, ofrecimos nuevas instancias de formación para los Asesores Viales, los profesionales que llevan adelante este programa, e iniciamos las acciones en una nueva muestra de empresas que agrupa a **20 contratos** ubicados en **17 localidades del país**, que congregan a **5.272 trabajadores**.

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Empresas alcanzadas	24	26	20
Trabajadores alcanzados	6.488	11.300	5.272*
Localidades argentinas alcanzadas	13	14	17

* Disminuyó el número de trabajadores alcanzados porque se direccionó la selección de las empresas hacia otro tipo de contratos más pequeños/medianos, priorizando la cantidad de siniestros viales ocurridos, la gravedad de los mismos o que presenten un alto riesgo de tenerlos, por la ubicación o por la tarea de la empresa.

Indicadores de Impacto Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral

Reducción de un 12% de la tasa de siniestros de tránsito (al momento de cierre de este ejercicio, aún el programa se está implementando)

Nuestro trabajo con la comunidad y las generaciones futuras en relación a los derechos humanos

Programa Nacional de Prevención de Sinietros de Tránsito "Rutas en Rojo"

Bajo el lema: "En el tránsito, la solidaridad salva vidas. Por empezar, la tuya. Pensando en los demás, también te cuidás vos", el Programa "Rutas en Rojo" se enfoca en la prevención de siniestros viales, con la firme convicción de que, si se puede evitar, no es un accidente, y reivindicando que la prevención debe ser una actitud permanente, de todos y por todos.

En el año 2011, el Programa "Rutas en Rojo" fue declarado de interés por la Agencia Nacional de Seguridad Vial y desde su inicio, llegó a más de **7.061.903** personas con sus seis líneas de acción.



1. Taller Formador de Formadores en Mendoza. Orador: Horacio Botta Bernaus.
2. Jornada de concientización en Escuela N° 2010 I.D.E.S.A. - Ataliva - Santa Fe. Orador: Gerónimo Bonavera.
3. Visita Móvil Rutas en Rojo - San Juan.

Líneas de acción

Indicadores

Móvil con 8 estaciones informatizadas que permiten realizar test de capacidad y aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.

178 localidades visitadas.
54.592 test realizados.

Programa de Televisión: consta de 13 capítulos de investigación periodística basados en la reconstrucción de importantes siniestros viales ocurridos en Argentina con el objetivo de analizar sus causas y evitar que se repitan.

6.802.168 espectadores.
15.972 personas descargaron capítulos de la web.
240 compilados entregados a instituciones.

Jornadas de Capacitación destinadas a distintos actores de la sociedad en sus diferentes roles: autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general.

142 conferencias.
14.045 personas capacitadas.
Más de 49.000 DVDs de capacitación en seguridad vial distribuidos.

Portal Web, el cual ofrece información estadística, recomendaciones y contenidos relacionados a la seguridad vial.

Más de 124.800 personas visitaron nuestra web (desde octubre de 2007 hasta la actualidad).

Formador de Formadores, Programa de Capacitación Docente para la Enseñanza de la Educación Vial en la Escuela.

500 instituciones participantes.
1.219 asistentes.
262 proyectos elaborados.
Calificación de las jornadas: 9,41 puntos.
72 docentes en modalidad taller.
Calificación de la jornada: 9,36 puntos.

Compromiso Vial, Curso Superior en Seguridad Vial cuyo objetivo consiste en la profesionalización de aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.

107 personas capacitadas.

Indicadores de impacto Jornadas de Capacitación Programa Rutas en Rojo

Promedio general de satisfacción: **9,67 puntos**

Cambio de conducta luego de la charla: **93,96%**

Compromiso de transmisión del mensaje: **99,87%**



Visita Móvil Rutas en Rojo - Rosario - Santa Fe.

Para ampliar información sobre los resultados de este Programa, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



9.713
asistentes al Parque desde
sus inicios
lo calificaron como
"Excelente" en un
88,23%,
en promedio



Visitas al Parque Temático de Seguridad Vial - Sunchales - Santa Fe.

Análisis de Impacto de Formador de Formadores

Pasados tres años del proceso de formación, se propuso retomar el contacto con los docentes que realizaron la capacitación en las provincias de Salta y Buenos Aires, en este último caso en la ciudad de Bahía Blanca. Luego de ambas experiencias, llevadas a cabo en el año 2010, se concretó un seguimiento con el fin de analizar el impacto que después de algunos años tuvo el Programa Formador de Formadores en Educación Vial.

Para ello se contactó a las escuelas donde trabajan actualmente los docentes participantes. A través de este diálogo, se busca conocer qué fue lo que sucedió con los proyectos presentados para la aprobación del curso y tener un mapa de situación para un futuro trabajo de campo.

Con este trabajo se logró retomar la relación con los docentes para conocer acerca de los proyectos que presentaron, tener un acercamiento a la experiencia que tuvieron, su percepción sobre la implementación, los problemas y obstáculos generales durante la misma, así como la apreciación respecto de la incidencia del curso para su formación.



En Salta, de **158 docentes contactados**, **38** implementaron el proyecto activamente, **76** estuvieron incluidos en los proyectos implementados y **1** no implementó el proyecto, mientras que **43** no recordaban o bien no accedieron a participar del diálogo.

Por su parte, en Bahía Blanca, de un total de **232 docentes participantes**, **86** implementaron sus proyectos en educación vial mientras que **69** no lo hicieron debido a diferentes motivos. Entre los más destacados, los impedimentos fueron: multiplicidad de contenidos obligatorios, cambio de funciones, falta de apoyo de las autoridades educativas, entre otros.

Parque Temático de Seguridad Vial - www.parqueseguridadvial.com

Esta experiencia constituye una práctica con espíritu lúdico que pretende formar hábitos y conductas adecuadas que mejoran la seguridad en los desplazamientos por la vía pública, valiéndose de una propuesta pedagógica innovadora y adecuada a los niños y niñas, en su entorno sociocultural.

El programa ofrece un Parque Temático de Seguridad Vial, el cual constituye una poderosa herramienta de prevención que permite a los niños vivenciar una realidad con menos siniestros viales, lo que implica apostar a la vida y mejorar la calidad de la misma.

La efectividad del programa está basada en la organización de diferentes etapas que se desarrollan en las instituciones educativas y dentro del predio del Parque, cada una de ellas con objetivos y contenidos específicos, permitiendo adquirir conceptos, comportamientos y acciones correctas.

El equipo docente, mediante la adecuada combinación de saberes técnicos, procedimientos pedagógicos y el aprovechamiento del juego como motor del aprendizaje de los niños y niñas de 5 a 12 años, forma saberes y técnicas apropiadas para transitar con seguridad y responsabilidad.

El Parque incorporó una nueva visita temática denominada "Con mi familia Seguro", destinada a grupos familiares con o sin hijos y sin límite de edad, quienes participan en sus roles de pasajero/transportado, peatón y ciclista, permitiendo de esta manera que la propuesta pueda ser conocida y aprovechada por todos los grupos etarios.

A Para obtener más información sobre las estadísticas y resultados del Parque Temático de Seguridad Vial, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Prevención en Escuelas

Preveniños

Estamos convencidos de que la práctica preventiva es la mejor herramienta para actuar de manera segura en todos los ámbitos en los que un individuo se desenvuelve. Por eso, desde Prevención Riesgos del Trabajo realizamos acciones de formación y concientización adaptadas a los diferentes públicos con los que trabajamos.

En tal sentido, desde 2007 contamos con el programa Preveniños, cuyo principal objetivo es promover el valor de la prevención de riesgos entre los niños, que son los "trabajadores del futuro". Conociendo la importancia que reviste el juego como parte de los procesos de aprendizaje, se configuraron las diferentes acciones del programa.



Imagen de la web Preveniños.



Cantidad de seguidores:

39.525

Comunidad virtual www.preveniños.com

El Club Preveniños es una comunidad virtual que estimula la interacción e identificación con determinados valores, como el respeto por la vida propia y ajena y el cuidado de la salud. Los contenidos y actividades fueron diseñados por un equipo de profesionales compuesto por psicopedagogos, docentes y especialistas en diferentes riesgos. El sitio consta de múltiples espacios: hogar (cocina, habitación, baño), escuela, plaza y calle, donde los niños aprenden, a través de las actividades propuestas, sobre la prevención de accidentes y enfermedades.

Desde agosto de 2012 tenemos presencia en Facebook.



434.971

niños alcanzados con los programas: Parque Temático de Seguridad Vial - Preveniños - Prioridad uno. Los chicos

2012/2013	2013/2014	
350.753 niños	425.413 niños	Son socios del Club Preveniños y participan activamente de las diferentes propuestas
24.557 escuelas y docentes	17.011* escuelas y docentes	Reciben en forma sistemática información sobre la evolución del programa y la prevención de riesgos en sus tareas cotidianas

*La disminución en este indicador se debe a la depuración de la base de datos.

Entorno Establecimientos Educativos

Durante el presente Ejercicio, se continuó avanzando en la implementación del Programa "Prevención en Escuelas", tendiente a concretar mejoras en las condiciones de seguridad vial en el entorno de los establecimientos educativos. En este marco, se colocaron vallas de contención en los accesos de una institución educativa de Sunchales y previamente se brindó una charla de concientización destinada a padres y docentes, y se instalaron mojoneros delineadores en el frente de la escuela.

De esta manera, se generan hábitos más seguros en el tránsito, principalmente en momentos de gran concurrencia como son los horarios de entrada y salida a los colegios, a través de alianzas estratégicas con otros actores como el Municipio.

Indicadores de impacto charlas de capacitación programa "Prevención en Escuelas"

Cambio de conducta luego de la charla: 90,63%

Compromiso de transmisión del mensaje: 100%

Mi Primera Licencia

Enmarcado en Generación Pre, este programa se desarrolla con el objetivo de formar a los jóvenes conductores de vehículos que se encuentren próximos a tramitar su primera licencia de conducir y asistan al último año del Nivel Secundario. De esta manera, nos acercamos a los adolescentes para formar una comunidad joven y que empiecen a cuidarse como usuarios de la vía pública. Mediante distintos encuentros, los jóvenes trabajan sobre diferentes temáticas relacionadas, al tiempo que adquieren los contenidos teóricos necesarios para gestionar su licencia de conducir.

"Prioridad uno. Los chicos"

Por cuarto año consecutivo, continuamos participando de esta campaña desarrollada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA). La misma consiste en una visita al Micro-aula donde se proyecta un video de Preveniños y luego un ejercicio en la pista, en el que algunos de los estudiantes simulan ser peatones y otros conductores. Al final de cada jornada se le entrega a los niños, material de capacitación. En dicha visita participan escuelas públicas, los niños que asisten a la colonia de la Secretaría de Inclusión y abarca también las actividades desarrolladas en pista de los niños provenientes de villas de emergencia.

Participantes del Programa

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Alumnos participantes	7.447	6.703*	7.078

* El número disminuyó debido a que la pista estuvo cerrada casi dos meses por refacciones.

CAPÍTULO 7

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

- i** Desarrollo de la comunidad
 - Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES)
- i** Educación y cooperativismo: Fundación Grupo Sancor Seguros
 - Gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)
 - Cooperativismo Escolar
 - Intercambio Cooperativo Internacional
- i** Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos
 - Preveniños y la Receta de los campeones
- A** Alianzas de trabajo
- A** Educación y cultura



Desarrollo de la comunidad



Participación activa y desarrollo de la comunidad

- Asunto 1. Participación activa de la comunidad
- Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- Asunto 4. Desarrollo y acceso a la tecnología
- Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos
- Asunto 7. Inversión social



Derechos humanos

- Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES)

El CITES nace como una iniciativa del Grupo Sancor Seguros, con el propósito de fortalecer el desarrollo tecnológico, económico y social de la región y el país. La creación del Centro tiene por objetivos: crear nuevas empresas de base tecnológica; aumentar las capacidades de las existentes; prestar servicios calificados a la industria; gestionar financiamiento para proyectos tecnológicos y crear instancias de Educación Superior, con el compromiso de fomentar el desarrollo y la responsabilidad social en nuestros emprendedores y en nuestra cadena de valor.

Las actividades que ya estuvo desarrollando el CITES incluyen:

► Capacitación: Programa de Educación Ejecutiva IAE Business School

El mismo tuvo una duración de 10 semanas, a lo largo de las cuales se abordaron temas como: finanzas para no financieros, motivaciones humanas, costos y sistemas de control, liderazgo, equipos de alto desempeño, gestión por procesos, mejora continua, manejo de proveedores, comercial y ventas, gestión de la innovación, negociaciones y estrategia. Participaron 50 profesionales (19 empresarios de Sunchales y la región y 31 miembros de las diversas empresas que componen al Grupo Sancor Seguros).

► Generación de empresas de Base Tecnológica

Se ejecutó un proceso de pre-incubación de empresas. Como resultado, se decidió incubar, en nuestras instalaciones, tres nuevas empresas de base tecnológica:

Visualis: Sistema de Información Georreferenciado para vender a terceros, diseñado por áreas internas de Sancor Seguros para interactuar en los procesos de suscripción y venta de Seguros Agropecuarios. Es un software de análisis estadístico que brinda información ágil y precisa de los riesgos.

NanoDetección: comercialización de nuevos equipos para la detección de moléculas importantes en sectores productivos, como contaminantes en lácteos, agroquímicos en cursos de agua, entre otros.

Phylumtech: orientado a desarrollar tecnologías y servicios en el área de ensayos masivos de compuestos, primer escalón del desarrollo farmacéutico y agroquímico. Apuntará a obtener soluciones innovadoras a problemas de salud, mejores remedios para la sociedad y agroquímicos más seguros.



Acto de inauguración del CITES, de izquierda a derecha: Ezequiel Bolatti - Intendente ciudad de Sunchales - Santa Fe, Alfredo Panella - Presidente de Sancor Seguros, Jorge Capitanich - Jefe de Gabinete de Ministros de la Nación, Néstor Abatidaga - CEO Grupo Sancor Seguros (18 de diciembre de 2013).



Instalaciones CITES - Sunchales - Santa Fe.

CITES firmó convenios marco de colaboración con las siguientes instituciones:

- ▶ Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).
- ▶ Universidad Nacional del Litoral.
- ▶ Baufest, software engineering.
- ▶ Fundación Sadosky.
- ▶ Universidad Tecnológica Nacional (UTN), Regional Santa Fe.

Además, firmó cartas de intención con:

- ▶ Facultad de Farmacia y Bioquímica UBA, Buenos Aires.
- ▶ Cabañas Beatriz, de Barberis y Cavallero S.A. y el Centro de Inseminación Artificial y Transferencia Embrionaria MULTITEC Reproducción Animal de Ideas S.A.

nuestra Fundación son: la cultura del trabajo, predicar con el ejemplo e invertir en educación.

Las principales líneas de acción de la entidad son:

Gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)

Esta institución educativa cuenta con dos niveles de enseñanza: Secundario y Superior No Universitario.

Nivel Superior No Universitario N° 9244 ICES

Creado en el año 1986 por las Cooperativas asociadas a Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Limitada, motivado por la creciente demanda por parte de las empresas locales, de recursos humanos formados en el Área de Sistemas. Ello determinó que las Cooperativas de la región crearan un Instituto de Nivel Terciario con base universitaria, para la preparación de profesionales con dicha orientación. La oferta educativa vigente alcanza las siguientes carreras: Analista de Sistemas, Analista en Contabilidad y Gestión (articuladas con la Universidad Católica de Santiago del Estero), Gestión de Cooperativas y Mutuales (articulada con la Universidad Católica de Santa Fe), e Higiene y Seguridad en el Trabajo.

En este marco, y debido al impulso de numerosas empresas con políticas orientadas a obtener altos índices en seguridad e higiene y al creciente cuidado del medio ambiente, el ICES comenzó a ofrecer formación en la materia y, de esta manera, nació la Tecnicatura en Higiene y Seguridad en el Trabajo, con la premisa de ofrecer profesionales capacitados en este ámbito.

Durante este ejercicio se entregaron 28 diplomas a los egresados de las carreras de Analista en Contabilidad y Gestión, Analista de Sistemas, Técnico Superior en Gestión de Cooperativas y Mutuales, Técnico Superior en Agronegocios, y Capacitación en Higiene y Seguridad en el Trabajo.

El ICES suma 28 años formando profesionales y perfeccionando a docentes a través de diferentes propuestas de capacitación; cuenta con 4 carreras en desarrollo, 212 alumnos en plena actividad y 350 egresados que desempeñan sus tareas profesionales en empresas de Sunchales y la región, con una gran inserción en Cooperativas.

Educación y cooperativismo: Fundación Grupo Sancor Seguros



Participación activa y desarrollo de la comunidad

- Asunto 2. Educación y cultura
- Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos
- Asunto 7. Inversión social



Derechos humanos

- Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Desde su nacimiento, en el año 2007, la Fundación Grupo Sancor Seguros cuenta con distintos proyectos para alcanzar el firme objetivo de transmitir los valores cooperativos, principalmente entre niños y jóvenes, y motivar a cada comunidad donde nuestro Grupo Asegurador se encuentra presente, a promover estos conocimientos y experiencias.

Para alcanzar esta meta, los pilares que guían el desempeño de

ICES:

4
carreras



212
alumnos



350
egresados



Nivel Secundario

Nació en el año 1993, gracias a las autoridades de Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda., quienes vislumbraron la posibilidad de incorporar una Escuela de Nivel Secundario.

La escuela, en su totalidad, depende de Fundación Grupo Sancor Seguros desde 2008, siendo su denominación actual Escuela de Educación Secundaria Orientada Particular Autorizada N° 3079. A partir de la implementación de la Ley de Educación Nacional N° 26.206, cuenta con las orientaciones de Informática y de Economía y Administración, ambas con 5 años de duración. Además, la propuesta contempla distintos talleres y ofertas educativas complementarias que contribuyen a enriquecer la formación de los alumnos.

Diplomatura en Cooperativismo con modalidad a distancia

Esta capacitación se realiza de manera conjunta entre el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES), la Dirección de la Maestría en Entidades de la Economía Social de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) y el apoyo de nuestra Fundación, con el objetivo de formar a docentes en la enseñanza del Cooperativismo y en la constitución y desarrollo de Cooperativas Escolares, a través de una plataforma virtual.

En este ejercicio se trabajó en distintos proyectos de investigación muy relevantes para la comunidad:

- ▶ Los comportamientos viales en la ciudad de Sunchales.
- ▶ Investigación sobre Cooperativismo en Sunchales: "Siete principios, Siete colores, Siete miradas".
- ▶ Discapacidad e Inclusión Laboral.

A Para ampliar información acerca de los trabajos de investigación, consultar "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Cooperativismo Escolar

En este ámbito, se fomenta la transmisión de valores que promuevan y motiven la creación de nuevas Cooperativas Escolares mediante el Proyecto "Promoción del Cooperativismo Escolar", declarado de Interés Educativo, en enero de 2011, por el Ministerio de Educación de la Nación, mediante la Resolución N° 15 SE, y al cual auspicia y adhiere el Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC), entendiéndose que a través de experiencias y proyectos como este se contribuye a la formación de la personalidad de niños y jóvenes, promoviendo un fuerte compromiso social, equitativo e integral.

Esta propuesta comenzamos a desarrollarla desde la Fundación, pero a partir del año 2012 invitamos a otras instituciones (fundaciones, cooperativas, mutuales, ONG's, universidades, Productores Asesores de Seguros, entre otros), a que nos acompañen en esta iniciativa.

En la actualidad, son 94 las Cooperativas Escolares conformadas por alumnos de los niveles Primario y Secundario, incluyendo a instituciones de educación especial y escuelas de zonas rurales, desde Misiones hasta Tierra del Fuego, comprendiendo a los países vecinos de Uruguay y Brasil. Del total de cooperativas escolares, siete se han conformado gracias al acompañamiento de nuestros PAS y de otras cooperativas.

Por otro lado, para facilitar la interacción y gestión de conocimiento entre las Cooperativas Escolares, se continúa fomentando el uso del **Campus Virtual** (www.campusvirtualfundaciongss.com), una herramienta digital creada por la Fundación para intercambiar experiencias sin que la distancia resulte un impedimento para relacionarse.

Encuentros de Cooperativas Escolares

Se continuó con la realización de los tradicionales Encuentros de Cooperativas Escolares en Capital Federal y Rosario, en esta oportunidad, con motivo de la finalización del ciclo lectivo 2013.

Por su parte, en la ciudad de Sunchales, la Escuela de Educación Secundaria Orientada N° 445 "Carlos Steigleder", como ya es habitual, convocó a las Cooperativas Escolares de su ciudad y la región mediante el IX° Encuentro de Cooperativas Escolares de Sunchales y la región, bajo el lema "Conviviendo en un espacio público amigable". Los alumnos participantes trabajaron en las aulas con este eje motivador, confeccionando afiches que luego se exhibieron en lugares públicos de la ciudad.

Encuentro de Cooperativas Escolares del Distrito Morón - Buenos Aires.



Encuentro de Cooperativas Escolares de Rosario, en Rosario - Santa Fe.





Integrantes de Fe.Coop.E.S. en ENCACE (Encuentros de Consejos de Administración de Cooperativas Escolares) - Posadas - Misiones.



Intercambio: visita Toledo - Paraná - Brasil.

Federación de Cooperativas Escolares Sunchales (Fe.Coop.E.S.)

La Fundación también continuó acompañando las actividades de la Fe.Coop.E.S., primera y única Federación de Cooperativas Escolares a nivel nacional, cuyas principales acciones son: campaña de concientización "Anti-pintadas", recolección de tapitas plásticas "Destapá tu corazón", relevamiento ambiental (reemplazo de bolsas plásticas), Proyecto "Bios" de separación de basura, campaña Anti Bullying.

Actividades a destacar en este ejercicio:

- ▶ Participación en el 1º Congreso Santafesino de las Cooperativas, organizado por el Ministerio de la Producción y el Consejo Provincial de Asociativismo y Economía Social, donde los Consejeros de la Federación recibieron el "Sello 100% Cooperativa", en reconocimiento al desarrollo de sus actividades de acuerdo a los valores y principios de la doctrina y buenas prácticas cooperativistas.
- ▶ "Semana de la Cooperación", realizada en Sunchales, donde se concretaron visitas a entidades de bien público de la ciudad (Casita del Niño, hospital, escuelas especiales, casa del abuelo).

Intercambio Cooperativo Internacional

Con el firme objetivo de intercambiar experiencias y promocionar el Cooperativismo Escolar dentro y fuera de nuestro país, continúan realizándose distintos viajes de jóvenes, estudiantes y docentes a diferentes destinos, como ser:

- ▶ Visitas a Nova Petrópolis - Rio Grande do Sul - Brasil, ciudad hermana de Sunchales, ya que ambas son Capital Nacional del Cooperativismo en sus respectivos países. Dentro de las delegaciones que realizan intercambios, se incluye a niños y jóvenes con capacidades diferentes, lo que favorece no solo dicho intercambio de experiencias, sino también la integración e inclusión social.
- ▶ Recepción de delegaciones provenientes de:
 - SICREDI – SESCOOP/ RS (Servicio Nacional de Aprendizaje del Cooperativismo del Estado de Rio Grande do Sul), a través del Programa "A União faz a Vida" ("La Unión hace la Vida"), de Nova Petrópolis - Rio Grande do Sul - Brasil;
 - SICOOB Saromcredi (Cooperativa de Crédito de São Roque de Minas Ltda.), de São Roque de Minas, Minas Gerais;
 - Toledo, del Estado de Paraná.

Durante su estadía, se organizan visitas a numerosas entidades locales y Cooperativas Escolares, con la meta de compartir el modelo cooperativo y de desarrollo de la ciudad.

Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos



Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 6. Salud

Asunto 7. Inversión social

Preveniños y la Receta de los campeones

Durante el año 2013 se continuaron realizando acciones junto a la Asociación Latinoamericana de Salud y Actividad Física SportSalud y la publicación Receta de los campeones.

Recordamos que los objetivos de la misma incluyen:

- ▶ Contribuir en la generación de hábitos saludables en nutrición, actividad física, descanso, actitud mental positiva.
- ▶ A nivel escolar, se presenta una oportunidad importante para profundizar la relación entre maestros, profesores y alumnos, internalizando en forma dinámica conceptos que perdurarán a largo plazo.
- ▶ A nivel familiar, el objetivo está centrado en la búsqueda de la interacción entre adultos y niños, dando lugar a la reconocida tracción que los menores ejercen sobre las conductas y hábitos del adulto.
- ▶ Mejorar las relaciones familiares y aumentar las responsabilidades en los niños.

Números del programa hasta diciembre de 2013

COLEGIOS VISITADOS	CANT.	Nº DE CONTACTOS	GRADOS
CABA*	14	4.620	1º a 3º y 4º a 7º
Gran Buenos Aires	37	8.470	1º a 3º y 4º a 7º
Córdoba	6	2.500	1º a 7º
Santa Fe	6	2.330	1º a 3º y 4º a 7º
Mendoza	5	2.000	1º a 3º y 4º a 7º
Número de colegios			68
Número de alumnos			19.223
Número de docentes			652
Número de talleres realizados			86

*Ciudad Autónoma de Buenos Aires

CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

- i** **Uso sostenible de los recursos**
 - Certificación LEED EBOM para el Nuevo Edificio Corporativo de Sunchales
- i** **Conformidad ambiental de los productos y servicios**
- i** **Prevención de la contaminación**
 - Indicadores de consumo
 - Reciclaje y acciones para disminuir el impacto
- i** **Adaptación a los cambios meteorológicos**

Incluimos la Política de Medio Ambiente

La creación y el mantenimiento de las condiciones laborales que aseguren la protección física, mental y el bienestar de los trabajadores es una obligación de todos los integrantes del Grupo Sancor Seguros, cualquiera sea su función o cargo, teniendo como tarea fundamental alcanzar el bienestar individual y grupal de todos los empleados.

Nuestras actividades intentan, en la medida de lo posible, preservar el ambiente, la seguridad y la salud del personal, clientes (asociados y agentes), proveedores y las comunidades con las que interactuamos. Consideramos esencial la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas ambientales y de trabajo seguro, para promover la participación, el involucramiento y el compromiso en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y la protección del ambiente. El interés por la protección del medioambiente es considerado al efectuar todos nuestros trabajos, previniendo y minimizando los impactos ambientales adversos y preservando los recursos naturales. No nos involucramos en actividades que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social. Apuntamos a identificar permanentemente dichos riesgos tan pronto como sea posible para lograr que las acciones y decisiones sean oportunas y adecuadas.

Uso sostenible de los recursos



El medioambiente

Asunto 2. Uso sostenible de los recursos
Asunto 4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Certificación LEED EBOM para el Nuevo Edificio Corporativo de Sunchales

Obtuvimos la Certificación LEED EBOM v 2009 (Edificios Existentes Operación y Mantenimiento) en el nivel Plata, otorgada por el United States Green Building Council (USGBC – Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos), para el Nuevo Edificio Corporativo en Sunchales (Santa Fe), ubicado a la vera de la Ruta Nacional N° 34.

El reconocimiento lo convierte en el segundo edificio en Argentina en obtener la certificación, en la categoría mencionada, siendo el primero ubicado en el interior, en la provincia de Santa Fe.

La Norma LEED es un estándar internacional de certificación que surgió en 1998 como herramienta de evaluación y reconocimiento de los esfuerzos producidos para el diseño, construcción y operación de edificios sustentables. Otorga puntos sobre más de 100 aspectos (llamados Créditos) de los que cada edificio decide por cuáles participar, y en función a la suma de estos, se obtiene la certificación en cuatro niveles: Certificado, Plata, Oro y Platino, siendo esta última la máxima calificación.

El Nuevo Edificio Corporativo, con 1.500 metros de frente y una superficie que supera los 8.500 m², fue inaugurado en marzo de 2011 y está emplazado en un predio de 15 hectáreas, en el perímetro de la ciudad. La construcción de este complejo edilicio sustentable, inteligente y comprometido con el medioambiente, demandó una inversión de U\$S 32 millones.

Desde que comenzamos con el proceso de Certificación LEED en agosto del año 2012, nuestro Grupo Asegurador realizó numerosas inversiones que mejoraron aún más el funcionamiento del Nuevo Edificio Corporativo, gracias a las cuales alcanzó el nivel Plata, con un total de 56 puntos.

Para llevar a cabo este proceso se aplicaron 38 estrategias divididas en las siguientes categorías:

- ▶ Sitios sustentables.
- ▶ Eficiencia en el uso del agua.
- ▶ Energía y atmósfera.
- ▶ Materiales y recursos.
- ▶ Calidad ambiental interior.
- ▶ Innovación en la operación.
- ▶ Prioridad regional.

A Para acceder a mayor información sobre estas 38 estrategias y los puntajes obtenidos, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Resultados obtenidos con la iniciativa

- ▶ Mejoras en el sistema de medición de agua: el Nuevo Edificio Corporativo obtuvo ahorros por más de 20% respecto al porcentaje obligatorio, según los códigos internacionales.
- ▶ Mejoras en la calidad del aire interior.
- ▶ Reducción del efecto isla de calor.
- ▶ Buena ventilación y mejor control.
- ▶ Implementación de tres nuevas políticas en la cadena de valor que afecta al edificio y su proceso:
 - Política de Compras Sustentables.
 - Política de Manejo de Residuos Sólidos.
 - Política de limpieza verde.
- ▶ El 25% en costo de la comida y bebida ofrecida es extraída, producida y procesada en un radio de 160 km del Edificio Corporativo (privilegiando de esta manera la utilización de proveedores de la región).
- ▶ El 94% del personal que ocupa el edificio concurre a trabajar en algún medio que no sea transporte individual a base de combustibles fósiles (ya sea auto o moto). Las opciones incluyen compartir el auto, proveer medios de transportes colectivos (vans o transfers), uso de bicicletas o algún medio de transporte público (434 personas de 550 contestaron la encuesta realizada).

A Para acceder a mayor información sobre los resultados obtenidos con la iniciativa, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Certificación LEED
nivel Plata
56 puntos



94%
del personal no
concurre en trans-
porte individual a
base de combustible
fósil

Conformidad ambiental de los productos y servicios



Asuntos de consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible

Póliza electrónica



Producción:
Pólizas adheridas con envío electrónico

5.971



30/06/2012

37.161



30/06/2013

97.000



30/06/2014

Productividad e impresiones

Ejercicio	Cantidad Impresiones	Pólizas Vígentes	Certificados Vígentes
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
2010-2011	30.725.756	1.056.047	6.646.808
2011-2012	34.297.641	1.216.427	7.167.989
2012-2013	41.254.921	1.346.077	7.187.180
2013-2014	39.455.997	1.330.257	7.888.140
Crecimiento entre 2007-2008 y 2013-2014	54 %	91 %	110 %

Aclaramos que el número podría haber bajado más, ya que hemos puesto en marcha muchas acciones para reducir el impacto de la producción sobre las impresiones, pero se tuvo que absorber una tarea (impresión de condicionados) que antes estaba tercerizada.

Utilización de bolsas oxibiodegradables

Mantenemos la iniciativa de unificar los despachos de diferentes ramos, así como lo mencionamos el año anterior. De esta manera, se ahorra el uso de bolsas y cartelería que acompañan los envíos, con lo cual el ahorro sigue representando aproximadamente un 50% menos de envíos de bolsas oxibiodegradable.



Otras acciones

- ▶ Incorporar el condicionado* a la impresión de la caratula, lo cual permite no seguir imprimiendo y adjuntando a las pólizas condiciones generales en donde mucha información no era necesaria. Actualmente, solo sale impresa la condición específica aplicable sobre cada póliza (no tenemos el dato preciso de ahorro porque es diferente el impacto sobre cada ramo).
- ▶ Eliminamos la impresión del dorso en las facturas, lo que representó un ahorro de aproximadamente 400.000 impresiones mensuales.
- ▶ Seguimos eliminando documentación redundante, como por ejemplo, listados de renovaciones que se enviaban directamente a las Unidades de Negocios; esto representa un ahorro de aproximadamente 10.000 impresiones mensuales.

*Se compone de los "anexos y cláusulas" que rigen en un contrato. Llamamos contrato a una póliza. En algunos ramos excepcionales también incluimos dentro de las condiciones, las "exclusiones"; es decir, lo que no cubre ese contrato.

Prevención de la contaminación



El medioambiente
Asunto 1. Prevención de la contaminación

Indicadores de consumo

Consumo Casa Central y UN Sunchales	2012/2013	Emisiones de CO ₂	2013/2014	Emisiones de CO ₂	% variación consumo
Energía eléctrica	21.094,71 GJ	1.777,66 Tn	20.172,64 GJ	1.699,93 Tn	-4,37%
Agua*	14.776 m ³	---	13.728 m ³	---	-7,09%
Gas natural	833,72 GJ	46,77 Tn	2.580,27 GJ**	145,10 Tn	209%
Basura	149 Tn	---	19,76 Tn***	---	***

*El valor se obtiene tomando el dato de m³ de consumo que figura en las facturas mensuales abonadas por el servicio.

**El valor aumentó debido al incremento en el número de usuarios que utilizan el comedor, implicando mayor uso de gas para preparar almuerzos.

***La disminución se debe a un problema en el registro de datos. Estamos trabajando para mejorar este indicador.

▶ Para ampliar información sobre indicadores de consumo de energía, emisiones de CO₂ y agua en las diferentes oficinas del país, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Concepto	2012/2013	2013/2014	% variación consumo
Cantidad de papel* adquirido en Sunchales y zonas	362.589 Kg	299.422 Kg	-17,42%

* Las resmas BOREAL® son adquiridas a la empresa Celulosa Argentina. Estas resmas contienen más del 50% de su peso elaborado con productos rápidamente renovables, cuyo ciclo de crecimiento y producción es menor a 10 años. Además, cuentan con la certificación FSC® C006213 MIXTO (proveniente de bosques administrados en forma responsable).

Nos encontramos trabajando en la mejora en la sistematización de la información a fin de poder obtener datos completos por zona y tipo de consumo.

Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

Programa "Compromiso con el ambiente"

Durante el ejercicio, hemos dado continuidad a este programa que, a través de un proceso organizado de sensibilización y racionalización en el uso de elementos, busca cuidar y preservar el ambiente, involucrando tanto el ámbito de la empresa como su extensión a la familia y la comunidad.

De manera progresiva, las distintas zonas del país donde nuestro Grupo tiene presencia, se van sumando a este programa, apoyándose en los planes de cuidado del ambiente que implementa el municipio de cada localidad, así como las diversas instituciones/cooperativas/organizaciones no gubernamentales. Esta sinergia con dichas entidades facilita la separación de residuos y permite asegurar un destino sustentable para los mismos.

Residuos	2011/2012	2012/2013	2013/2014	UNIDADES DE NEGOCIOS comprometidas
Orgánico	---	13.566 kg	13.901,75 kg	Casa Central / Santa Rosa
Papel / cartón	20.608 kg	28.989 kg	16.702 kg	Casa Central / Capital Federal / Mendoza / Santa Fe / Mar del Plata / Santa Rosa / Bahía Blanca / Tucumán
Plástico – Botellas	96 kg	4.638,75 kg	1.518,60 kg	Casa Central / Santa Rosa / Tucumán
Plástico – Tapitas	---	127,60 kg	205,43 kg	Casa Central / Capital Federal / Mendoza / Santa Rosa / Tucumán
Pástico – Vasitos	---	1.261,44 kg	4.088,90 kg	Casa Central / Mar del Plata
Aluminio – Latas*	580 kg	323,80 kg	1.333,80 kg	Mendoza / Mar del Plata
Cartuchos de tóner	---	2.134 u	2.532 u	Casa Central

*En este indicador hay botellas incluidas, ya que la Unidad de Negocios Mendoza hace la separación de estos dos residuos en conjunto.



Desde el año 2007 se reutilizaron **8.374** cartuchos de tóner

Para ampliar información sobre indicadores de reciclaje de residuos por tipo y localidades, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Trabajo con aliados del Grupo Sancor Seguros en todo el país

Localidad	Destino residuos
Sunchales	<p>Papel: programa "Hacé un buen papel", que integra a varias instituciones de la localidad de Sunchales:</p> <p>Casa del Niño "Rincón del Sol" - Jardín San Carlos - Colegio San José. El dinero que recaudan se divide en 4 partes: una para cada una de estas instituciones, y una cuarta parte "solidaria" para colaborar con alguna otra entidad de la ciudad vinculada a la alimentación, educación y salud, como por ejemplo, la Cooperadora del Hospital y Cáritas.</p> <p>Tapitas: CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de la ciudad de Santa Fe, institución que las comercializa y destina lo obtenido al beneficio de los enfermos oncohematológicos (leucemias, linfomas, mielomas, etc.).</p> <p>Botellas de plástico: son entregadas a la Municipalidad, quien las comercializa en industrias provinciales para su molienda, lo cual sigue su proceso para realizar productos del mismo material.</p> <p>Orgánicos: se entregan a la Municipalidad para la elaboración de compost. La Municipalidad entrega parte del compost para su fracción y comercialización a la Escuela Especial N° 2054 Alas para la Vida, recibiendo esta última el beneficio de la comercialización.</p> <p>Vasos plásticos: recibe empresa C2H4, para luego lavarlos, picarlos y envasarlos. Posteriormente los envía a una fábrica que los utiliza en la elaboración de un producto final. Con el tipo de plástico de estos vasos, poliestireno (PS), se hacen otros envases y también platos, cubiertos, bandejas, máquinas de afeitar y juguetes.</p> <p>Tóner: nuestros proveedores efectúan un proceso de limpieza y aspirado, con el correspondiente control y verificación de todas las partes de los cartuchos. Los elementos inutilizados son derivados a una planta IDM, que se dedica a la destrucción de los mismos, dejándolos libres de contaminantes. Las cajas de los cartuchos también son reutilizadas. Nuestro proveedor integra el programa "Rosario más limpia", siendo un centro de recolección de residuos reciclables que cuenta con un contenedor especial identificado, el cual es vaciado semanalmente por la Municipalidad de Rosario – Santa Fe. Dicho programa forma parte de otro plan de reutilización de desechos, que permite reinsertar a nuevos usos todo lo recuperado, además de mantener fuentes de trabajo estables.</p>
Mendoza	<p>Papel, cartón y latas: Logística P&C, quien lo comercializa con Colsa S.A., una planta de reciclado.</p> <p>Tapitas: se entregan al Hospital Pediátrico Humberto Notti, quien las vende y/o canjea por drogas oncológicas y/o insumos médicos.</p> <p>Botellas plásticas: Logística P&C, quien las comercializa con Baresi S.R.L., empresa que se ocupa de su reciclado y fabrica materias primas para la industria plástica.</p> <p>Banners: se entregan a El Arca Productores + Consumidores, lonas de banners en desuso por deterioro. Con las mismas se confeccionan bolsos, y de esta manera se recupera material que en la empresa ya no se utilizaba.</p>
Mar del Plata	<p>Vasos plásticos, latas y papel: empresa 9 de Julio, contratada por el Municipio de General Pueyrredón con destino al reciclado general que se ha implementado en Mar del Plata.</p>
Santa Rosa	<p>Papel: papelería "El Toayense", fábrica de papel higiénico y papel para cocina.</p> <p>Tapitas: Farmacia Pampa, desde la cual se envían al Hospital Garrahan de Capital Federal.</p> <p>Botellas plásticas e inorgánicos: planta de reciclaje de la Municipalidad de Santa Rosa.</p> <p>Orgánicos: ente Municipal de Higiene y Seguridad Urbana.</p>
Bahía Blanca	<p>Papel: se comercializa y lo recaudado se entrega al Hogar Noel. El destino final del papel es el siguiente: Papelería Montevideo lo recibe, lo destruye, lo compacta y lo envía a fábrica Valot S.A., de Buenos Aires, quienes vuelven a hacer papel.</p>
Santa Fe	<p>Papel: Empresa Celulosa Moldeada de Santa Fe, quien reutiliza el papel usado como materia prima.</p>
Capital Federal	<p>Papel y tapitas: Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan.</p>

Emisiones de CO₂

Las emisiones de gases de efecto invernadero son uno de los factores que más contribuyen al cambio climático; es por ello que desde ejercicios anteriores nos encontramos trabajando en identificar y lograr formas de medición de los indicadores que en nuestra industria pueden ocasionar este impacto. Durante este ejercicio económico registramos indicadores acerca de los viajes realizados en automóvil, remises y traslados en avión:

Tipo de viaje	Kms recorridos	Emisiones ton CO ₂ eq
Viajes en avión - Tramos h/452 (en km)	172.909	73.379,51
Viajes en avión - Tramos h/1.600 (en km)	387.783	28.966,91
Viajes en avión - Tramos mayores de 1.600 (en km)	3.998	0,96
Autos afectados Diesel	336.027	94,01
Autos afectados/flota Nafta	2.246.255	533,41
Autos particulares	742.677	*
Remises Sunchales (Santa Fe) e interurbanos	437.575	*
TOTALES	4.327.314	102.974,82

* No se calculan las emisiones de CO₂ por falta de sistematización de datos. Se trabajará a futuro en desarrollar procesos de sistematización de estos datos.

Por otro lado, cuando debe realizarse una comunicación de negocios o mantener reuniones laborales entre personas distantes geográficamente, priorizamos la implementación del sistema de videoconferencia remota, que permite evitar el traslado a otras localidades y, por consiguiente, hacer un significativo ahorro de combustible, lo cual reduce a su vez las emisiones de dióxido de carbono.

Concepto	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de Videoconferencias	388	424	394

Manejo de residuos patológicos en CML (Centros Médicos Laborales)

Se denomina así a todo tipo de material orgánico e inorgánico que tenga características infecciosas, la cual identifica a aquellos residuos capaces de provocar una enfermedad infecciosa. Se trata de residuos que contienen microorganismos patógenos con suficiente virulencia y en tal cantidad, que la exposición al mismo por parte de un huésped susceptible puede derivar en una enfermedad infecciosa.

En los CML del Grupo se generan dos tipos de residuos; los de tipo patológico, en el office de enfermería y los de tipo no infeccioso, resultado de tareas administrativas y de materiales de descarte en enfermería, sin estar contaminados con materiales biológicos, tales como envoltorios, bolsas y cajas.

Los residuos patológicos se descartan en:

- ▶ Recipientes para contener residuos punzocortantes (agujas, bisturíes). Están confeccionados con plástico resistente a rupturas o perforaciones que el material almacenado dentro pueda causar. Una vez completos y cerrados adecuadamente, se desechan dentro de las bolsas rojas.
- ▶ Bolsas rojas: aquí se descarta todo tipo de residuo que pueda contener material biológico u otro tipo de material que pueda ser virulento. Estas bolsas se cambian dos veces al día para evitar un llenado excesivo y facilitar su adecuado cierre, que debe hacerse con un precinto para evitar que se abran. Las bolsas rojas son almacenadas en un cuarto destinado exclusivamente para tal fin, hasta que sean retiradas por personal encargado de la disposición final de estos desechos.

Virtualización

Estudios realizados demuestran que las soluciones de virtualización reducen los costos económicos y emisiones de CO₂. Esto consiste en la abstracción de los recursos de una computadora, llamada Hypervisor o VMM (Virtual Machine Monitor), que crea una capa entre el hardware de la máquina física (host) y el sistema operativo de la máquina virtual (virtual machine, guest), dividiéndose el recurso en uno o más entornos de ejecución.

Esto se puede llevar a cabo fusionando varias máquinas en un solo servidor, lo que disminuye el consumo energético y los costos, ahorrando 7.000 kilovatios hora o cuatro toneladas de emisiones de CO₂ al año. Los PCs virtualizados pueden reducir el consumo de energía y los costos en un 35 %.

En nuestra empresa realizamos las siguientes virtualizaciones:

- ▶ 29 hosts (equipos físicos).
- ▶ 333 máquinas virtuales.
- ▶ En 2 equipos físicos: 23 virtuales.
- ▶ En otros 6 equipos físicos: 53 virtuales.
- ▶ En 1 host: 37 virtuales.

De esta manera consolidamos el hardware, lo que significa que se necesita menos servidores en el centro de datos, lo que a su vez significa que invertimos menos en hardware y mantenimiento, y menos en energía para alimentación y refrigeración.

La Hora del Planeta

El sábado 29 de marzo de 2014, nos unimos a millones de personas de diferentes países que apagaron las luces para manifestar su adhesión a la campaña de la Fundación Vida Silvestre, miembro de la Organización Mundial de Conservación (WWF), en el marco de su campaña de concientización sobre el cambio climático.

Nuestras oficinas de los países de Brasil y Paraguay; y de las localidades argentinas de Bahía Blanca, Mar del Plata y Capital Federal (provincia de Buenos Aires); Concordia (Entre Ríos); Córdoba, San Francisco y Río Cuarto (Córdoba); San Luis; San Juan; Mendoza y San Rafael (Mendoza); General Roca (Río Negro); San Miguel de Tucumán (Tucumán); Rosario y Sunchales (Santa Fe), hicieron lo propio uniéndose a esta convocatoria en favor del planeta.

El objetivo de esta iniciativa, más allá del ahorro de energía, es demostrar el impacto y adhesión que genera una propuesta que tiene una finalidad tan noble como la de luchar por el bienestar de la Tierra y de todos los recursos que ella nos brinda.

AcercaRSE “La Basura Sirve”

Desde el Grupo Sancor Seguros continuamos participando, junto a nuestra cadena de valor, el sector público, ONG’s y otras empresas destacadas, del programa “La Basura Sirve”, que tiene como objetivo transferir conocimientos y motivar conductas responsables en el manejo de los residuos inorgánicos domiciliarios, promoviendo la separación de recipientes plásticos y PET. A través de charlas, talleres lúdicos y entrega de material informativo realizado en escuelas públicas de Zárate - Buenos Aires, los estudiantes comienzan a familiarizarse con la clasificación y separación de residuos.

Algunos indicadores:

- ▶ 2.900 alumnos capacitados en 2012 y 4.500 en 2013.
- ▶ 3.000 kg de PET recolectados en 2012 y 5.000 kg en 2013, que equivalen a unas 150.000 botellas.



Adaptación a los cambios meteorológicos

Los cambios meteorológicos vienen manifestándose con dureza desde los últimos años en esta región del mundo, donde ocurrieron diversos eventos climáticos de gran magnitud y dispersión. Fruto del análisis del impacto que los mismos han tenido para nuestro negocio (Riesgos Agrícolas), hemos tomado una serie de medidas correctivas necesarias en los países en los que estamos presentes. Las mismas pueden resumirse en:

- ▶ Cambios en la suscripción de riesgos.
- ▶ Ajuste de tarifas y condiciones de cobertura.
- ▶ Readequación de las zonas de tarificación a efectos de determinar las primas por cultivos/coberturas correspondientes.
- ▶ Readequación de contratos de reaseguro.
- ▶ Re-análisis de las tecnologías al servicio del negocio, para estimar exposiciones máximas y cúmulos por zona.
- ▶ Re-cálculo de nuestra Pérdida Máxima Posible, para determinar cuál sería la pérdida máxima que podríamos tener ante un evento severo en función de las características de nuestra cartera.

Por otra parte, observamos una mejora en este último año con respecto a las coberturas de Incendio y Todo Riesgo Operativo, ya que si bien hemos tenido menos frecuencia de siniestros, hemos implementado medidas correctivas para reducir la siniestralidad por fenómenos climáticos.

Estamos implementando un programa de georreferenciación (ARC Map) para detectar cúmulos de riesgos, los cuales comparamos con mapas de riesgos de vientos, granizos e inundaciones y de esta manera, hacemos correcciones de tasas en esos lugares, implementamos o incrementamos deducibles, sugerimos medidas de seguridad en los casos en que fueran necesarias, etc.

Ramo	Cantidad de Siniestros 2012/2013	Cantidad de Siniestros 2013/2014	Pago + Reserva pendiente – Ej.: 2012/2013	Pago + Reserva pendiente – Ej.: 2013/2014
Incendio	205	76	\$ 24.420.217	\$ 8.722.070
Todo Riesgo Operativo	357	179	\$ 75.102.215	\$ 12.552.944

Nos adherimos a La Hora del Planeta



CAPÍTULO

9

INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD y VERIFICACIÓN EXTERNA

- i Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP avanzada
- i Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial e ISO 26000
- i Informe de Verificación Independiente

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP avanzada

A través de este documento presentamos nuestra sexta "Comunicación sobre el Progreso" en su modalidad "Avanzada". De esta forma, seguimos manifestando nuestro compromiso con los 10 principios universales relacionados con los Derechos Humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la anticorrupción.

"El Grupo Sancor Seguros es firmante del Pacto Global desde el año 2009 y forma parte activa de la Red"



Para más información ingresar a: www.pactoglobal.org.ar y www.onu.org.ar

Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial e ISO 26000

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS GENERALES (GENERAL STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos Generales	Respuesta/Página	Verificación Externa	ISO 26000
Estrategia y Análisis			4.7, 6.2, 7.4.2
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	5		
E G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Retiración de tapa, 5 - 7, 10 - 15, 19 - 20		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8
Perfil de la organización			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8
G4-3: Nombre de la organización.	8		
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	8 - 9		
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	La sede principal del Grupo Sancor Seguros se encuentra en Sunchales, provincia de Santa Fe.		
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	8		
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	8		
G4-8: Mercados servidos.	8 - 9, 37 - 38		
G4-9: Dimensiones de la organización.	9, 22 - 23		
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	28, Anexo RS (4.1)		
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	28		
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	34 - 35		
G4-13: Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro de la organización.	41 Durante el periodo no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización ni cambios significativos en la cadena de suministro.		
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda el principio de precaución.	Retiración de Tapa, 1, 11, 13 - 14, 54		
G4-15: Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	10 - 12, 21, 46 - 47, 52 - 53		
G4-16: Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	21, Anexo RS (7.1)		
Aspectos materiales identificados y Cobertura			5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
G4-17: Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	En la memoria y balance financiero de la compañía están alcanzadas las mismas entidades que se incluyen en este Reporte de Sustentabilidad.		
G4-18: Proceso para definir el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	10 - 15		
G4-19: Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	14		
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	14		
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	14		
G4-22: Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y re-expresión de información se realizan a lo largo del reporte.		
G4-23: Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte se realizan a lo largo del Reporte.		
Participación de los grupos de interés			5.3
G4-24: Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	14		
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10 - 11		
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	10 - 15, 26 - 27, 36 - 40, 47 - 48, Anexo RS (3.2.1, 4.4.3, 4.4.4, 5.1.2, 5.2.1)		
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	10 - 15, 30, 36, 38 - 40, 47 - 48, Anexo RS (3.2.1, 4.4.3, 4.4.4, 5.1.2, 5.2.1)		
Perfil del Reporte			7.5.3, 7.6.2
G4-28: Período cubierto por la información contenida en el Reporte.	Retiración de contratapa		
G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente.	Reporte de Sustentabilidad 2012/2013		
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	Anual		
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	Retiración de contratapa		

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 67 a 70.

E Indicadores reportados que exceden los requisitos para la opción Esencial de GRI G4.

Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS GENERALES (GENERAL STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos Generales	Respuesta/Página	Verificación Externa	ISO 26000
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	61 - 70 Retiración de contratapa		
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	67 - 70		
Gobierno Corporativo			6.2, 7.4.3, 7.7.5
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	16 - 20		
E G4-35: Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	19 - 20		
E G4-36: Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno.	6, 19 - 20		
E G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	Anexo RS (2.1)		
E G4-38: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	16, 20		
E G4-39: Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente del Consejo de Administración no desempeña funciones ejecutivas.		
E G4-40: Procesos de nominación y selección para el máximo órgano de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno.	Anexo RS (2.1)		
E G4-41: Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	24 - 25 En 2013/2014 no hubo conflictos de intereses en el Consejo de Administración.		
E G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del máximo órgano de gobierno de los temas económicos, ambientales y sociales.	Se expuso cuatro veces frente al Consejo de Administración sobre temáticas relacionadas a la sustentabilidad y a la Fundación, abordando los siguientes temas: Proceso RSE, Cooperativismo Escolar, Educación, Programas de RSE.		
E G4-46: Rol del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	Cada reunión del Consejo de Administración tiene una función de revisión ya que allí los gerentes y directores exponen cómo cumplieron con los objetivos y responden por su accionar.		
E G4-47: Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno sobre impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	El Consejo de Administración se reúne mensualmente para supervisar estos temas.		
E G4-48: Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	El CEO y el Director en Relaciones Institucionales son los responsables de revisar el Reporte y se le envía al Comité de Relaciones y Educación Cooperativa que está conformado por integrantes del Consejo de Administración.		
E G4-49: Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	Anexo RS (2.1)		
E G4-50: Naturaleza y número total de preocupaciones críticas que fueron comunicadas al máximo órgano de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	Anexo RS (2.1)		
E G4-55: Ratio entre el incremento porcentual de la compensación total del individuo mejor pago y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para todos los empleados, en cada país de operaciones significativas.	Anexo RS (2.4)		
Ética e Integridad			
E G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	9 - 11, 24		
E G4-57: Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	24 - 25, Anexo RS (3.1.1)		4.4, 6.6.3
E G4-58: Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como la denuncia de irregularidades o líneas directas.	24 - 25, Anexo RS (3.1.1)		



Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 67 a 70.



Indicadores reportados que exceden los requisitos para la opción Esencial de GRI G4.



Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Respuesta/Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Desempeño Económico	Enfoque de gestión	5, 8 - 15, 22 - 23		
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	22 - 23	☑	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	59	☑	6.5.5
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Anexo RS (4.2.1, 4.3)	☑	6.8.7
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el período 2013/2014.	☑	
Presencia en el Mercado	Enfoque de gestión	10 - 15, 28 - 33		
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El salario inicial estándar se encuentra un 231% por sobre el Salario Mínimo Vital y Móvil.	☑	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	17 Los miembros del Consejo de Administración provienen de las regiones más importantes de nuestras operaciones. Los directivos son en su mayoría de Sunchales, donde se encuentra nuestra Casa Central.	☑	6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7
Impactos Económicos Indirectos	Enfoque de gestión	10 - 15, 44 - 53		
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios.	44 - 53		6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	35, 40 - 41, Anexo RS (3.2.3)		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9
Prácticas de Contratación	Enfoque de gestión	10 - 15, 26 - 27		
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	26	☑	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7
DESEMPEÑO AMBIENTAL				6.5.1, 6.5.2
Materiales	Enfoque de gestión	10 - 15, 54 - 57		
	G4-EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	56 - 57	☑	6.5.4
	G4-EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	56 - 57	☑	6.5.4
Energía	Enfoque de gestión	10 - 15, 54 - 57		
	G4-EN3: Consumo energético interno.	56	☑	6.5.4
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	54 - 56	☑	6.5.4, 6.5.5
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	54 - 56	☑	6.5.4, 6.5.5
Agua	Enfoque de gestión	10 - 15, 54 - 57		
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	56	☑	6.5.4
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dada la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización.	☑	6.5.4
	G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Dada la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización.	☑	6.5.4
Productos y servicios	Enfoque de gestión	10 - 15, 54 - 57		
	G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	55 - 56, 58	☑	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5
	G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	Dada la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización.	☑	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Transporte	Enfoque de gestión	10 - 15, 58		
	G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	10 - 15, 58	☑	6.5.4, 6.6.6
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE				6.4.1, 6.4.2
Empleo	Enfoque de gestión	10 - 15, 28		
	G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	28, Anexo RS (4.1)	☑	6.4.3
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Anexo RS (4.2, 4.3)	☑	6.4.4, 6.8.7

☑ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 67 a 70.

Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Respuesta/Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000
	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Anexo RS (4.1.1)		6.4.4
Relaciones Empresa/ Trabajadores	Enfoque de gestión G4-LA4: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	10-15, 28 Los cambios de puestos se informan mensualmente a todos los colaboradores del Grupo por medio de una nota en Intranet, siendo una política de la empresa. En el caso de los cambios operacionales significativos, con el fin de lograr un consenso y mantener un buen clima laboral, se le informa previamente al empleado.		6.4.3, 6.4.5
Salud y Seguridad Ocupacional	Enfoque de gestión G4-LA5: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. G4-LA6: Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género. G4-LA7: Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	10-15, 31-32 31 32 El sector de HS&MA posee un Sistema de Habilitación de Contratistas que realiza el seguimiento y control correspondientes de las condiciones de higiene y seguridad antes de habilitar su ingreso a los establecimientos del Grupo. Este sistema aún no posee el desglose de información, se trabajará en ello en los próximos ejercicios. Identificamos el peligro de afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del C.A.C. En este sentido, estamos trabajando mediante acciones preventivas como son las capacitaciones para un uso adecuado de la voz, descansos programados, entre otros.		6.4.6 6.4.6, 6.8.8 6.4.6, 6.8.8
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	31		6.4.6
Formación y Educación	Enfoque de gestión G4-LA9: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado. G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua. G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	10-15, 32-33 32-33, Anexo RS (4.4.1) 32-33 33		6.4.7 6.4.7, 6.8.5 6.4.7
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión G4-LA12: Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	10-20, 28 16-20, Anexo RS (4.1)		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	Enfoque de gestión G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales. G4-LA15: Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	10-15, 26-27 El Plan de Desarrollo de Proveedores, previsto a comenzar en el próximo período, incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores, relacionados a las siete materias fundamentales de la ISO 26000. Los impactos negativos significativos se identificarán a través del Plan de Desarrollo de Proveedores, previsto a comenzar en el próximo período.		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1

DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

				4.8, 6.3.1, 6.3.2
Inversión	Enfoque de gestión G4-HR1: Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	10-15, 50-51 Incorporamos una cláusula de derechos humanos en un convenio firmado entre el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) y Universidad Nacional del Litoral, Universidad Tecnológica Nacional-Regional Santa Fe, Baufest S.A. y Fundación Sadosky. En este sentido, el CITES deberá velar por el respeto por los derechos humanos, principalmente los Principios 1 y 2 del Pacto Global de		6.3.3, 6.3.5, 6.6.6

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 67 a 70.

Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Respuesta/Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000
		Naciones Unidas, denunciando toda violación a estos derechos, en toda actividad o inversión realizada en el marco de este convenio.		
	G4-HR2: Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	24 - 25, Anexo RS (6.1)		6.3.5
No discriminación	Enfoque de gestión	10 - 15, 24		
	G4-HR3: Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se registraron incidentes de discriminación durante el ejercicio 2013/2014.		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Enfoque de gestión	10 - 15, 26 - 27, Anexo RS (4.3)		
	G4-HR4: Actividades y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Anexo RS (4.3) El Plan de Desarrollo de Proveedores, previsto a comenzar en el próximo período, incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores, relacionados a las siete materias fundamentales de la ISO 26000.		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6
Explotación Infantil	Enfoque de gestión	10 - 15, 26 - 27		
	G4-HR5: Actividades y proveedores identificados como de riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva abolición.	Durante 2013/2014 no se registraron incidentes de explotación infantil. El Plan de Desarrollo de Proveedores, previsto a comenzar en el próximo período, incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores, relacionados a las siete materias fundamentales de la ISO 26000.		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4
Trabajos Forzados u obligatorios	Enfoque de gestión	10 - 15, 26 - 27		
	G4-HR6: Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Durante 2013/2014 no se registraron incidentes de trabajo forzado o no consentido. El Plan de Desarrollo de Proveedores, previsto a comenzar en el próximo período, incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores, relacionados a las siete materias fundamentales de la ISO 26000.		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6

DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Comunidades Locales	Enfoque de gestión	10 - 15, 50 - 54		
	G4-S01: Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	47 - 49, 50 - 53		6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8
	G4-S02: Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	51 - 53, 56 - 58		6.3.9, 6.5.3, 6.8
Anti-corrupción	Enfoque de gestión	10 - 15, 24 - 25		
	G4-S03: Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	24 - 25		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
	G4-S04: Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	24 - 25, Anexo RS (3.1)		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6
	G4-S05: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se registraron casos de corrupción durante el ejercicio 2013/2014.		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	10 - 15, 24 - 25		
	G4-S08: Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2013/2014.		4.6
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	Enfoque de gestión	10 - 15, 24		
	G4-S011: Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Nuestra casilla de mail de RSE es una herramienta de comunicación interna y externa, a través de la cual se reciben reclamos por temas ambientales y sociales. Durante el período no se recibió ninguna queja sobre impactos en la sociedad.		6.3.6, 6.6.1, 6.6.2, 6.8.1, 6.8.2

DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

Salud y Seguridad del Cliente	Enfoque de gestión	10 - 15, 42 - 43		
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	42 - 43 El 100% de los productos y servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.		6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 67 a 70.

Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Respuesta/ Página	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000
	G4-PR2: Número 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.	No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2013/2014.		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Etiquetado de productos y servicios	Enfoque de gestión	10- 15, 39- 40		
	G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	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 N° 21.523, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas; más información en: http://www.infoleg.gov.ar .		6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2013/2014.		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	39- 40, Anexo RS (5.2.1, 5.3.2)		6.7.1, 6.7.2, 6.7.6
Privacidad del Cliente	Enfoque de gestión	10- 15, 43		
	G4-PR8: Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se registraron reclamaciones durante el ejercicio 2013/2014.		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	10- 15, 24- 25		
	G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2013/2014.		4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6



Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 67 a 70.



Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.

Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial, facilitador del Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros

ReporteSocial es una organización independiente de profesionales especializados en RSE y Sustentabilidad empresarial, cuya misión es promover e impulsar esta temática y su gestión integral en las empresas.

Los profesionales del equipo tienen experiencia en el desarrollo de sistemas de gestión de RSE, estrategias de sustentabilidad, participación de la Gobernanza, concientización interna, capacitaciones en RSE/sustentabilidad, mapeo de grupos de interés, detección de asuntos materiales del negocio, diálogos con los grupos de interés, estudios comparativos de sustentabilidad entre empresas e industrias locales e internacionales y elaboración de Reportes Sociales, entre otros temas relacionados. Además, cuentan con experiencia en la implementación de estándares internacionales como GRI, AA1000, ISO 26000 y Pacto Mundial.

A través de Spirit Solution Network, ReporteSocial.com ha realizado el diseño, puesta en marcha y acompañamiento de cada etapa del Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros desde sus inicios.

Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con el Grupo Sancor Seguros, 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.

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 de verificar el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, a través de diferentes técnicas de verificación.

Alcance de la Verificación

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- ▶ AccountAbility (AA1000). Serie AA1000, AA1000AS y AA1000SES
- ▶ Pacto Global
- ▶ ISO 26000:2010
- ▶ la Guía GRI G4 (Global Reporting Initiative)

Se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso, como así también del contenido del presente Reporte, incluyendo los datos de desempeño y la fuente de datos de los indicadores definidos para verificación.

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.

La alta dirección ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente a través de brindar toda la información solicitada.

La información verificada se limita a las operaciones del Grupo Sancor Seguros en la República Argentina.

Métodos utilizados para la verificación

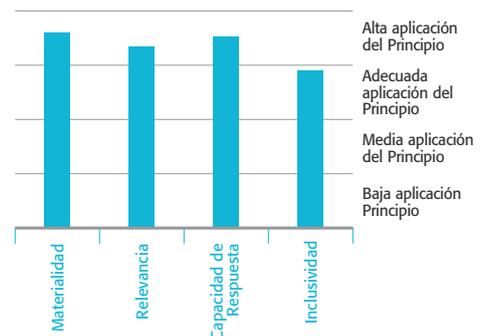
Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI-G4.

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 de Sustentabilidad 2013/2014, se ha realizado cumpliendo el criterio "De Conformidad" de la guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI-G4 alcanzando el Nivel Esencial.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los Principios establecidos por las herramientas internacionales utilizadas:



Se destaca la alta aplicación de los Principios de Materialidad y capacidad de Respuesta y la necesidad de reforzar la aplicación del principio de inclusividad reflejada básicamente por la limitación del proceso a las actividades del Grupo Sancor Seguros en Argentina, y la falta de una mirada exhaustiva sobre los aspectos materiales de la Cadena de Valor. Cabe mencionar que la compañía asume en el presente reporte compromisos de avanzar sobre ambos aspectos.

Aspectos destacados

- ▶ Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO 26000, AA1000, GRI G4, Pacto Global) como herramientas para fortalecer la gestión de RSE.
- ▶ Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin.
- ▶ Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.
- ▶ Creación de la Gerencia de RSE con reporte directo al CEO de la Organización.
- ▶ Se observa evolución significativa en la sistematización para la obtención de indicadores y la creación de un tablero de indicadores.
- ▶ Decisión de fortalecer el principio de inclusividad, asumiendo el compromiso de trabajar en la cadena de valor (Proveedores).

Áreas de Mejora

- ▶ Fortalecer la gestión de la estrategia de sustentabilidad desde la Alta Dirección reforzando el involucramiento y conocimiento del Gobierno Corporativo.
- ▶ Definir un plan para la extensión del proceso de RSE a las unidades de negocio que se desarrollan en el exterior.
- ▶ Definición de objetivos de Sustentabilidad medibles en los diferentes niveles y áreas de negocio de modo de asegurar el enfoque de toda la Organización.
- ▶ Continuar desarrollando mecanismos para homogeneizar el compromiso con la Responsabilidad Social en todos los niveles de la Organización.
- ▶ Lograr que los proyectos o emprendimientos que surgen del Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) se originen con fuerte enfoque en materia de RSE y sustentabilidad.
- ▶ Lograr un conocimiento e involucramiento de todo el personal que representa de alguna manera al Grupo Sancor Seguros (Ej: Productores de Seguros).

Se anexa tabla con detalle de la metodología para la verificación de los indicadores publicados por el Grupo Sancor Seguros.

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 186 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 de Sustentabilidad. Bureau Veritas no tiene interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones del Grupo Sancor Seguros.



Lic. Gabriel Pickholz
Bureau Veritas Argentina
Septiembre, 2014

TABLA CON DETALLE DE LA METODOLOGÍA PARA LA VERIFICACIÓN

**Indicador GRI Guía G4
Contenidos Generales**

**Verificación
Externa**

Estrategia y Análisis

G4-1, G4-2 Se verificó a través de Mensaje de la Alta Dirección, Memoria y Balance.

Perfil de la organización

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-13 Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, página web, documentación comercial, habilitación visita a sitio.

G4-10, G4-11 Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH y Declaraciones Juradas presentadas.

G4-12, G4-14, G4-15, G4-16 Se verificó a través de documentación de la Organización.

Aspectos materiales identificados y Cobertura

G4-17 Se verificó a través de documentación de la Organización, en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y Reporte.

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21 Se verificó a través de informe de materialidad y reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la empresa.

G4-22, G4-23 Se verificó a través del análisis de ambos reportes y aplicación de guía de implementación G4.

Participación de los grupos de interés

G4-24, G4-25, G4-26 Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad.

G4-27 Se verificó a través del seguimiento del proceso de diálogo con los grupos de interés y la respuesta a los compromisos asumidos.

Perfil del Reporte

G4-28 Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.

G4-29, G4-30 Se verificó a través del análisis de los reportes anteriores y disponibilidad en página web. Se verificó a través de la verificación sistemática de los reportes anteriores y la contratación de verificación independiente para el presente reporte.

G4-31 Se verificó a través del análisis del reporte, formato definido y guía de implementación G4.

G4-32 Se verificó a través de seguimiento del proceso de sustentabilidad de la empresa, análisis de la información del reporte, sus indicadores y fuentes de datos, declaración de la empresa y criterios GRI G4.

Gobierno Corporativo

G4-34 Se verificó a través de reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la empresa, actas de la organización.

G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-43, G4-46, G4-47, G4-48, G4-49, G4-50, G4-55 No verificado.

Ética e Integridad

G4-56 Se verificó a través de la verificación de la publicación y disponibilidad de dicha documentación a todos los empleados.

G4-57, G4-58 Se verificó la definición de los mecanismos y su funcionamiento.

INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Verificación
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Desempeño Económico	G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.
Presencia en el Mercado	G4-EC5, G4-EC6	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, Declaraciones juradas presentadas y libro de sueldos.
Impactos Económicos Indirectos	G4-EC7, G4-EC8	No verificado.
Prácticas de Contratación	G4-EC9	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y registración contable.
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Materiales	G4-EN1	Se verificó a través de análisis de identificación de aspectos ambientales significativos y base de medición de los mismos.
	G4-EN2	Se verificó a través de registros contables.
Energía	G4-EN3	Se verificó a través de base de cálculo a partir de análisis de consumo de facturas de proveedores de energía.
	G4-EN6, G4-EN7	Se verificó a través de seguimiento estadístico de consumos e implementación de programas de reducción.
Agua	G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10	Se verificó a través de mediciones de consumo y características de la actividad.
Productos y servicios	G4-EN27, G4-EN28	Se verificó a través de la evaluación de aspectos ambientales de productos y servicios.
Transporte	G4-EN30	Se verificó a través de mediciones e informes.
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
Empleo	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH.
Relaciones Empresa/Trabajadores	G4-LA4	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas.
Salud y Seguridad Ocupacional	G4-LA5, G4-LA6	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas, estadísticas de accidentes.
	G4-LA7	Se verificó a través de análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral.
	G4-LA8	No verificado.
Formación y Educación	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación y evaluaciones de desempeño.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal.
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	G4-LA14, G4-LA15	No verificado.
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Inversión	G4-HR1	Se verificó a través de análisis de contratos con la cadena de valor.
	G4-HR2	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación.
No discriminación	G4-HR3	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	G4-HR4	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Explotación Infantil	G4-HR5	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Trabajos Forzados u obligatorios	G4-HR6	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD		
Comunidades Locales	G4-SO1, G4-SO2	Se verificaron los Programas realizados con comunidades locales, informes de avances e informes de impacto. Se verificó mapeo de grupos de interés y Matriz de Materialidad.
Anti-corrupción	G4-SO3	Se verificó a través de minutas de Comité de Ética.
	G4-SO4	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas.
	G4-SO5	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos para estos casos.
Política Pública	G4-SO6	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.
Cumplimiento normativo	G4-SO8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	G4-SO11	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		
Salud y Seguridad del Cliente	G4-PR1	Se verificó a través de la evaluación de aspectos de seguridad en el desarrollo de productos y/o servicios.
	G4-PR2	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Etiquetado de productos y servicios	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5	Se verificó a través de documentación, página web de la compañía y aprobaciones de la SSN.
Privacidad del Cliente	G4-PR8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Cumplimiento normativo	G4-PR9	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias. Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.

Aa1000: estándar internacional para contabilizar, administrar y comunicar el desempeño social y ético de una empresa. Fue elaborado en noviembre de 1999 por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social ("Institute for Social and Ethical AccountAbility" - Reino Unido), bajo el nombre "AccountAbility". Incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza que permite construir el diálogo con los grupos de interés e integrar sistemáticamente la RSE en la gestión de la empresa. De este estándar se desprenden una serie de estándares específicos como el AA1000AS y el AA1000SES.

AA1000AS: estándar de aseguramiento de la familia del AA1000. Se utiliza para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del Informe de Sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.

AA1000SES: estándar de relacionamiento con los grupos de interés que provee pautas para dialogar con los mismos e integrar sus expectativas a los procesos y actividades de la empresa; está basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

Asegurado: es quien suscribe la póliza con la entidad aseguradora y se compromete al pago de las primas, teniendo derecho al cobro de las indemnizaciones. Existen diversas figuras con respecto a la contratación de la póliza. El contratante y beneficiario suelen ser la misma persona. En los seguros que involucran riesgos personales -como ser: vida, accidentes, enfermedades-, en muchos casos se da que el contratante es una empresa y los asegurados son trabajadores. Al darse el fallecimiento, sus derechohabientes perciben la indemnización correspondiente, en este caso, como beneficiarios.

Asegurador: empresa que se dedica a la práctica del seguro. En nuestra legislación se admiten, como forma jurídica, la sociedad anónima, la cooperativa y la mutual. Para este tipo de sociedades es menester contar con la autorización de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para operar. La empresa debe tener dedicación absoluta y exclusiva a la práctica del seguro, siempre bajo el control de la SSN, tanto en su funcionamiento (Ley 20.091) como en su desenvolvimiento. Rigen para la actividad las leyes 17.418, 20.091 y sus reglamentaciones.

Ciclo: períodos de tiempos determinados en los cuales se desarrollan las etapas del Proceso de RSE, incluyendo la publicación del Reporte Social.

COP - Comunicación para el Progreso: informe anual o reporte corporativo sobre las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus principios.

Desarrollo Sustentable / Sostenible: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Diálogo: proceso verbal o escrito para conocer las expectativas y opiniones de los grupos de interés en relación con algún aspecto de la RSE de una empresa.

Emisión: es el acto administrativo por el cual la aseguradora formaliza el contrato de seguro celebrado a través de la generación de una póliza, en la que figuran las condiciones generales, especiales y particulares que regirán el contrato de seguro.

GRI - Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative): iniciativa internacional para crear un marco común en el cual las empresas y organizaciones informen voluntariamente su impacto económico, medioambiental y social a través de indicadores de desempeño. Constituye una guía para la elaboración de reportes sociales o de desarrollo sustentable con validez internacional.

Guía G4 de GRI: es la cuarta generación de las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad propuestas por la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Esta nueva Guía G4 fue lanzada en mayo de 2013 y propone un avance en la calidad de los reportes.

Grupos de interés (o Stakeholders): individuos, grupos u organizaciones que tienen influencia sobre una organización o son influidos por las decisiones tomadas por esta.

Índice de Siniestralidad: coeficiente o porcentaje que refleja la proporción existente entre el costo de los siniestros producidos en un conjunto o cartera determinada de pólizas y el volumen global de las primas que han devengado en el mismo período tales operaciones.

ISO 26000 – Norma Internacional de Responsabilidad Social: proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad

social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (extracto de la Sección “Introducción”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 - traducción oficial-. Primera edición: 2010-11-01).

Póliza: es el documento representativo del contrato de seguro, con cuya emisión se formaliza. En ella constan las condiciones que de manera general, particular o especial, regulan las relaciones que se acuerdan entre el asegurado y asegurador. Por ley, constituye la prueba plena de haberse contratado el seguro.

Reporte de Sustentabilidad: es una herramienta clave de comunicación que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el proceso de responsabilidad empresaria que ha llevado adelante la empresa, tanto internamente como externamente y su relación con sus grupos de interés. Puede ser realizado en base a diferentes lineamientos internacionales.

Riesgo: eventualidad de un acontecimiento futuro, incierto o de plazo indeterminado, que no depende exclusivamente de la voluntad de las partes y puede causar la pérdida de un objeto o cualquier otro daño.

Siniestro: es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce los daños garantizados en la póliza en la cual se ha establecido el monto a pagar por el asegurador al asegurado o a terceros. Es el acontecimiento que, por originar daños concretos cubiertos en la póliza, hace aparecer el principio indemnizatorio del contrato.

Suministros: son los materiales que, sin integrar un producto, posibilitan la realización del proceso de elaboración o su comercialización.

RSE: el concepto de la Responsabilidad Social Empresaria nace junto con la noción de empresa moderna. Hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo y el impacto social o ambiental de sus actividades (concepto de la Organización Internacional de Trabajo). La RSE no se trata del desarrollo de actividades sociales o de filantropía, sino del desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores.

Verificación Independiente: para garantizar calidad y transparencia, los Reportes de Sustentabilidad son auditados por una organización independiente que verifica que se haya cumplido con los objetivos y distintas etapas del proceso de RSE.



ALCANCE Y LINEAMIENTOS DE ESTE REPORTE

Este es el noveno Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, que corresponde al período de julio de 2013 a junio de 2014 (ejercicio económico del Grupo en Argentina).

La información de este Reporte comprende a todas las entidades del Grupo Sancor Seguros en Argentina. Las empresas de Uruguay, Paraguay y la recientemente creada en Brasil aún no se han incorporado con resultados en el Reporte de Sustentabilidad. Iniciamos en 2013 una etapa de capacitación, para integrar progresivamente a las filiales del exterior en el Proceso de RSE. En el próximo Reporte mostraremos avances de esta gestión y con nuestra empresa de medicina pre-paga (Prevención Salud).

El Grupo Sancor Seguros ha usado la **Norma Internacional ISO 26000** como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.

● **Queremos destacar que tanto nuestro Proceso de RSE como este Reporte de Sustentabilidad, tienen como objetivo fundamental trabajar sobre los temas identificados como materiales para el negocio del Grupo Sancor Seguros en relación a su impacto interno y externo, y responder con responsabilidad a la agenda de negocios de nuestra Organización y a las expectativas de nuestros grupos de interés. Los lineamientos que incorporamos para esta gestión, como principios, prácticas y recomendaciones (ISO 26000, Guía G4 de GRI, Pacto Global de Naciones Unidas y los estándares de AA1000AS, AA1000SES), se utilizan como una fuente de contribución para enriquecer esta gestión de sustentabilidad, siendo que de ninguna manera se trata de un Proceso o Documento que sigue exclusivamente alguno de estos lineamientos, sino que se considera su experiencia y sinergia, para favorecer este trabajo y nuestro compromiso con la sustentabilidad.**

Para determinar el alcance de este Reporte, se ha realizado el Análisis de Materialidad, incluyendo a toda la esfera de influencia.

Por segundo año consecutivo, estamos utilizando la nueva Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global), cumpliendo el criterio "De conformidad" y alcanzando la opción "Esencial".

● **El contenido de este Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 está nuevamente estructurado en capítulos que siguen las 7 Materias Fundamentales de Responsabilidad Social propuestas por la Norma Internacional ISO 26000: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, El medio ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad. Todos los 24 temas materiales identificados por la empresa están relacionados con cada una de las 7 Materias Fundamentales de la Norma y su relación se presenta en la tabla disponible en el Capítulo 1.**

En este Reporte presentamos los 21 criterios de la Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel **Avanzado**, demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas. Hemos considerado también las recomendaciones del documento "Estableciendo la Conexión", que relaciona los 10 Principios del Pacto Global con los indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), así como los documentos que hacen referencia a la relación entre la Norma ISO 26.000 con Pacto Global y GRI G4.

La información contenida en este Reporte ha sido externamente verificada según el estándar AA1000AS.

Diálogo abierto con nuestros grupos de interés



Derechos humanos

Asunto 4. Resolución de Reclamaciones

- Fax - línea sin cargo: 0800-444-2850
- Correo electrónico: RSE@gruposancorseguros.com
- Correo postal:
Área Responsabilidad Social Empresaria
Grupo Sancor Seguros
Ruta Nacional N° 34 Km 257
CP 2322 – Sunchales
Santa Fe – Argentina

- Sobre ISO 26.000:
www.iso.org/iso/social_responsibility
- Sobre GRI:
www.globalreporting.org
- Sobre AA1000SES:
www.accountability.org/aa1000ses
- Sobre AA1000AS:
www.accountability.org/aa1000as
- Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:
www.pactoglobal.org.ar

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS:

- Nuestro sitio web www.gruposancorsegueros.com.
- Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



El diseño de este Reporte propone, a través de su línea estética, la idea fuerza de la multiplicidad y la inclusividad, mostrando a través de distintas facetas, lo diverso y material en nuestra mirada de la sustentabilidad. Cada una de esas facetas representa la pluralidad de aportes y compromisos de parte de la empresa y a su vez, las expectativas de nuestro entorno y comunidad.

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: este Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 se presenta a los lectores en triple versión: completa, resumida (en castellano y en inglés) y on-line.

Distribución: es gratuita y de alcance a todos los grupos de interés que lo requieran.

Acceso: el documento en formato electrónico y en su versión on-line, se encuentra disponible en www.gruposancorsegueros.com. Los formatos impresos pueden ser solicitados a RSE@gruposancorsegueros.com.

AGRADECIMIENTOS

Como siempre, queremos agradecer muy expresamente el aporte del equipo de colaboradores que hace posible esta publicación y a todos aquellos grupos de interés que participaron en este año de trabajo y en la elaboración del presente Reporte.

ELABORADO POR

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

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

Sunchales, setiembre de 2014.

logo
FSC



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

Cerca de las personas, comprometidos con el futuro

ANEXO

del Reporte de Sustentabilidad 2013/2014

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria
ISO 26000 / GRI G4 / AA1000SES /
AA1000AS / PACTO GLOBAL-COP Avanzada



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA



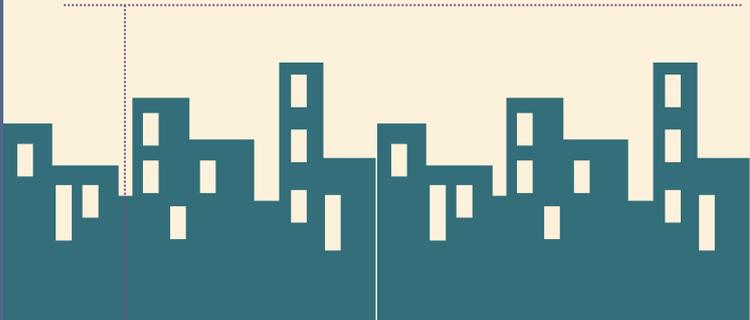
GRUPO
SANCOR
SEGUROS

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD DEL GRUPO SANCOR SEGUROS

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad está basada en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo, para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones.

En este sentido, impulsamos la mejora continua en la gestión de RSE, con convicción, pasión, conocimiento y perseverancia en nuestro accionar.

Estos son los pilares sobre los que se basa nuestra estrategia y son puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE:



Diálogo con los grupos de interés.

Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.

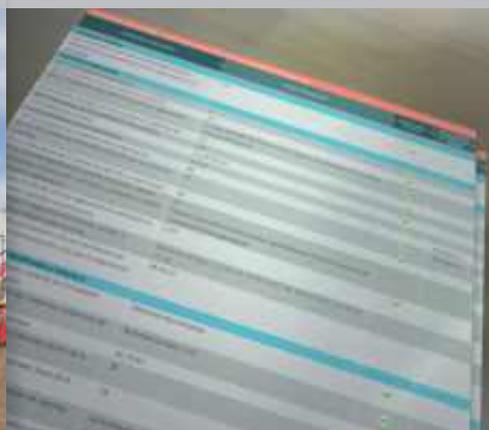
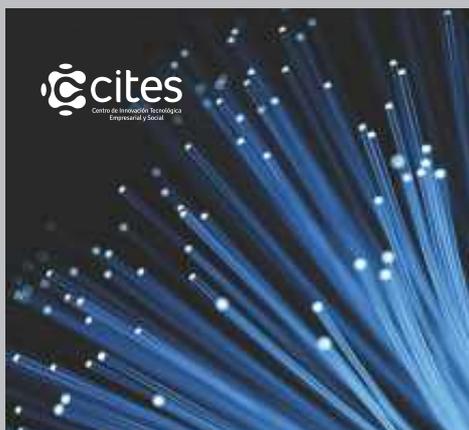




Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico, económico y social de la región y el país.

Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud.

Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.



ÍNDICE

Capítulo 1:

INTRODUCCIÓN	3
---------------------------	---

Capítulo 2:

GOBIERNO DE LA EMPRESA

2.1. Funcionamiento de la Gobernanza	3
--	---

Capítulo 3:

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. ANTICORRUPCIÓN.....	4
3.1.1. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).....	4
3.1.2. Mecanismo para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal.....	4
3.1.3. Prevención del Fraude	5
3.2. Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores.....	5
3.2.1. Gestión y comunicación con proveedores	5
3.2.2. Auditorías a proveedores	5
3.2.3. Capacitaciones a proveedores de servicios.....	6
3.2.4. Administración del Sistema de Habilitación de Contratistas.....	6

Capítulo 4:

PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Indicadores Laborales	6
4.1.1. Índices de reincorporación y retención al trabajo	8
4.2. Condiciones de trabajo y protección social	8
4.2.1. Beneficios para nuestra gente.....	8
4.2.2. Comunicación y formación en Responsabilidad Social	9
4.3. Representación Sindical	10
4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo	11
4.4.1. Indicadores de capacitación de los empleados	11
4.4.2. Gestión del Desempeño	12
4.4.3. Encuesta de Clima y Compromiso	12
4.4.4. Manteniéndonos Activos	12
4.4.5. Re-Crearnos	12

Capítulo 5:

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas	12
5.1.1. Capacitaciones para el personal de Productores Asesores	12
5.1.2. Tecnologías para Productores Asesores	13
5.2. El Compromiso con nuestros clientes	13
5.2.1. Indicadores de satisfacción de clientes	13
5.3. Servicios de Atención y Apoyo al Cliente	14
5.3.1. Programa de contención de los accidentados.....	14
5.3.2. Indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C.	14
5.4. Nuevos desarrollos.....	15

Capítulo 6:

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

6.1. Los DDHH y nuestros empleados: Programa Motivadores Viales	16
6.2. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo"	17
6.3. Parque Temático de Seguridad Vial.....	18
6.4. Los derechos humanos como cuidado y promoción en alianza con el Estado y la sociedad civil	18

Capítulo 7:

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

7.1. Alianzas de trabajo	18
7.2. Fundación Grupo Sancor Seguros.....	19
7.2.1. ICES	19
7.3. Educación y cultura	19

Capítulo 8:

CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

8.1. Uso sostenible de Recursos	20
8.1.1. Certificación LEED Edificio Corporativo	20
8.2. Prevención de la contaminación.....	21
8.2.1. Indicadores de consumo	21
8.2.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto	22

En este Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 del Grupo Sancor Seguros, se incluye información complementaria a lo publicado en dicho documento y de interés para nuestros públicos clave.

A través del Análisis de Materialidad, se trabajó en la re-identificación de temas de impacto para el negocio y los grupos de interés. Mediante este ejercicio, se detectaron 73 aspectos relacionados a nuestra Organización en materia de sustentabilidad y que fueron analizados en base a

nuestros Reportes de Sustentabilidad, el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012/2020, los aspectos incluidos en la Guía G4 y las materias fundamentales de ISO 26000 junto a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Una vez realizada esta primera detección y con la participación de nuestra Alta Dirección y Grupo Estratégico de RSE, se trabajó en la priorización de estos temas, para identificar los que fueran estratégicos y más relevantes al negocio. Estos 24 temas estratégicos fueron organizados en base a las 7 materias fundamentales de la ISO y la información correspondiente a cada uno de ellos es presentada en el cuerpo de nuestro noveno Reporte de Sustentabilidad 2013/2014.

Los demás temas, considerados como no relevantes pero que podrían ser de interés para nuestros públicos, son presentados en este Documento Anexo. En el mismo también se puede acceder a información complementaria de indicadores materiales que por su extensión y complejidad, fueron incluidos en esta publicación. Todos ellos están debidamente identificados con la siguiente referencia: 

2.1. Funcionamiento de la Gobernanza

Las Asambleas Anuales permiten fortalecer el diálogo y la comunicación entre los Asociados (representados por los Delegados de las distintas zonas) y los Consejeros. El Consejo de Administración, por su parte, mantiene reuniones periódicas (todos los meses) en las que aborda y evalúa nuevas propuestas vinculadas al funcionamiento de la Cooperativa.

Asimismo, los Consejeros zonales, los funcionarios Corporativos y de cada Unidad de Negocios, deben llevar adelante reuniones informativas destinadas a los Delegados zonales, en las cuales se presenta la evolución de la situación general del Grupo y sus proyecciones. Estos espacios también son aprovechados para la realización de consultas e intercambio de opiniones entre Asociados, Productores Asesores de Seguros y los miembros de la empresa, siendo el resultado un diálogo que permite la mejora continua de la gestión.

Los miembros del Consejo de Administración participan, además, en tres Comisiones de Trabajo: de Administración, Finanzas y Contralor; de Producción y Siniestros; y de Relaciones y Educación Cooperativa (esta última incluye los aspectos vinculados a RSE). En la misma se abordan temas ligados a la sostenibilidad, cumplimiento de normas y estándares, relaciones sociales y cooperativismo.

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 aquel.

La Cooperativa es dirigida y administrada por un Consejo de Administración compuesto por diez miembros titulares y diez miembros suplentes, y su fiscalización está a cargo de un Síndico titular y otro suplente (Ver sección 1.1. del Reporte completo). Para revestir estas características -según Art. 17 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006-, sus miembros no deben prestar servicios en o para la Cooperativa, desempeñando de esta manera cargos no ejecutivos.

En cuanto a la remuneración que corresponde a los Consejeros en ejercicios de sus funciones, esta no guarda relación con el desempeño o ingresos de la empresa, sino que gozan de sueldo fijo (ver Estatuto).

Ratio entre el incremento porcentual de la compensación total del individuo mejor pago y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para los empleados:

Indicador	ARGENTINA
Persona que recibió la retribución más elevada en el año objeto de la memoria, teniendo en cuenta la remuneración total	CEO
Incremento porcentual de la remuneración de la persona mejor pagada respecto del año anterior	25%
Remuneración total anual media de todos los empleados, sin contar a la persona con la retribución más alta	\$16.947
Composición de la remuneración total anual de la persona mejor pagada y del resto de los empleados:	
Tipo de remuneración que se han incluido en el cálculo	Salario Base Mensual
Indicación sobre si se incluyen en el cálculo a los empleados a tiempo completo, a tiempo parcial y a los trabajadores contratados. Si los salarios de los empleados a tiempo parcial se convierten en salarios equivalentes a tiempo completo	Incluye empleados a tiempo completo únicamente
Operaciones o países se tienen en cuenta	Argentina
Incremento porcentual de la remuneración media anual respecto del año anterior	25,1%
Relación entre el incremento porcentual de la remuneración total anual de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la remuneración total anual media del resto de los empleados	1,1128

El desarrollo de las Asambleas se encuentra establecido por el Estatuto Social en sus artículos 38 y 39.

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. En cuanto a la naturaleza y número de preocupaciones del órgano de gobierno, estas se remiten a disminuir la alta tasa de judicialidad que afecta al sistema de Riesgos del Trabajo, desarrollar las ramas del negocio en las que aún no se tiene tanta participación de cartera, impulsar las nuevas empresas y emprendimientos, y depurar la cartera de clientes, conservando aquellos que cumplen las condiciones de prevención y seguridad.

CAPÍTULO

3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. ANTICORRUPCIÓN

3.1.1. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

Cantidad y porcentaje de empleados que participaron de capacitaciones sobre anticorrupción:

Grupos y Zona de Implementación	CATEGORÍAS			Gerenciales	Ejecutivos	No Gerenciales/ No Ejecutivos
	Total de Convocados	Total de Asistentes	% de Asistencia			
Unidad de Negocios Rosario	53	53	100%	1	5	47
Unidad de Negocios Capital Federal	245	201	82%	2	18	181
Unidad de Negocios Santa Rosa	12	10	83%	1	0	9
Unidad de Negocios Resistencia	28	27	96%	1	4	22
Unidad de Negocios Concordia	12	12	100%	1	1	10
Corporación - Resto de Colaboradores	866	799	92%	0	0	799
Unidad de Negocios General Roca	44	43	98%	1	4	38
Unidad de Negocios Tucumán	12	10	83%	1	2	7
Unidad de Negocios Bahía Blanca	15	14	93%	1	1	12
Unidad de Negocios Río Cuarto	16	15	94%	1	1	13
Unidad de Negocios Casa Central	48	48	100%	1	5	42
Unidad de Negocios Mar del Plata	25	22	88%	1	1	20
Analistas PLAFT de las Unidades de Negocios						
Corporación - Sunchales	9	9	100%	0	0	9
Unidad de Negocios Sucursal Capital Federal	7	7	100%	0	0	7

3.1.2. Mecanismo para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal

La columna vertebral del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo está basada en un conjunto de Alertas documentales, de Monitoreo y Personalizadas. El sistema de Alertas Personalizadas requiere del compromiso y participación activa y permanente de todos los colaboradores.

El mismo, denominado Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales (COSI), permite y obliga a quienes están cerca de los clientes, operaciones e intermediarios, a manejar las alertas de inusualidad en el mismo momento en que se están produciendo. Luego, la autoridad máxima del Grupo en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), realizará el análisis complementario correspondiente, para determinar si la inusualidad resulta en sospecha, derivando en la emisión del ROS (Reporte de Operaciones

Sospechosas) a la UIF (Unidad de Información Financiera) o determinando si la misma se encuadra dentro de una operación no observable bajo las exigencias normativas.

Todo hecho, acto, operación u omisión conforme las pautas definidas en el Manual de Procedimiento (disponible en la Intranet Corporativa), deberá ser informado al superior inmediato dentro de las 24 hs. de la toma de conocimiento, utilizando a tal efecto el Formulario COSI, para que el mismo efectúe la evaluación correspondiente y eleve la comunicación al Área de Prevención de Lavado de Activos (PLA) en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Dentro de ese plazo, el informante recibirá de parte del Área de PLA el acuse de recibo de su informe y las instrucciones que correspondan. En caso de que no reciba dentro del plazo de siete días hábiles el acuse de recibo y/o las instrucciones de actuación de parte del Área de PLA, queda automáticamente autorizado y obligado a enviar en forma directa a la respectiva Área, la "Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales", haciendo referencia a todas las circunstancias del caso.

Para las ocasiones en que el informante considere que por razones de seguridad, necesidad u oportunidad el reporte deba efectuarse en forma anónima, remitirá el formulario conjuntamente con la documentación respectiva en sobre cerrado y en forma directa al Área de PLA.

Formas de envío de la Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales

En todos los casos se utilizará el Formulario COSI, también disponible en la Intranet Corporativa. El mismo puede ser enviado por cualquiera de los medios disponibles:

- ▶ Por mail: se integrará dicho Formulario y se enviará mediante la casilla de correo pla@gruposanorseguros.com.
- ▶ Por sobre: se integrará e imprimirá el Formulario COSI conforme las opiniones y junto con la documentación respaldatoria, se remitirá por correspondencia interna al Área de PLA.

3.1.3. Prevención del Fraude

Lamentablemente, por distintos factores, el fraude contra las aseguradoras sigue aumentando. En tal sentido, la Superintendencia de Seguros de la Nación, el pasado 17 de julio, publicó la Resolución N° 38.477/2014: "Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el Fraude", a las que obligatoriamente deberán ajustarse las Aseguradoras y Reaseguradoras que operan en nuestro país.

Esta nueva norma establecida en el marco del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, habiendo definido que la lucha contra el fraude en el sector seguros es política de Estado, entiende que el fraude de seguros es un comportamiento malicioso y delictivo, que constituye materia de preocupación en el mundo entero, en cuanto representa un grave riesgo y del cual derivan daños financieros y a la reputación, así como altos costos sociales y económicos, no solo para el sector seguros sino para la comunidad en su conjunto.

Esta manera de enriquecimiento ilícito, también llamada estafa de guantes blancos, en realidad no es tal. Las modalidades de fraude van cambiando y hemos podido detectar fraudes en los que la persona se autoflagela, con la intención de cobrar una indemnización luego de fijarse una incapacidad por la lesión.

Para luchar contra el fraude dentro de esta realidad, y siguiendo la política al respecto en todos los ámbitos de nuestro Grupo, se han venido desarrollando diversas herramientas tecnológicas que logran detectar indicios en distintas operaciones y de esta manera, advierten a los gestores la necesidad de hacer foco en algún proceso específico.

Además de los sistemas que ya veníamos utilizando, basados en el análisis de cruces de datos entre bases propias y del mercado, actualmente estamos terminando de desarrollar la aplicación de un sistema llamado Webservice, donde los sistemas del Grupo consultan automáticamente la base de datos Sofia, de Cesvi, que contiene información de 32 compañías de seguros. De esta manera, el Área Prevención de Fraudes detectará la presencia de indicios al momento de emitirse una póliza o ingresar un siniestro, ganando tiempo para el análisis y derivación a prestadores.

Convencidos de que la lucha contra el fraude en el mercado asegurador no puede realizarse en forma individual, sino con suma de información, experiencias y colaboración de todas las aseguradoras colegas, seguimos participando de reuniones, foros, congresos realizados en nuestro país, y recibiendo en nuestras oficinas a distintos colegas que están desarrollando sus propias áreas de lucha contra el fraude.

Hemos participado este año en unas jornadas organizadas por la Asociación de Aseguradoras del Paraguay, como únicos oradores, desarrollando el tema fraude. Estas Jornadas convocaron un importante número de participantes, más de 70, de distintas entidades del mercado paraguayo, funcionarios de aseguradoras, entidades públicas y Corredores de Seguros. Se ha obtenido una muy buena repercusión.

Internamente, se ha continuado con la capacitación sobre la detección de indicios de fraude y distintas modalidades actuales de fraude; en el presente ejercicio, se dictaron 12 capacitaciones a aproximadamente

650 personas. Por otra parte, nos encontramos abocados al desarrollo de un programa de capacitación para todo el personal de la Cooperativa.

Tanto en Uruguay como en Paraguay, hemos comenzado a analizar con las empresas colegas que operan en estos países, la forma de enviar información para generar una base de datos que abarque la mayor cantidad posible del mercado, para cruzar información y detectar indicios de Fraude. Esperamos, en el transcurso del año 2014, poder tener los primeros resultados.

Como es habitual, el presente año se participó del Concurso internacional de Fraude organizado por Cesvi. En esta oportunidad, el Área participó con 12 casos, obteniendo el segundo puesto en la Categoría B con un caso correspondiente a Riesgos del Trabajo.

3.2. Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores

3.2.1. Gestión y comunicación con proveedores

Indicadores de uso de la plataforma Mediclick

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Prestadores médicos y de rehabilitación que utilizan Mediclick	261	429	510
Transacciones generadas	464.658*	467.205	539.751
Claves Mediclick y Prevenet generadas	220	196	443

*Este dato se modificó debido a que por error, en ejercicios anteriores se estaban informando las transacciones mensuales. Este nuevo dato corresponde a las anuales.

3.2.2. Auditorías a proveedores

Con el objetivo de garantizar que los empleados accidentados de empresas aseguradas en Prevención Riesgos del Trabajo reciban un tratamiento adecuado y oportuno, contamos con un equipo de Auditores Médicos Integrales (AMI) cuya misión consiste en tener presencia constante en los prestadores médicos que tienen asignados.

Entre sus principales funciones, se encuentran las de contactar en forma personal a los prestadores definidos como de visita obligatoria; cargar en el sistema toda la información obtenida en un plazo máximo de 48 hs., salvo aquellos casos de urgencia que a pedido del analista deben ser ingresados en forma inmediata; direccionar o re-direccionar, según corresponda, a pacientes a los distintos prestadores que figuran en la Red de Prevención Riesgos del Trabajo.

El modelo de auditoría en terreno incluye las siguientes acciones: organizar la visita al prestador en función de la frecuencia estipulada por contrato; evaluar evolución, estudios realizados, el diagnóstico y tratamientos definidos; adelantar turnos en quirófano y prestar atención a las reprogramaciones; sugerir estudios a realizar; detectar derivaciones urgentes; sugerir débitos; revisar protocolos quirúrgicos; presentar indicadores al prestador cada tres meses; confeccionar planes de acción y presentarlos al Médico Asesor Zonal, quien coordina a los AMI.

3.2.3. Capacitaciones a proveedores de servicios

El proveedor del Grupo que tiene a su cargo el servicio de limpieza y vigilancia capacitó a sus empleados en temáticas vinculadas a la prevención, seguridad y derechos humanos.

Tema	Horas	Participantes	% personal capacitado
Atención al Cliente	1	27	46,55
Desactivar y activar detectores de incendio (práctica)	0,67	2	3,45
Primeros Auxilios y RCP	1	16	27,59
Instalación fija contra incendios - Práctica con manguera	2	10	17,24
Procedimiento especial - Arranque de bombas de incendio	1	3	5,17
Capacitación portal - Protección de Activos	2	8	13,79
Gestión operativa de Seguridad Física	2	7	12,07
Uso seguro de Plataforma Móvil de Personal	1	7	12,07
Inducción a la seguridad	1	8	13,79
Manejo defensivo de motos	3	5	8,62
Práctica de extinción de incendios con extintores	1,5	6	10,34
Rol del supervisor en la prevención e investigación de accidentes de trabajo e in itinere	2	2	1,72

3.2.4. Administración del Sistema de Habilitación de Contratistas

Respecto a las Empresa Contratistas y Subcontratistas que ejecutan trabajos o prestan servicios al Grupo Sancor Seguros, se implementó en los establecimientos del Grupo el Sistema de Habilitación de Contratistas, que tiene como objetivo fundamental el control de la documentación que acredita la situación laboral de estos y a partir de superar este análisis, habilitar el ingreso de los trabajadores a los establecimientos del Grupo, generando desde el Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente, el seguimiento y control correspondientes de las condiciones de higiene y seguridad.

CAPÍTULO 4 PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Indicadores Laborales

Cuadro de indicadores laborales	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919
Puestos ejecutivos hombres	82%	81%	70%
Puestos ejecutivos mujeres	18%	19%	30%
Puestos gerenciales hombres	97%	98%	96%
Puestos gerenciales mujeres	3%	2%	4%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	50%	48%	46%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	50%	52%	54%
Colaboradores afiliados al Sindicato	95%	83%	84%
Colaboradores no afiliados al Sindicato	5%	17%	16%
Colaboradores en Convenio	77%	75%	76%
Colaboradores fuera de Convenio	23%	25%	24%

Cuadro de indicadores laborales		TOTAL 11/12	TOTAL 12/13	TOTAL 13/14	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación
Cantidad de empleados		1.638	1.800	1.919	15	64	12	1.070
Porcentaje de hombres		54%	51%	50%	40%	64%	58%	50%
Porcentaje de mujeres		46%	49%	50%	60%	36%	42%	50%
Empleados menores a 30 años		27,86%	33,67%	31%	7%	14%	54%	35%
Empleados entre 30 y 50 años		68,83%	60,28%	63%	93%	74%	46%	60%
Empleados mayores a 50 años		3,84%	5,72%	6%	0%	12%	0%	5%
Contratos fijos		1.638	1.786	1.912	15	64	12	1.064
Contratos temporales		0	14	7	0	0	0	6
Pasantías		0	0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación		10,77%	6,85%	6,80%	7,14%	3,03%	4,00%	6,89%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 30 años	3,70%	0,95%	0,87%	0,48%	0,28%	1,23%	0,94%
	Empleados entre 30 y 50 años	1,75%	2,20%	2,21%	2,38%	1,47%	0,62%	2,09%
	Empleados mayores a 50 años	0,01%	0,34%	0,34%	0,00%	0,28%	0,00%	0,34%
	Total IR Masculino	5,45%	3,49%	3,42%	2,86%	2,03%	1,85%	3,37%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 30 años	2,14%	1,36%	1,26%	0,00%	0,14%	0,92%	1,49%
	Empleados entre 30 y 50 años	3,13%	1,93%	2,05%	4,29%	0,78%	1,23%	1,98%
	Empleados mayores a 50 años	0,05%	0,06%	0,07%	0,00%	0,09%	0,00%	0,04%
	Total IR Femenino	5,31%	3,34%	3,38%	4,29%	1,01%	2,15%	3,51%

Cuadro de indicadores laborales		Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza	Rosario	Río Cuarto
Cantidad de empleados		239	73	69	56	60	16
Porcentaje de hombres		51%	36%	55%	59%	62%	44%
Porcentaje de mujeres		49%	64%	45%	41%	38%	56%
Empleados menores a 30 años		34%	24%	18%	24%	23%	26%
Empleados entre 30 y 50 años		57%	70%	69%	74%	74%	69%
Empleados mayores a 50 años		9%	6%	13%	2%	3%	5%
Contratos fijos		239	73	69	56	60	16
Contratos temporales		0	0	0	0	0	0
Pasantías		0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación		9,40%	5,36%	2,22%	5,26%	2,48%	14,29%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 30 años	1,69%	0,06%	0,23%	0,46%	0,24%	3,01%
	Empleados entre 30 y 50 años	2,58%	1,75%	0,65%	2,49%	1,10%	5,26%
	Empleados mayores a 50 años	0,65%	0,12%	0,26%	0,09%	0,08%	0,00%
	Total IR Masculino	4,92%	1,93%	1,14%	3,04%	1,42%	8,27%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 30 años	1,53%	1,20%	0,16%	0,83%	0,33%	0,75%
	Empleados entre 30 y 50 años	2,78%	1,99%	0,88%	1,39%	0,73%	4,51%
	Empleados mayores a 50 años	0,16%	0,24%	0,03%	0,00%	0,00%	0,75%
	Total IR Femenino	4,47%	3,43%	1,07%	2,22%	1,06%	6,01%

Cuadro de indicadores laborales		Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de empleados		22	35	43	12	16
Porcentaje de hombres		45%	63%	47%	58%	56%
Porcentaje de mujeres		55%	37%	53%	42%	44%
Empleados menores a 30 años		35%	19%	14%	14%	23%
Empleados entre 30 y 50 años		61%	78%	77%	86%	73%
Empleados mayores a 50 años		4%	3%	9%	0%	4%
Contratos fijos		21	35	43	12	16
Contratos temporales		1	0	0	0	0
Pasantías		0	0	0	0	0
Índice de Rotación		6,67%	7,04%	5,75%	20,00%	11,63%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 30 años	1,16%	0,39%	0,26%	0,00%	1,06%
	Empleados entre 30 y 50 años	2,32%	3,72%	2,09%	10,00%	4,76%
	Empleados mayores a 50 años	0,29%	0,20%	0,26%	0,00%	0,53%
	Total IR Masculino	3,77%	4,31%	2,61%	10,00%	6,35%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 30 años	1,16%	0,98%	0,52%	2,86%	1,59%
	Empleados entre 30 y 50 años	1,74%	1,76%	2,35%	7,14%	3,70%
	Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,00%	0,26%	0,00%	0,00%
	Total IR Femenino	2,90%	2,74%	3,13%	10,00%	5,29%

Tipos de contratos por género	Cantidad de Empleados	%	Jornada completa	%	Tiempo parcial	%
Contratos fijos	1.912	100	1.912	100	0	0
Hombres	956	50	956	50	0	0
Mujeres	956	50	956	50	0	0
Contratos temporales	7	100	1	14	6	86
Hombres	1	14	1	14	0	0
Mujeres	6	86	0	0	6	100

Incorporaciones de personal según edad y género	TOTAL	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación	Capital Federal	General Roca	Córdoba
Cantidad de ingresos	186	2	2	1	129	21	5	2
Empleados menores a 30 años hombres	245	1	6	4	159	42	1	7
Empleados menores a 30 años mujeres	356	0	3	3	251	38	20	5
Empleados menores a 30 años	601	1	9	7	410	80	21	12
Empleados entre 30 y 50 años hombres	623	5	32	2	351	64	29	20
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	578	9	17	4	335	69	33	27
Empleados entre 30 y 50 años	1.201	14	49	6	685	133	62	47
Empleados mayores a 50 años hombres	97	0	6	0	57	16	2	8
Empleados mayores a 50 años mujeres	20	0	2	0	6	4	4	1
Empleados mayores a 50 años	117	0	8	0	63	20	6	9

Incorporaciones de personal según edad y género	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de ingresos	3	2	4	2	3	3	4	3
Empleados menores a 30 años hombres	5	6	4	4	2	2	0	2
Empleados menores a 30 años mujeres	9	8	1	4	5	4	2	3
Empleados menores a 30 años	14	14	5	8	7	6	2	5
Empleados entre 30 y 50 años hombres	27	27	7	8	19	16	7	9
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	15	18	6	6	9	18	5	7
Empleados entre 30 y 50 años	42	45	13	14	28	34	12	16
Empleados mayores a 50 años hombres	1	2	0	1	1	2	0	1
Empleados mayores a 50 años mujeres	0	0	1	0	0	2	0	0
Empleados mayores a 50 años	1	2	1	1	1	4	0	1

4.1.1. Índice de reincorporación y retención al trabajo

- ▶ El 100% de las mujeres del Grupo continúan trabajando luego de la licencia por maternidad.
- ▶ El 100% de los hombres del Grupo continúan trabajando luego de la licencia por paternidad.
- ▶ 4,79% de las mujeres del Grupo han solicitado licencia por maternidad en el ejercicio mencionado y el 13,04% de esas mujeres solicitaron licencia por excedencia.

4.2. Condiciones de trabajo y protección social



Derechos humanos
Asunto 2. Condiciones de trabajo
y protección social

4.2.1. Beneficios para nuestra gente

- ▶ **Descuentos en Seguros:** bonificación especial para todas las coberturas contratadas por los empleados.
- ▶ **Metas de Antigüedad:** política de premios según la antigüedad del empleado, la cual opera a los 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años de trayectoria dentro de la empresa.
- ▶ **Refrigerio al personal:** máquinas expendedoras de café y dispenser de agua mineral, que se encuentran a disposición de todo el personal.
- ▶ **Regalo de cumpleaños:** obsequio al personal en el día de su cumpleaños.
- ▶ **Bolsón navideño:** con motivo de las fiestas de fin de año, otorgamos a cada empleado un bolsón navideño con diversos productos.
- ▶ **Cena del Día del Seguro:** invitación a una fiesta con cena y diferentes shows en la que se festeja el Día del Trabajador del Seguro. Están invitados el empleado y un acompañante.
- ▶ **Boutique:** venta de elementos promocionales, a precios diferenciales y con planes de financiación.
- ▶ **Servicio de Asistencia de Urgencia Área Protegida:** su función es brindar asistencia ante incidentes y/o accidentes ocurridos dentro de las instalaciones de las empresas de nuestro Grupo.
- ▶ **Préstamos al Personal:** línea de préstamos personales para los empleados, a tasas diferenciales.

► **Retiro Voluntario:** para aquellas empleadas (mujeres) con 55 años o empleados (varones) con 60 años, quienes pueden optar por retirarse de forma anticipada de la empresa, percibiendo el mismo sueldo, con los ajustes correspondientes, como si estuvieran en actividad.

► **A.M.E.S.S.:** la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros fue creada con el objetivo primordial de administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas. El mismo 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 Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo neto que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado, fundamentalmente, por nuestra empresa y los asociados a través de diversos aportes. De acuerdo con el Reglamento, los aportes se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años al cese de su actividad, 4%.

Por otra parte, A.M.E.S.S. otorga préstamos en condiciones especiales para casos de enfermedad del asociado o sus familiares y préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas.

Concepto	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de afiliados	1.618	1.748	1.682
Cantidad de Asambleas realizadas	35	36	37
Cantidad de delegados presentes en Asambleas	101	125	103
Cantidad de ayudas financieras	3	2	2
Monto de ayudas financieras otorgado	\$ 20.000	\$ 14.037	\$ 50.537,15
Cantidad de créditos hipotecarios otorgados	52	57	70
Monto de créditos hipotecarios otorgados	\$ 4.292.868,63	\$ 4.982.868,63	\$ 7.232.868

Otros beneficios de A.M.E.S.S. para los empleados asociados: atención por casamiento, ayuda escolar, beneficio por nacimiento o adopción, beneficio por hijos con discapacidad, absorción del costo del impuesto a las ganancias correspondiente al beneficio jubilatorio complementario abonado.

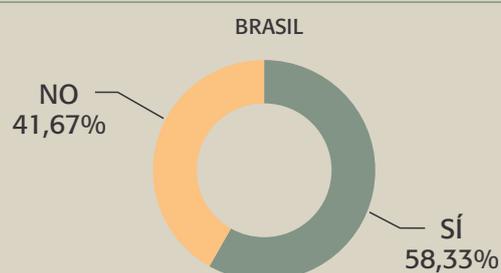
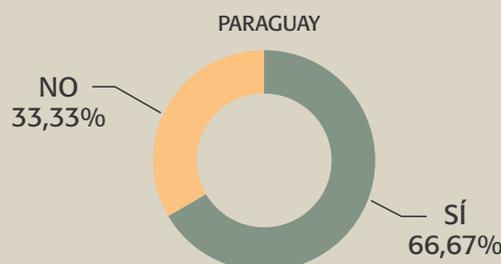
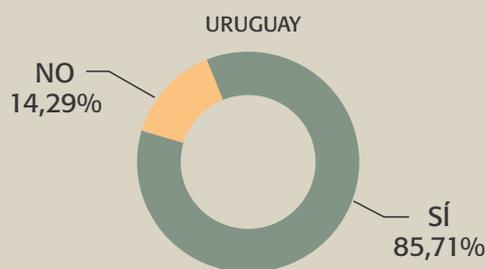
Además, brinda servicios de proveeduría, turismo, panteón social y otros beneficios que se otorgan en el marco de convenios con otras Mutuales.

4.2.2. Comunicación y formación en Responsabilidad Social

ComprometeRSE a Escuchar

En este ejercicio 2013/2014 se llevó adelante un diálogo con todos los colaboradores a través de una encuesta por mail. Esta segunda etapa de "ComprometeRSE a Escuchar" fue respondida por 716 empleados de cuatro países, sobre las expectativas actuales y futuras y las temáticas a las cuales estarán direccionadas las acciones y programas de RSE internos. A continuación, mostramos los resultados de Uruguay, Paraguay y Brasil.

Conocimiento del Programa



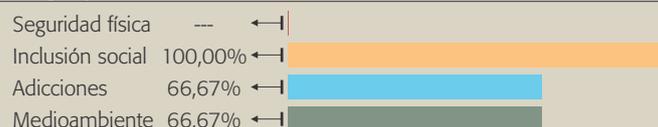
Importancia de que exista un programa de estas características

	Uruguay	Paraguay	Brasil
Muy importante	14,29%	66,67%	88,89%
Importante	71,43%	33,33%	11,11%
Poco importante	14,28%	---	---
Nada importante	---	---	---

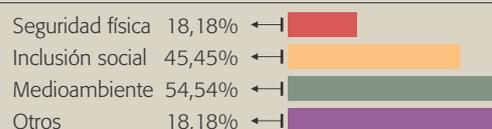
Principales temas para la próxima etapa Uruguay



Paraguay



Brasil



Interés por participar activamente

País	SÍ /	NO /
URUGUAY	SÍ / 71,43%	NO / 28,57%
PARAGUAY	SÍ / 100,00%	NO / ---
BRASIL	SÍ / 70,00%	NO / 30,00%

4.3. Representación Sindical



Prácticas laborales
Asunto 3. Diálogo Social



Derechos humanos
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En el Grupo Sancor Seguros, buscamos fomentar el efectivo ejercicio de los derechos humanos y de los valores democráticos, condiciones indispensables para el desarrollo de todo grupo humano. Por ello, y dado que los empleados de nuestro Grupo gozan de representación sindical, brindamos las condiciones y ponemos a disposición espacios físicos en todas nuestras dependencias para que, en horario laboral, los empleados puedan elegir en comicios a sus representantes sindicales.

Así también, anualmente se efectúan los trámites ante el Ministerio de Trabajo para conformar la representación paritaria a fin de tratar los aumentos salariales que corresponden al trabajador, dando inicio a las reuniones con el sector empresario.

Además, miembros del Sindicato participan activamente del Comité Mixto de Higiene y Seguridad, donde se tratan temas relacionados con la seguridad de los trabajadores.

Cuadro de representación sindical	Al 30/06/2012	Al 30/06/2013	Al 30/06/2014
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919
Empleados en Sindicato del Seguro	95%	83%	84%
Empleados en OSSEG	66%	70%	57%

Principales beneficios otorgados por el Sindicato del Seguro

- ▶ **Subsidios Escolares:** la Organización Sindical brinda un subsidio que ayuda a solventar los gastos escolares. A fin de compensar el incremento en los costos de útiles escolares, este año el subsidio fue fijado en hasta \$ 900 por hijo que curse tanto el pre-escolar (a partir de los 5 años), como los ciclos primario y secundario para afiliados tanto al Sindicato como a la Obra Social del Seguro (OSSEG). En tanto que la ayuda para los que solo están afiliados al Sindicato fue de \$ 470 por hijo y de \$ 370 para aquellos que cuentan únicamente con la afiliación a la Obra social.
- ▶ **Convenios con comercios para descuentos escolares, navideños y fechas especiales:** descuento en comercios (elementos de librería, indumentaria, calzado, jugueterías).

- ▶ Colonia de vacaciones (para niños de 6 a 12 años) y festejos por el Día del Niño, para los hijos de afiliados.
- ▶ Clases gratuitas en gimnasio.
- ▶ Línea de Préstamos Personales a través de la Asociación Mutual de Trabajadores del Seguro (AMTRAS).

- ▶ Cobertura en prestaciones médicas y farmacéuticas a través de OSSEG (Obra Social del Seguro).
- ▶ Subsidio por Guardería: a partir del 1 de junio, se elevó el monto del Subsidio a \$ 900 para quienes se encuentren afiliados simultáneamente al Sindicato del Seguro y a OSSEG. Debido al cambio, el subsidio por guardería no solo se gestiona a través de la Secretaría de la Mujer, Familia y Juventud, sino que además funciona con un esquema de cobertura basado en el tipo de afiliación. Se dispuso reconocer con un monto más elevado a quienes poseen doble afiliación.

MONTOS:

Afiliados al Sindicato y a OSSEG	Hasta \$ 900
Afiliados al Sindicato únicamente	Hasta \$ 700
Afiliados a OSSEG únicamente	Hasta \$ 700

- ▶ Servicio gratuito de enfermería y convenio con servicio de Emergencia, para asistencia inmediata ante una urgencia.
- ▶ Oferta turística a través de hoteles (con tarifa social) en Villa Gesell, Mar del Plata, La Falda, Bariloche, Capital Federal, Paso de la Patria, Punta Mogotes y Villa Giardino.
- ▶ Descuentos especiales en hoteles del Sindicato para viajes de bodas (50% de descuento en hoteles del Sindicato), Bodas de Plata (25% de descuento), Bodas de Oro (100% de descuento).
- ▶ Turismo para jubilados y festejos en conmemoración de su día: desde salidas al teatro hasta visitas a los principales destinos turísticos del país, los jubilados tienen variadas propuestas para aprovechar.
- ▶ Asesoramiento gremial y legal: desde la Organización Sindical, se colabora con la gestión del trámite de juicio por reajuste, logrando el cobro del retroactivo.
- ▶ Subsidio por Nacimiento, Adopción y Fallecimiento: desde el 1 de julio se otorgó un aumento en los montos. En función a lo dispuesto, el subsidio por nacimiento, que era de \$ 2.000, pasó a ser de \$ 4.000. El de adopción fue elevado de \$ 2.000 a \$ 5.000 y el que se entrega por sepelio, de \$ 2.500 a \$ 5.000.
- ▶ Mayores beneficios en cobertura OSSEG: a partir del 1 de julio, los afiliados gozan de un nuevo reintegro para podología y mayor cobertura en prótesis odontológicas.

Beneficios	Ejercicio 2011/2012		Ejercicio 2012/2013		Ejercicio 2013/2014	
	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas
Préstamos	\$ 3.170.362,78	309	\$ 4.052.442,14	310	\$ 5.465.447,44	339
Turismo	\$ 583.844,16	641	\$ 852.192,05	696	\$ 876.822,75	601
Colonia vacaciones	\$ 40.588	93	\$ 60.452	92	\$ 71.980	88
Subsidios escolares	\$ 290.690	548	\$ 418.340	632	\$ 505.590	635
Subsidios guardería*	-	-	\$ 500.301,29	100	\$ 409.277,50	209
Subsidios nacimiento	-	-	\$ 46.000	46	\$ 76.000	38

*Subsidio que desde el 1 de junio de 2014 se tramita y abona en la Secretaría de la Mujer del Sindicato del Seguro de la República Argentina.

Sindicato del Seguro: 1.778 beneficiarios en concepto de préstamos y subsidios por un total de \$ 6.991.191.

Secretaría de la Mujer

Continúa su labor con la participación de nueve mujeres que forman parte de la Comisión del Sindicato, las cuales se reúnen aproximadamente cuatro veces al año. El objetivo final es ofrecerles a las mujeres afiliadas, un espacio de interacción y comunicación donde puedan canalizar inquietudes o necesidades.

Entre otras acciones, se realizan: celebraciones del Día del Niño, gestión de subsidios por escolaridad, organización de colonia de vacaciones, descuentos a afiliados en diferentes épocas del año, charlas de concientización, celebración del Día del Jubilado y organización de actividades de recreación y esparcimiento.

Nuevo Complejo Polideportivo en Sunchales – Santa Fe

Con la construcción de los vestuarios, la parquización del predio y el montaje de la iluminación exterior, avanzaron las obras del Complejo Polideportivo de Sunchales, que los afiliados podrán aprovechar para reunirse en familia, hacer actividad física y disponer de un amplio espacio de recreación.

La obra se ejecuta en tres etapas sobre un terreno que había sido adquirido por el Sindicato años atrás. En la primera etapa se construye el edificio principal de 656 m² con confitería, salón terraza, cocina, depósitos y sanitarios. La segunda etapa comprende el cerco, las veredas perimetrales, el estacionamiento cubierto y los quinchos con parrillas. A todo ello, la tercera etapa les suma –además de los vestuarios y las obras de parquización ya mencionadas–, juegos de niños, una cancha de fútbol, un plató polideportivo, dos canchas de bochas y una de tenis, senderos peatonales y cámaras de seguridad. Se estima que el plan completo de obras estará finalizado hacia fin de año.

4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo

4.4.1. Indicadores de capacitación de los empleados

Capacitación/Curso/Jornada	Mujeres	Hombres	Total participantes	Total de horas
Programa de Idiomas: Inglés	42	55	97	938
Programa de Idiomas: Portugués	124	136	260	1.409
Programa de Capacitación en Comunicación Escrita	13	11	24	10
Programa de Capacitación en Herramientas Informáticas	23	7	30	171,5
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de personas y Equipos de trabajo	21	32	64	562
Programa de Capacitación PLA	721	781	1.502	32
Capacitación Siniestros Automotores - Canal 0800 – C.A.C.	23	1	24	6
Jornada Corporativa - Seguro de Personas	19	14	33	12
Jornada Corporativa - Seguros Patrimoniales	9	38	47	14
Programa Ciclo de Actualización Contable 2013-2014	13	7	20	40
Jornada comercial - Agro	10	16	26	6
Capacitación de Autoplanes	23	22	45	12
Capacitación Cobranzas Seguros de Riesgos de trabajo en CRM	22	16	38	12
Capacitación en Reaseguros	9	19	28	4
Capacitación Comercial para Promotores de Salud	1	11	12	24
Taller de entrevista por competencias e incidentes críticos	10	3	13	16
Taller de Análisis de abordaje metodológico de RRHH	9	3	12	8
Taller de puestos críticos	9	3	12	8
Taller de Diseño Educativo	8	2	10	56
Capacitación Ramo Aeronavegación	4	11	15	2
Capacitación en Cobranzas Prevención Salud - Magma	9	8	17	13
Jornada Analista PLAFT	6	9	15	15
Capacitación en Moodle	3	1	4	14

4.4.2. Gestión del Desempeño

Nueva etapa del Proceso de Calificación del Desempeño

Cuando hablamos de desempeño nos referimos a:

- ▶ El qué: la **CONTRIBUCIÓN**, los resultados respecto de las responsabilidades del puesto.
- ▶ El cómo: las **COMPETENCIAS**, los factores clave de comportamiento (habilidades, actitudes, valores). Es decir, la forma en que se obtienen los resultados.

Gestionar el desempeño significa ayudar y guiar a los colaboradores para:

- ▶ que logren los resultados;
- ▶ y lo hagan de la forma más adecuada.

Este proceso se constituye en una herramienta clave para la supervisión y el desarrollo de las personas, a través de todas las etapas previstas en el mismo:

- ▶ Establecimiento de expectativas (en términos de responsabilidades, objetivos y competencias expresadas en comportamientos).
- ▶ La supervisión cotidiana (expresada en seguimiento, diálogo y transmisión de conocimientos).
- ▶ La evaluación y calificación del desempeño (expresada en la realización de la evaluación electrónica).
- ▶ La retroalimentación correspondiente a cada colaborador y la planificación de la mejora del desempeño.

4.4.3. Encuesta de Clima y Compromiso

Concretaremos la segunda Encuesta de Clima y Compromiso en lo que resta de este año 2014. La misma, de carácter voluntario, anónimo y confidencial, tiene como objetivo conocer las opiniones de los colaboradores sobre diferentes aspectos que hacen al trabajo diario.

4.4.4. Manteniéndonos Activos

Luego de una primera experiencia que involucró a las personas retiradas y jubiladas de Casa Central, se continuó con ediciones virtuales en las que las reuniones se realizaron a través de videoconferencias. Esto permiti

tió la participación de empleados pertenecientes a Unidades de Negocios muy distantes entre sí.

Durante el Ejercicio 2013/2014 finalizó una edición que involucró a colaboradores de Capital Federal, La Plata y Uruguay, mientras que se inició una nueva edición, con un grupo conformado por empleados de Sunchales, General Roca, Trelew, Río Cuarto y Capital Federal.

Opinión acerca del Programa	2012/2013	2013/2014
Muy interesante	50%	100%
Interesante	50%	0%
Evaluación final del mismo		
Muy bueno	100%	---
Opinión acerca de la modalidad virtual a través de videoconferencias		
Muy adecuada	50%	40%
Adecuada	25%	40%
Poco adecuada	25%	20%
Opinión acerca de la utilidad del Programa		
Muy útil	60%	---
Útil	40%	---
Posibilidad de reflexionar sobre aspectos de su vida personal - laboral		
Mucho	100%	---

4.4.5. Re-Crearnos (personal jubilado o con retiro voluntario)

El programa Re-Crearnos apuesta al bienestar de los adultos mayores para que se sientan activos y vivan esta nueva etapa de manera alentadora; por lo tanto, plantea generar un espacio preventivo y estimulante para ayudar a vivir el envejecimiento en un contexto saludable tanto físico como emocional. Actualmente, participan del mismo 20 personas, quienes además realizan actividades físicas, lúdicas, cognitivas y recreativas.

Asimismo, hemos llevado a cabo el tradicional encuentro de jubilados y pensionados de nuestro Grupo. El mismo se realiza en la ciudad de La Falda (Córdoba), en las instalaciones del Hotel del Sindicato del Seguro de dicha ciudad.



5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas

5.1.1. Capacitaciones para el personal de Productores Asesores

Desde Sucursal Capital Federal y con el impulso de las distintas Oficinas Comerciales que dependen de ella, se están coordinando una serie

de capacitaciones. Las mismas están destinadas a Organizadores y Productores con el objetivo de brindarles más información acerca de las diversas coberturas y nuevos productos del Grupo.

Por iniciativa de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros zonal y de la Gerencia de nuestra Unidad de Negocios de General Roca, se realizaron diferentes capacitaciones para el personal de las oficinas que integran nuestro canal de ventas.

Entre mayo y septiembre del año 2013, se desarrollaron en distintas localidades correspondientes a la Unidad de Negocios de General Roca, diversas capacitaciones sobre temáticas vinculadas a Suscripción y Sinistros.

De igual modo, se desarrollaron también capacitaciones a Productores Asesores dependientes de Capital Federal, en esta ocasión con el objetivo de brindarles más información acerca de las diversas coberturas y nuevos productos de Seguros de Personas.

Estas capacitaciones estuvieron a cargo de colaboradores del Grupo Sancor Seguros de esas Unidades de Negocios. Los destinatarios del evento fueron los empleados de las diferentes oficinas de Productores Asesores de Seguros. Las disertaciones fueron desarrolladas en las localidades de General Roca, Neuquén, Comodoro Rivadavia, Trelew, Bariloche, San Martín de los Andes, La Plata, Pilar y Lincoln.

5.1.2. Tecnologías para Productores Asesores

Indicadores de satisfacción del uso de la herramienta ExtraRed

Conceptos evaluados	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general obtenido	8,40	8,07	8,28
Calificación herramienta			
Utilización diaria 2 o 3 veces por semana	96,70%	90,09%	97,00%
Calificación Muy Buena / Buena	95,50%	92,09%	94,00%
Evaluación del servicio			
Muy simple / normal (simplicidad de uso)	97,90%	92,90%	94,00%
Muy rápida / rápida / normal (performance en acceso y navegación)	94,50%	92,90%	93,00%
Muy útil / útil (utilidad)	98,80%	97,00%	97,00%
Soporte Técnico	8,90	8,84	8,95

5.2. El Compromiso con nuestros clientes

5.2.1. Indicadores de satisfacción de clientes

Satisfacción de los asegurados que tuvieron siniestros de auto y ramos patrimoniales

Puntaje general	8,03
Atención recibida al momento de realizar la denuncia	8,89
Agilidad trámite de denuncia	7,75
Asesoramiento recibido durante la resolución del siniestro	8,19
Rapidez periodo de pago	6,64
Monto recibido	6,40
Atención en la oficina comercial	8,15
Atención 0800	7,82
Satisfacción general con el Grupo Sancor Seguros	8,30

Promedio clientes: 261,5. Nivel de confianza: 95%.
Error muestral máximo: 6%

Con los Centros Médicos Laborales de Prevención Riesgos del Trabajo

Puntaje Promedio General Ejercicio	2011/2012	TOTAL 2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,90	7,57	7,90
Atención en la recepción	7,30	7,49	7,40
Atención en el consultorio médico	7,30	6,73	7,20
Atención en rayos	7,80	6,52	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,00	6,49	8,30
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9,00	8,90	9,10
Enfermería	8,10	8,29	8,10
Calificación General CML	8,20	7,97	8,30

	CÓRDOBA			ROSARIO		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,89	8,08	8,05	8,04	8,22	7,94
Atención en la recepción	7,43	8,00	7,39	7,15	7,80	7,72
Atención en el consultorio médico	7,21	7,28	7,39	7,96	7,40	7,21
Atención en rayos	8,00	8,00	7,00	8,00	8,22	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	7,22	7,62	9,10	7,96	7,95	7,75
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	8,75	8,62	9,00	8,65	9,10	9,30
Enfermería	8,33	8,62	8,26	8,29	8,46	8,29
Calificación General CML	8,29	8,41	8,19	8,25	8,62	8,28

	MENDOZA			SANTA FE		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,93	7,98	7,76	8,27	7,87	8,02
Atención en la recepción	7,25	7,06	7,18	7,64	7,91	7,45
Atención en el consultorio médico	7,05	6,80	6,79	7,50	7,06	7,66
Atención en rayos	7,70	8,21	7,00	8,05	8,10	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,39	7,90	8,17	8,16	8,45	8,32
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9,05	9,03	8,90	9,35	8,39	9,00
Enfermería	7,97	8,56	8,24	8,92	8,82	8,28
Calificación General CML	8,11	8,28	8,02	8,30	6,35	8,46

	CAPITAL FEDERAL			GENERAL ROCA		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,74	7,38	7,68	8,06	6,00	8,02
Atención en la recepción	6,67	6,85	7,45	7,90	7,30	7,41
Atención en el consultorio médico	7,08	5,71	6,88	7,00	6,10	7,24
Atención en rayos	7,48	6,57	6,95	---	---	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,65	7,00	8,48	---	---	7,98
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	8,83	9,37	9,00	9,43	8,87	9,30
Enfermería	7,92	7,50	7,08	7,00	7,75	8,40
Calificación General CML	7,52	8,65	7,90	9,00	7,50	8,82

Servicio de Asistencia Vehicular

Concepto calificado	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Trato/amabilidad de los operadores	7,78	8,32	8,15
Predisposición de los operadores	8,34	7,80	7,89
Tiempo de espera de la grúa	6,21	5,88	6,55
Estado del móvil/auxilio	7,85	7,82	8,28
Trato/atención del conductor de la grúa	8,77	8,82	8,44
Calificación general del servicio de asistencia	7,48	7,42	7,50

Promedio muestra: 241,5 clientes. Nivel de confianza: 95%.
Error muestral máximo: 6%.

5.3. Servicios de Atención y Apoyo al Cliente

5.3.1. Programa de contención de los accidentados

Implementación del Rol del analista de siniestros graves

Con la implementación de este rol, tenemos cubierta la totalidad de la cartera de siniestros, brindando una atención personalizada y con conocimiento técnico para aquellos trabajadores y sus familiares que requieren tratamientos especializados en rehabilitación, equipamientos ortésicos o protésicos, adaptaciones domiciliarias, entre otras.

Zona	Siniestros Inicio	Siniestros Actual
Buenos Aires	57	85
Mar del Plata	9	5
Concordia	9	12
Bahía Blanca	5	7
Santa Fe	14	18
Rosario	29	29
Sunchales	13	23
Córdoba	27	41
Río Cuarto	3	3
Mendoza	17	24
Resistencia - Posadas	12	21
San Francisco	22	26
Santa Rosa	6	10
Tucumán	9	17
General Roca	24	23
Total	256	344

Por su parte, a nivel corporativo, el sector de Rehabilitación Laboral cuenta con un profesional para seguimiento de los siniestros crónicos con alta médica.

Actualmente cuenta con 164 siniestros en gestión, en su mayoría pacientes con secuelas de amputaciones y lesiones medulares que requieren un control periódico.

Amputados	154
Neurológicos	7
Otras patologías	3
Siniestros Total	164

Cartera de siniestros del Analista de Siniestros Graves

Las patologías seculares que requieren control de por vida son:

- ▶ Lesión medular (paraplejía, cuadriplejía).
- ▶ Traumatismo de cráneo con secuelas funcionales (alteración de las funciones motrices, cognitivas, psicológicas y/o sensoriales).
- ▶ Quemados graves.
- ▶ Amputaciones que requieran equipamiento protésico.

En la actualidad hay en gestión:

Amputados	66
Neurológicos	219
Otras patologías	14
Quemados	9
Psiquiátricos	36

Para esto, el analista fue capacitado en tiempos de gestión e interconsultas a realizar en función a la patología, contando con el asesoramiento de un equipo de profesionales especializados en Rehabilitación Integral para garantizar el otorgamiento de las prestaciones que el accidentado requiera.

Continuando con la mejora del servicio hacia estos pacientes, se trabaja en el desarrollo de una red de Fisiatras y Médicos Especialistas en Rehabilitación, alineados a las políticas de Prevención Riesgos del Trabajo, con el objetivo de garantizar una revisión periódica de los accidentados graves en tratamiento agudo y de aquellos pacientes que presenten patologías crónicas. Los mismos se encuentran en las localidades de:

- ▶ Córdoba.
- ▶ Rosario.
- ▶ Buenos Aires.
- ▶ Mendoza.

Las mejoras que se han implementado en este ejercicio estuvieron enfocadas en:

- ▶ Atención exclusiva del paciente y su familia, dando respuesta inmediata y priorizando la calidez humana.
- ▶ Reforzar la red de Prestadores para garantizar una atención profesional adecuada a la lesión del paciente.
- ▶ Mantener un modelo de gestión administrativa ordenada para responder a los requerimientos que realiza la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- ▶ Favorecer la disminución de juicios por prestaciones, ya que se garantiza el otorgamiento de las mismas de manera oportuna.

5.3.2. Indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C.

Indicadores de performance del Centro de Atención al Cliente (extraídos del Informe de Revisión por la Dirección Anual)

Promedio por departamento de atención	Calidad de Atención			Objetivo de Calidad de atención
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	
Consultas Sancor Seguros	8,08	7,83	7,78	8,50
Emergencias y urgencias médicas	8,22	8,30	7,79	
Siniestros Automotores	8,58	8,45	7,99	
Conmutadores	8,95	9,08	8,51	
Departamento de Gestiones	8,12	8,60	7,93	
Productores Asesores*	-	8,38	8,34	
Atención Virtual*	-	8,09	8,59	
Fidelización de clientes*	-	8,83	8,82	
Confirmación de Diagnóstico**	-	-	7,89	
Prevención Salud**	-	-	8,40	
Promedio general del C.A.C.:	8,36	8,45	8,20	

* Conceptos que se incorporaron en el ejercicio 2012/2013.

** Conceptos que se incorporaron en el ejercicio 2013/2014.

Encuestas de satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C.

Departamento	Puntaje general 2011/2012	Puntaje general 2012/2013	Puntaje general 2013/2014	Objetivo	Población 2011/2012	Población 2012/2013	Población 2013/2014	Muestra 2011/2012	Muestra 2012/2013	Muestra 2013/2014
Consultas de Sancor Seguros	8,22	7,83	8,08	8,50	25.646 clientes	37.526 clientes	36.647 clientes	195 clientes	190 clientes	350 clientes
Emergencias Médicas	8,23	8,66	8,37		11.193 clientes	8.730 clientes	13.318 clientes	189 clientes	191 clientes	300 clientes
Urgencias Médicas	8,28	8,54	8,45		1.696 clientes	1.009 clientes	929 clientes	134 clientes	122 clientes	250 clientes
Siniestros Automotores	8,56	8,49	8,14		22.157 clientes	37.374 clientes	39.719 clientes	189 clientes	199 clientes	250 clientes
Chat	7,61	7,68	7,62		1.803 clientes	4.569 clientes	4.568 clientes	116 clientes	204 clientes	191 clientes
Clientes internos*	-	8,38	8,99		-	43 clientes internos	33 clientes internos	-	25 clientes internos	16 clientes internos
Productores**	-	-	8,76		-	-	998 Productores	-	-	106 Productores
Facebook**	-	-	6,40		-	-	62 clientes usuarios	-	-	9 clientes usuarios
Sitio de Autogestión**	-	-	7,08		-	-	28.348 clientes	-	-	1.280 clientes
Promedio final	8,18	8,26	7,99			Total población 62.495	Total población 89.251	Total población 132.598	Total encuestados 823	Total encuestados 931

* Concepto incluido en el ejercicio 2012/2013.

** Conceptos incluidos en el ejercicio 2013/2014.

Reclamos CRM

	Ejercicio 2011/2012	Ejercicio 2012/2013	Ejercicio 2013/2014
Cantidad de reclamos	128	109	44

Los datos presentados corresponden a los registros efectuados por los operadores del C.A.C. (Córdoba y Sunchales) y la información está vinculada a las temáticas correspondientes al Área Operaciones del ramo Red de Prestadores que se enumeran a continuación:

- ▶ Débitos.
- ▶ Demoras.
- ▶ Papelería no recepcionada.

5.4. Nuevos desarrollos

N.A.T.A.L. (Nueva Arquitectura Tecnológica Aplicada al Liderazgo)

En el marco del crecimiento experimentado por nuestro Grupo y con el objetivo de seguir afianzando la posición de liderazgo, se está llevando adelante un proyecto general de transformación tecnológica que propone una reestructuración de la arquitectura de sistemas. La nueva plataforma que integrará todos los sistemas se denominará N.A.T.A.L. (Nueva Arquitectura Tecnológica Aplicada al Liderazgo).

Esta estrategia global tiene múltiples objetivos, como minimizar el riesgo operacional por obsolescencia tecnológica; mejorar la productividad de los procesos de negocio con mayor poder de automatización y parametrización; y mejorar la disponibilidad y la performance de los sistemas.

Renovamos una de las plataformas de gestión de nuestra empresa: CRM

En el marco de un plan de renovación tecnológica, se realizó la migración del CRM (Customer Relationship Management) de la versión 4.0 a la 2011. CRM, además de utilizarse cada vez en más Áreas por sus múltiples funcionalidades, es una de las herramientas principales para el Centro de Atención al Cliente (C.A.C.), ya que allí se registran todas las comunicaciones ingresadas junto con la gestión que implica cada una de ellas.

De los más de 35.000 casos que mensualmente ingresan al C.A.C., aproximadamente 31.000 son resueltos allí y 4.000 se derivan a los distintos sectores que se encuentran distribuidos en diferentes áreas y en todo el país. En tal sentido, esta migración redundará en una mejor atención para nuestros asegurados y potenciales clientes.

Nuevas aplicaciones para dispositivos móviles

Conociendo las necesidades de un mercado cambiante y exigente, lanzamos la aplicación mobile para uso exclusivo de nuestro cuerpo de ventas, y por otro lado, se habilitó para los clientes, la posibilidad de realizar nuevas gestiones por medio del sitio de autogestión. De esta manera, el acceso a POINT (Portal de Productores) por parte de nuestros agentes, y a la plataforma de Mis Seguros Online, para los asegurados, es posible a través de distintos dispositivos móviles (smartphones, tablets y celulares con navegador web).

Recambio de los equipos centrales de almacenamiento de datos

Este trabajo se está realizando en el marco de una planificación estratégica, como parte de una serie de acciones orientadas a:

- ▶ La renovación tecnológica de nuestros Datacenters y los servicios asociados.
- ▶ Mejorar las capacidades existentes, duplicando el espacio disponible actual.

- ▶ Incrementar los niveles de servicio y la disponibilidad de los datos de nuestras aplicaciones.
- ▶ Acompañar el desarrollo de nuevas aplicaciones y capacidades.

Max Petrol, Cobertura Integral Petrolera

A través de Max Petrol, en Sancor Seguros ofrecemos una completa combinación de coberturas que protege, de manera integral, frente a todos los riesgos a los que se exponen las empresas que realizan tareas en cualquiera de las etapas del proceso de producción de la actividad petrolera. Max Petrol cuenta con bases operativas en Neuquén, Comodoro Rivadavia, Mendoza, Salta, Ushuaia, General Roca, Trelew y Capital Federal. Además, el cliente puede consultar a los Productores Asesores de Seguros de nuestra empresa en todo el país.

Remodelaciones de oficinas

- ▶ Con nueva dirección y tecnología de avanzada, el Centro Médico Laboral de General Roca (Río Negro) brinda atención médi-

ca integral a toda su zona de influencia.

- ▶ La Oficina Comercial de Neuquén renovó sus instalaciones, gracias a lo cual cuenta con espacios más grandes y acordes con la demanda creciente que se presenta en el sur de Argentina.
- ▶ Nuevo Archivo Corporativo: si bien pregonamos permanentemente por evitar el uso excesivo del papel, nuestra actividad es generadora de grandes volúmenes de documentos impresos de origen interno y externo que, por disposiciones legales, debemos resguardar en formato original y por un tiempo estipulado. Este complejo cuenta con tecnología de avanzada y sus modernas instalaciones se dividen en tres grandes módulos: Archivo de documentación, Depósito de folletería y papelería, y Cochera.
- ▶ Inauguramos una nueva oficina identificada con nuestra marca en el barrio Pocitos de Montevideo. En conjunto con el Organizador IBU, agregamos un nuevo punto de atención en uno de los barrios más poblados de la ciudad capital de Uruguay.

CAPÍTULO 6 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

6.1. Los DDHH y nuestros empleados: Programa Motivadores Viales

Los siguientes resultados reflejan lo desarrollado:

Concepto	Indicador	%
Promedio de asistentes a las jornadas de capacitación*	1.100	61
Cascos entregados	558	31
Actas de compromiso de uso de casco firmadas	558	31

*Las horas de capacitación se totalizan en seis (tres jornadas de dos horas de duración cada una).

Concepto	Indicador
Encuestas de satisfacción respondidas	2.404
Promedio general de satisfacción charlas	9,13
Encuestas de impacto respondidas	822
Cambió su forma de conducirse en la vía pública	88,98%
Transmitió conceptos aprendidos	98,75%
Motivadores Viales formados*	91
Proyectos presentados	6

*Las horas de capacitación se totalizan en seis (dos jornadas de tres horas de duración cada una).

Programa de Voluntariado Corporativo

Se continúa con el desarrollo del proyecto para implementar el programa de Voluntariado Corporativo en la empresa, que responde directamente a la razón de ser del negocio: la prevención y la seguridad. Surge de la respuesta a dos categorías de expectativas conjuntas, a partir de los diálogos con nuestros grupos de interés:

- ▶ Capacitaciones en prevención y seguridad, tendientes a evitar siniestros de tránsito.
- ▶ Participación activa del personal en la temática.

Este programa deviene de otro, Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral – Motivadores Viales, que se encuentra vigente en la empresa desde 2008. Consiste en la formación, capacitación, implementación y tutoría de un grupo de trabajo cuyos integrantes manifiestan un interés sincero por prestar un servicio comunitario en materia de seguridad vial, unificando las ideas e intereses de los voluntarios con las necesidades de la comunidad.

6.2. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”

Bajo el lema: “En el tránsito, la solidaridad salva vidas. Por empezar, la tuya. Pensando en los demás, también te cuidás vos”, el Programa “Rutas en Rojo” se enfoca en la prevención de siniestros viales, con la firme convicción de que, si se puede evitar, no es un accidente, y reivindicando que la prevención debe ser una actitud permanente, de todos y por todos.

En el año 2011, el Programa “Rutas en Rojo” fue declarado de interés por la Agencia Nacional de Seguridad Vial y desde su inicio, llegó a más de **7.061.903** personas con sus seis líneas de acción.

Líneas de acción	Indicadores	Detalles
Móvil con ocho estaciones informatizadas que permiten realizar test de capacidad y aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.	178 localidades visitadas. 54.592 test realizados.	El Móvil estuvo presente en las provincias de: Catamarca, Buenos Aires, Chaco, Corrientes, Córdoba, Santa Fe, Río Negro, Misiones, Chubut, Entre Ríos, La Pampa, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Salta, San Juan, Santa Cruz, Tierra del Fuego y Tucumán. También incluyó a países como Uruguay y Paraguay.
Programa de Televisión: consta de 13 capítulos de investigación periodística basados en la reconstrucción de importantes siniestros viales ocurridos en Argentina, con el objetivo de analizar sus causas y evitar que se repitan.	6.802.168 espectadores. 15.972 personas descargaron capítulos de la web. 240 compilados entregados a instituciones.	Se emitió por señales de TV abierta para Capital Federal, Gran Buenos Aires y a través de una Red de Repetidoras para el interior del país, además de su exposición en programas vinculados a la temática.
Jornadas de Capacitación destinadas a distintos actores de la sociedad en sus diferentes roles: autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general.	142 conferencias. 14.045 personas capacitadas. Más de 49.000 DVDs de capacitación en seguridad vial distribuidos.	A través de la exposición de especialistas, se trabaja por la prevención de la siniestralidad vial, entendiendo el fenómeno y generando conciencia sobre las técnicas para evitarla. El promedio general de satisfacción obtenido en las charlas de capacitación fue de 9,02 puntos . En lo que respecta a indicadores de impacto, el 89,99% piensa que va a cambiar su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, y el 97,60% se compromete a transmitir algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano.
Portal Web , el cual ofrece información estadística, recomendaciones y contenidos relacionados a la seguridad vial.	Más de 124.800 personas visitaron nuestra web (desde octubre 2007 hasta la actualidad).	El sitio permite visualizar y/o descargar material educativo y acceder a información de las demás líneas de acción de Rutas en Rojo.
Formador de Formadores , Programa de Capacitación Docente para la Enseñanza de la Educación Vial en la Escuela.	500 instituciones participantes. 1.219 asistentes. 262 proyectos elaborados. Calificación de las jornadas: 9,41 puntos . 42 docentes en modalidad Taller. Calificación de la jornada: 9,36 puntos .	Se desarrolla en conjunto con el Ministerio de Educación de las distintas provincias, llevándose a cabo en Santa Fe, Córdoba, Río Negro, Salta, Chaco y en la ciudad de Bahía Blanca (provincia de Buenos Aires). También se llevó a cabo la experiencia en Chile y Uruguay.
Compromiso Vial , Curso Superior en Seguridad Vial cuyo objetivo consiste en la profesionalización de aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.	107 personas capacitadas.	Este curso de capacitación se encuentra avalado por la Delegación Rafaela de la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE) y el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) de Sunchales.

Durante el año 2013 comenzamos a realizar una nueva modalidad del Programa de Capacitación Formador de Formadores. Se trata del Taller Docente de Introducción a la Educación Vial en la Escuela. Este Taller, a diferencia del Programa, consta de una sola charla de tres horas de duración y no tiene convenio con el Ministerio de Educación para otorgar puntaje a las mismas. Está destinado a docentes de Nivel Inicial, Primario y Secundario. En este ejercicio concretamos una jornada de Taller para 42 docentes de Nivel Inicial y Primario de Bahía Blanca.

Los resultados de satisfacción de las encuestas muestran los siguientes resultados:

Calificación Curso	Calificación Contenidos	Desempeño Disertante	Organización	Promedio General
9.57	9.07	9.02	9.79	9.36

6.3. Parque Temático de Seguridad Vial

Estadísticas

Visitantes	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014
Alumnos	5.913	2.480
Docentes	421	196
Padres	54	6
Otros visitantes	556	87
TOTALES	6.944	2.769
TOTAL GENERAL	9.713	

Calificación Parque	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014
Excelente	83,39%	85,96%
Muy bueno	15,23%	12,88%
Bueno	1,13%	0,78%
Regular	0,15%	0,35%
No me gustó	0,09%	0,04%
Volverían*	97,01%	97,58%
No volverían*	2,99%	2,42%

*Solo se le consulta a alumnos.

Calificación Parque	ALUMNOS		DOCENTES		RESTO	
	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014
Excelente	89,83%	91,46%	84,13%	87,59%	86,36%	90,00%
Muy bueno	8,73%	7,10%	15,87%	12,41%	12,12%	10,00%
Bueno	1,14%	0,96%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%
Regular	0,11%	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No me gustó	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

6.4. Los derechos humanos como cuidado y promoción en alianza con el Estado y la sociedad civil



Derechos humanos
Asunto 6. Derechos civiles y políticos

Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial

Este Comité está integrado por más de 100 representantes de organizaciones no gubernamentales de reconocida trayectoria e idoneidad en el mundo empresarial, académico, científico, laboral y de todo ámbito comprometido con la seguridad vial. Su función es asistir a la Agencia Nacional de Seguridad Vial, colaborando y asesorando en todo lo concerniente a esa temática.

Operativamente, el tratamiento de los temas se realiza a través de tres grupos de trabajo:

- Grupo 1: derechos humanos y justicia en seguridad vial.
- Grupo 2: técnicos y empresarios en seguridad vial.
- Grupo 3: educación e investigación en seguridad vial y promoción de la misma.

Como Aseguradora comprometida con la seguridad vial, participamos de los tres grupos y formamos parte activa de la Secretaría Permanente del Comité Consultivo, colaborando de esta manera en el diseño de la política en la materia, que incluye a todos los actores sociales con el fin de instalar conciencia como valor social para disminuir la elevada tasa de siniestralidad vial en nuestro país.

CAPÍTULO

7

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

7.1. Alianzas de trabajo



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 7. Inversión social

Durante este periodo, mantuvimos los vínculos con entidades con las que compartimos los mismos valores, siendo este uno de los mecanismos a través de los cuales contribuimos a la sustentabilidad de toda comunidad.

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

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

Instituciones vinculadas al cooperativismo: Alianza Cooperativa Internacional (ACI); Asociación de Cooperativas y Mutuales de Seguros de las Américas (AAC/MIS); Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF); Consejo Provincial de Cooperativas y Mutuales de la Provincia de Santa Fe; Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Ltda. (CONINAGRO); INTERCOOP Editora Cooperativa Ltda.; Unión Internacional de Cooperativismo y Mutualismo Escolar (UICE); Asociación Federal de Educadores en Cooperativismo y Mutualismo (AFECYM); Célula de América Latina de Cooperativismo y Mutualismo Escolar (CALCME) y, en el plano local, Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Instituciones vinculadas a la RSE: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE); Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) - División RSE; Pacto Global de las Naciones Unidas -del cual integramos como miembros titulares la Mesa Directiva, presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH y somos miembros, a nivel internacional, del Human Rights Working Group-; Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), donde participamos en los grupos de enlace de RSE y técnico-ambiental; Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE); Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC); VALOS; MoveRSE; AcercaRSE y el Grupo de RSE en el Centro Industrial y Comercial de Rafaela y la Región (CCIRR).

7.2. Fundación Grupo Sancor Seguros

7.2.1. ICES (Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior)

Trabajos de Investigación

En este ejercicio, los alumnos del ICES trabajaron en distintos proyectos de investigación:

Los comportamientos viales en la ciudad de Sunchales: trabajo investigativo vinculado a la seguridad vial, cuyo objetivo es conocer la situación actual de Sunchales con respecto a los comportamientos de sus ciudadanos en la vía pública; para ello se indagó sobre el uso del celular mientras se conducen vehículos, el uso de casco en motociclistas, de cinturón de seguridad y luces encendidas en automóviles, con la finalidad de recabar datos estadísticos.

La premisa de la investigación realizada fue conocer el comportamiento de los usuarios de la vía pública en la ciudad, lo que permitirá diseñar nuevas estrategias tendientes a potenciar y fortalecer la prevención de siniestros de tránsito mediante una adecuada educación vial.

Investigación en Cooperativismo en Sunchales: "Siete principios, Siete colores, Siete miradas": esta publicación nació de la propuesta académica de la Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales en el marco de la asignatura "Métodos de Investigación Científica", con el objetivo de relevar distintas realidades de economía social en

la ciudad de Sunchales y su zona de influencia.

Como resultado, se elaboraron siete trabajos que abordan distintas temáticas vinculadas al Cooperativismo. Este material educativo fue presentado a la comunidad de Sunchales en un acto realizado en Casa Cooperativa. Con la finalidad de que los contenidos no queden en el ámbito académico, el material se compartirá también con la Municipalidad local, tanto al Poder Ejecutivo como al Concejo Deliberante, y la Agencia de Desarrollo Económico de Sunchales (ADESu).

Discapacidad e Inclusión Laboral: esta fue otra investigación realizada por alumnos de la Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales, que se realizó con el objetivo de analizar la relación entre discapacidad e inserción laboral y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Gracias a la investigación realizada, se llegó a la conclusión de que existen ciertas barreras para la inserción laboral de personas con discapacidad, lo que no implica que se encuentren impedidas para desarrollarse eficazmente en numerosos puestos de trabajo.

7.3. Educación y cultura



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 2. Educación y cultura
Asunto 7. Inversión social

Auspiciamos en Rosario dos muestras en homenaje a Roberto Fontanarrosa

En el marco de la imposición del nombre Roberto Fontanarrosa a un espacio cultural de la ciudad de Rosario (Santa Fe), a mediados de 2013 se inauguraron las muestras denominadas "Entre Amigos I y II", que contaron con el auspicio de nuestro Grupo.

"Entre amigos I" fue una exposición en la cual siete ilustradores y humoristas argentinos de gran trayectoria (Quino, Hermenegildo y Alfredo Sábat, Caloi, Tute, Crist y Rep) rindieron homenaje a Fontanarrosa. "Entre amigos II", por su parte, reunió dibujos, bocetos y otras piezas gráficas que el artista rosarino regaló a sus amigos, a empresas e incluso a gente que se lo pedía. Además, incluyó objetos vinculados al fútbol, una de sus mayores pasiones.

Muestra fotográfica de Bambi García

Por otra parte, en la ciudad de Rosario, auspiciamos la muestra "Antología" de Bambi García, fotógrafo declarado Ciudadano Ilustre por el Honorable Concejo Municipal de dicha ciudad.

La temática de la muestra incluía el retrato de celebridades del arte y la cultura internacional, en su paso por la ciudad, así como imágenes de Rosario.

Auspicio al "Rodarte Popular" en Rosario

También en la ciudad de Rosario y por tercer año consecutivo, nuestro Grupo brindó su apoyo a la muestra cultural RODARTE, iniciativa que consiste en exponer en los colectivos urbanos de la empresa La Mixta, gráficas creadas por artistas locales.

Rodarte Popular es el primer y único Museo Rodante e Interactivo del mundo y desde su creación, cuenta con el apoyo de la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Rosario y de nuestro Grupo.

Con esta iniciativa, los pasajeros pueden tomar contacto con las mejores expresiones del arte y la cultura, en tanto que también posibilita que los artistas plásticos lleven su arte a las personas que se trasladan por la ciudad.

8.1. Uso sostenible de Recursos

8.1.1. Certificación LEED Edificio Corporativo

Detalle de las 38 estrategias llevadas a cabo para obtener los 56 puntos que habilitaron la Certificación Plata.

SISTEMA DE PUNTOS DEL PROYECTO	Puntaje
SITIOS SUSTENTABLES	17
CR Plan de gestión de pavimentos y exteriores	1
CR Transporte alternativo	13
CR Desarrollo en el terreno (proteger / restaurar aire libre)	1
CR Control calidad de agua de lluvia	1
CR Reducción de efecto isla de calor	1
EFICIENCIA EN EL USO DEL AGUA	9
PR Eficiencia mínima de artefactos y griferías	Obligatorio
CR Medición del consumo de agua	3
CR Eficiencia adicional de artefactos y griferías interiores	6
ENERGÍA Y ATMÓSFERA	10
PR Mejores prácticas en eficiencia energética	Obligatorio
PR Mínima eficiencia energética	Obligatorio
PR Gestión fundamental de los refrigerantes	Obligatorio
CR Commissioning del edificio existente (implementación y análisis)	4
CR Medición del desempeño (sistema de automatización del edificio)	2
CR Energía renovable en el predio o fuera de él	3
CR Reporte de la reducción de emisiones	1
MATERIALES Y RECURSOS	9
PR Política de compras sustentables	Obligatorio
PR Política de manejo de residuos sólidos	Obligatorio
CR Compras sustentables (bienes consumibles)	1
CR Compras sustentables (bienes duraderos: eléctricos y mobiliario)	2
CR Compras sustentables (modificaciones al edificio y agregados)	1
CR Compras sustentables (reducción de mercurio en lámparas)	1
CR Compras sustentables (comida)	1
CR Manejo de residuos sólidos (auditoría de recursos)	1
CR Manejo de residuos sólidos (bienes consumibles)	1
CR Manejo de residuos sólidos (bienes duraderos)	1
CALIDAD AMBIENTAL INTERIOR	5
PR Calidad mínima del aire interior	Obligatorio
PR Control de humo de tabaco ambiental	Obligatorio
PR Política de limpieza verde	Obligatorio
CR Mejores prácticas en calidad de aire interior (programa de manejo / remodelación)	2
CR Confort de los ocupantes	1
CR Luz natural y vistas	1
CR Limpieza verde (efectividad y control)	1
INNOVACIÓN EN LA OPERACIÓN	5
CR Medición de CO2 en eventos	1
CR Programa educativo	1
CR Wellness program	1
CR Profesional acreditado	1
CR Documentación de impactos	1
PRIORIDAD REGIONAL	1
CR Prioridad regional	1
TOTAL PUNTAJE	56

Referencias:

PR: Prerrequisito: requerimiento técnico necesario y obligatorio para certificar.

CR: Créditos: ideas o estrategias sustentables optativas, que otorgan puntos.

Resultados obtenidos con la iniciativa:

Mejoras en el sistema de agua:

- ▶ Se realizaron cambios en la grifería y duchas.
- ▶ Se adicionaron medidores de agua para determinar cuánto se consume durante el riego de espacios verdes.

El Nuevo Edificio Corporativo obtuvo ahorros por más de 20% respecto al porcentaje obligatorio, según los códigos internacionales.

Calidad del aire interior:

- ▶ Los VOC's son Compuestos Orgánicos Volátiles, es decir, partículas que se liberan desde disolventes, pinturas, adhesivos, plásticos, aromatizantes y otros productos empleados en procesos industriales.
- ▶ Algunos son contaminantes del aire, por lo que se busca reducirlos.
- ▶ En el Nuevo Edificio Corporativo se realizaron mejoras en la Sala de Corresponsalia, donde se usó pintura Loxon que cumple con los estándares internacionales de reducción de emisiones de VOC's.

Reducción del Efecto Isla de Calor:

- ▶ Se llama Efecto Isla de Calor al domo de aire cálido que se forma en áreas urbanas debido a la presencia de edificios y superficies pavimentadas que continúan irradiando calor incluso después de la puesta del sol.
- ▶ Pavimentos y techos blancos (color que refleja la luz solar) son la mejor medida para evitar que los espacios o el terreno se sobrecalienten.
- ▶ Si se sobrecalientan, se modifica el microclima, se requiere más energía para enfriar los edificios con aire acondicionado y hasta puede tener efecto sobre la cantidad de lluvia en las macrociudades.

- ▶ En el Nuevo Edificio Corporativo, los pavimentos exteriores vehiculares y peatonales son de alta reflectividad. Más del 50% de la superficie de pavimentos cumple con las normas LEED de reducción en la recepción de calor.

Buena ventilación y mejor control:

- ▶ En el Nuevo Edificio Corporativo revisamos y ajustamos el sistema de aire acondicionado para que sus ocupantes tengan aire de buena calidad, con suficiente renovación para evitar que se vicié.
- ▶ Asimismo, utilizamos medidores para tener un mejor control y poder plantear mejoras a largo plazo.

Implementación de tres nuevas políticas en la cadena de valor que afecta al edificio y su proceso:

- ▶ Política de Compras Sustentables.
- ▶ Política de Manejo de Residuos Sólidos.
- ▶ Política de Limpieza Verde.

Compras sustentables (comida):

El 25% en costo de la comida y bebida ofrecida es extraída, producida y procesada en un radio de 160 km del Edificio Corporativo (se privilegia la utilización de proveedores de la región en lo referente a la comida).

Transporte alternativo:

El 94% del personal que ocupa el edificio y respondió a la encuesta, concurre a trabajar en algún medio que no sea transporte individual a base de combustibles fósiles (ya sea auto o moto). Las opciones incluyen compartir el auto, proveer medios de transportes colectivos (vans o transfers), uso de bicicletas o algún medio de transporte público.

Muestra: 434 personas de 550 contestaron la encuesta.

8.2. Prevención de la contaminación

8.2.1. Indicadores de consumo

Datos de las diferentes oficinas

ZONA DE CONSUMO	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2012/2013	Emisiones de Co2 (toneladas)	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2013/2014	Emisiones de Co2 (toneladas)
Bahía Blanca	191,64		201	
Buenos Aires	4.734,81		3.209	
Concordia	84,32		110	
Córdoba	884,11		1.492,89*	
General Roca	695,90		772,17	
Mar del Plata – Villa Gesell	25,26**		314,81	
Mendoza	1.017,95		1.215,50	
Resistencia	280,29		---	
Río Cuarto	175,90		195,80	
Santa Fe	1.072,43		1.085,93	
Tucumán	141,85		111,19	
Santa Rosa	146,93	794,33	169	809,17
Bariloche	---		42	
Calafate	---		35,70	
Comodoro Rivadavia	---		67,80	
Paraná	---		77,74	
Corrientes	---		84,25	
Salta	---		28,53	
San Juan	---		193,36	
San Luis	---		62,20	
Trelew	---		75,50	
Ushuaia	---		57,87	
Total	9.426,13		9.602,24	

*En este ejercicio se incluyeron datos de otras oficinas del Grupo en la ciudad de Córdoba y además, de las oficinas de Villa María y San Francisco.

**Datos correspondientes solo a la localidad de Villa Gesell.

ZONA DE CONSUMO	GAS GJ 2012/2013	Emisiones de Co2 (toneladas)	GAS GJ 2013/2014	Emisiones de Co2 (toneladas)
Bahía Blanca	107,16	97,56	---	161,20
Buenos Aires	625,13		565,33	
Córdoba	190,20		385,78*	
General Roca	682,78		1.167,24**	
Mendoza	119,79		193	
Santa Fe	6,12		84,21***	
Tucumán	7,92		5,30	
Bariloche	---		146,20	
Calafate	---		303	
San Luis	---		16,26	
Total	1.739,10			

*Se agregó el consumo de la Unidad de Negocios de esa ciudad, además del consumo del Centro Médico Laboral.

**Aumentó el valor porque se agregó el consumo del Centro Médico Laboral de esa localidad, sumado al de la Unidad de Negocios.

***Se sumó la localidad de Santa Fe, ciudad capital de la provincia, además de Rosario.

8.2.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

Programa "Compromiso con el ambiente"

Indicadores según localidades y tipo de residuos

ORGÁNICO

Localidad	Residuo orgánico reciclado 2012/2013	Residuo orgánico reciclado 2013/2014
Sunchales (Casa Central)*	13.566 Kg	13.586,25 Kg
Santa Rosa**	-	315,50 Kg
Totales	13.566 Kg	13.901,75 Kg

*Comenzamos con la separación de este residuo en agosto de 2012.

**Comenzamos con la separación de este residuo en agosto de 2013.

PAPEL Y/O CARTÓN

Localidad	Papel y/o cartón reciclado 2011/2012	Papel y/o cartón reciclado 2012/2013	Papel y/o cartón reciclado 2013/2014
Sunchales (Casa Central)	20.608 Kg	24.994 Kg	3.823 Kg
Mendoza*	-	191 Kg	1.458,60 Kg
Mar del Plata*	-	1.643 Kg**	5.353 Kg
Santa Rosa*	-	55 Kg	275,50 Kg
Bahía Blanca*	-	141 Kg	98 Kg
Santa Fe*	-	70 Kg	52 Kg
Capital Federal	-	1.895 Kg	4.427 Kg
Tucumán	-	-	85 Kg
San Juan	-	-	73,30 Kg
San Luis	-	-	16,80 Kg
San Rafael	-	-	49,90 Kg
Totales	20.608 Kg	28.989 Kg	15.712,10 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

**El valor es superior comparado con otras zonas debido a que la Unidad de Negocios Mar del Plata se encuentra en un proceso de limpieza de archivo y reordenamiento del archivo/sótano, eliminando excesos de materiales.

PLÁSTICO y ALUMINIO

Localidad	Botellas recicladas 2011/2012	Botellas recicladas 2012/2013	Botellas recicladas 2013/2014
Sunchales - Casa Central	96 Kg	4.638,75 Kgs*	1.366,60 Kg
Santa Rosa**	-	-	137,50 Kg
Tucumán**	-	-	14,50 Kg
Totales	96 Kg	4.638,75 Kg	1.518,60 Kg

*El aumento se debe a la instalación de dos comedores para los empleados, donde la bebida se suministra en botellas plásticas individuales. Además, para el ejercicio 2012/2013 existió una diferencia significativa debido a un problema de registro de este indicador.

**Comenzamos con la separación de este residuo en 2013.

Localidad	Tapitas recicladas 2012/2013	Tapitas recicladas 2013/2014
Sunchales - Casa Central	73,60 Kg	14,60 Kg
Santa Rosa	6 Kg	81 Kg
Capital Federal	48 Kg	76 Kg
Tucumán*	-	2 Kg
Mendoza*	-	28,39 Kg
San Luis*	-	0,30 Kg
San Rafael*	-	3,14 Kg
Totales	127,60 Kg	205,43 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

Localidad	Vasos reciclados 2012/2013	Vasos reciclados 2013/2014
Mar del Plata	1.261,44 Kg	3.942 Kg
Sunchales*	-	146,90 Kg
Totales	1.261,44 Kg	4.088,90 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

LATAS

Localidad	Latas recicladas 2012/2013	Latas recicladas 2013/2014
Mar del Plata*	320 Kg	1.010 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

Mendoza, San Juan, San Luis y San Rafael

Localidad	Botellas y latas recicladas 2012/2013	Botellas y latas recicladas 2013/2014	Banners en desuso 2012/2013	Banners en desuso 2013/2014
Mendoza	260 Kg	293,10 Kg	1.700 Kg	3,42 Kg
San Juan*	-	9,50 Kg	-	-
San Luis*	-	12 Kg	-	-
San Rafael*	-	9,20 Kg	-	-
Totales	260 Kg	323,80 Kg	1.700 Kg	3,42 Kg

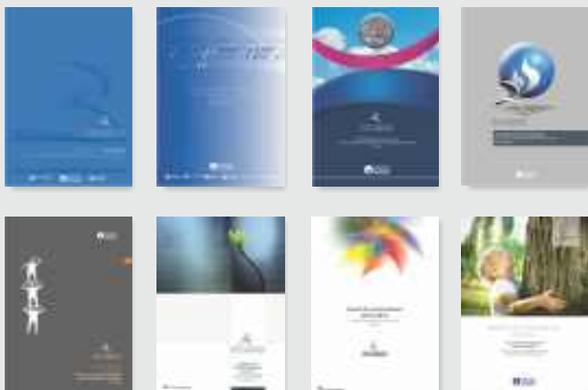
*Comenzamos con el programa en el año 2013.

TÓNER

	2012/2013	2013/2014
Cantidad de cartuchos de tóner reutilizados	2.134	2.532

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS

- Nuestro sitio web www.gruposancorsegueros.com.
- Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



El diseño de este Reporte propone, a través de su línea estética, la idea fuerza de la multiplicidad y la inclusividad, mostrando a través de distintas facetas, lo diverso y material en nuestra mirada de la sustentabilidad. Cada una de esas facetas representa la pluralidad de aportes y compromisos de parte de la empresa y a su vez, las expectativas de nuestro entorno y comunidad.

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Este documento corresponde al Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 que se presenta a los lectores en una versión completa, una resumida (en castellano y en inglés) y on-line. Su distribución es gratuita y de alcance a todos los grupos de interés que lo requieran y se encuentran disponibles en la Web corporativa www.gruposancorsegueros.com. Los formatos impresos pueden ser solicitados a RSE@gruposancorsegueros.com.

AGRADECIMIENTOS

Como siempre, queremos agradecer muy expresamente el aporte del equipo de colaboradores que hace posible esta publicación y a todos aquellos grupos de interés que participaron en este año de trabajo y en la elaboración del presente Reporte.

ELABORADO POR

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

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

Sunchales, setiembre de 2014.



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA