

Reporte de Sustentabilidad 2014/2015

PROCESO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

ISO 26000 | GRI G4 (DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA) | AA1000SES | AA1000AS |
PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (COP AVANZADA) |
DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES



Diálogo con los grupos de interés.

Es el eje fundamental de nuestra estrategia; de allí sacamos ideas, damos respuestas e incorporamos sus expectativas a los planes de acción que llevamos adelante en todos los ámbitos de nuestro negocio. El diálogo e involucramiento con las partes interesadas ha sido el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios en 2005 y se lleva adelante en forma sistematizada a través de estándares internacionales. En la actualidad, el Proceso de Diálogo del Grupo ha alcanzado por lo menos a 15 de nuestros 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 más de 4.248 expectativas, para las cuales se delinearón planes de acción e indicadores de cumplimiento. Permanentemente se promueve el diálogo en cualquiera de sus formas, tanto con público interno como externo, retroalimentando el Proceso de RSE que se basa en la detección de oportunidades de mejora.



Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.

Uno de los pilares de nuestra actividad es la innovación, que aplicamos al diseño de productos sustentables desarrollados según los más elevados estándares de calidad y a la prestación de servicios eficientes, siempre en un marco de respeto por los Derechos Humanos y el ambiente en el que operamos, brindando incluso acceso a servicios esenciales a aquellos sectores de bajos recursos económicos a través de Microseguros. Nuestra premisa es trabajar en favor de la creación de una cultura de la prevención en el ámbito vial, laboral, de la salud y en la sociedad en general. Ir más allá de la simple cobertura del riesgo, velar para que los siniestros no ocurran en cualquier tipo de ámbito, y cuando suceden, trabajar en la prevención aun allí, pensando en el cuidado no solo físico y material sino emocional de las personas. Todo ello se resume en el objetivo consistente en desarrollar nuestro negocio en forma responsable, creando valor económico, ético, ambiental y social con cada operación que realizamos, producto que lanzamos y programa que llevamos a cabo. Ese es nuestro trabajo, cuidar las cosas más importantes de la vida.



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

Todas nuestras acciones están relacionadas con los ejes del negocio asegurador, buscando la prevención, la seguridad y ahora también la salud de nuestra gente, nuestra cadena de valor, clientes y asociados, la sociedad en general y las generaciones futuras. Por eso, desde los inicios del Proceso de RSE, los resultados del diálogo con las partes interesadas han ido marcando un rumbo de acción para nuestras iniciativas de RSE relacionado a la Seguridad Vial, la previsión y la prevención de riesgos. La consigna es crear valor allí donde somos expertos, en el ámbito de nuestro negocio, buscando que la prevención sea una actitud permanente, de todos y por todos, a fin de evitar siniestros pero logrando que toda nuestra esfera de influencia asuma la responsabilidad. Nuestros programas están orientados a generar valor esencial en nuestros grupos de interés y aun más allá, alcanzando a todos aquellos sectores vulnerables que puedan ser afectados.



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

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 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. Por otro lado, a través de nuestra Fundación, promovemos la educación sistemática, el cooperativismo escolar y el intercambio cooperativo internacional. A través del CITES y la promoción del cooperativismo, tenemos la posibilidad de generar cambios en las economías regionales y eso es un factor fundamentalmente diferenciador. El cooperativismo se presenta como una nueva forma de economía social y nosotros, como cooperativa, contamos con el conocimiento necesario para sumar valor a este cambio.



Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental.

Desde 2005 utilizamos los lineamientos internacionales de mayor reputación para la mejora de nuestro Proceso de RSE a través de la medición de nuestro desempeño: la Serie AA1000 de AccountAbility y los indicadores de GRI, siendo líderes en la implementación de la Guía G4 y el compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, donde fuimos votados para integrar la Secretaría Ejecutiva y por cuarto año consecutivo presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel "Avanzado". En 2015 hemos iniciado el proceso de implementación de los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF que establecen las acciones empresariales para respetar y promover los derechos del niño, y se reportan en relación a los indicadores GRI. Hemos delineado nuestra Política de DDHH utilizando la Guía de Principios de DDHH y Empresa de John Ruggie. Nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE, la Materialidad de nuestro Proceso y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 desde el año 2011. De esta forma, a cinco años del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

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. Se basa en cinco pilares, los cuales 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

Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la **prevención, seguridad y salud**

Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico

Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental



Contenidos

Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros 1

Perfil de la Empresa 3

Mensaje de la Alta Dirección 4



1. 10 AÑOS DEL PROCESO DE RSE – CIUDADANÍA SUSTENTABLE

En busca de un Ciudadano Sustentable 6

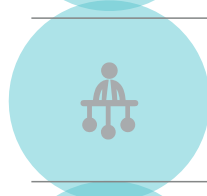
10 años de gestión de un Proceso de RSE 8

5 años adoptando la Norma Internacional de RS ISO 26000 9

10 años de mejora continua 9

Seguimiento de Compromisos asumidos con los grupos de interés 12

Indicadores 2005 – 2015 13



2. GOBIERNO DE LA EMPRESA

Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros 14

Gestión Estratégica 16

Gobierno de RSE 17

Liderazgo 19



3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

Desempeño Económico 20

Anticorrupción 22

Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores 24

Auditorías a proveedores A

Capacitación a proveedores de servicios A



4. PRÁCTICAS LABORALES

Trabajo y relaciones laborales 26

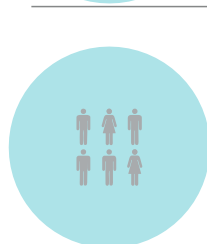
Condiciones de trabajo y protección social 27

Comunicación y formación en Responsabilidad Social 28

La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 28

Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 30

Representación Sindical A



5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

El compromiso con nuestro canal de ventas 32

El compromiso con nuestros clientes 35

Servicios de atención y apoyo al cliente 35

Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos – "Microseguros" 37

Coberturas para niños y jóvenes 37

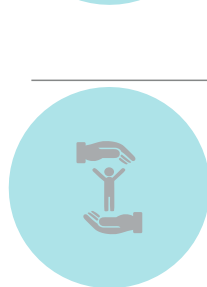
Nuevos desarrollos para los clientes 38

Responsabilidad por los productos y servicios 38

Protección y privacidad de los datos de los asegurados 39

Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados 40

Indicadores de satisfacción de clientes A



6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

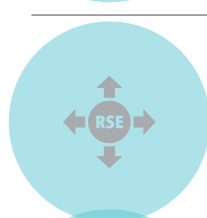
Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros 42

Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial 43

Promoción de los DDHH – Pacto Global de Naciones Unidas 45

Nuestro compromiso con los Derechos de los niños y las mujeres 46

Trabajando por la inclusión social 47



7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

Desarrollo científico, económico y social y acceso a la tecnología 48

Educación y cooperativismo 49

Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades 50

Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras 52

Educación y cultura A



8. CUIDADO DEL AMBIENTE

Uso sostenible de los recursos 55

Conformidad ambiental de los productos y servicios 55

Prevención de la contaminación 56

Adaptación a los cambios meteorológicos 59



9. INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD y VERIFICACIÓN EXTERNA

Análisis y Matriz de Materialidad – Impacto en los grupos de interés 60

Índice de Contenidos GRI G4 / ISO 26000 / Pacto Global de Naciones Unidas / Principios de la Infancia 63

Informe de Verificación Independiente 69

Glosario de términos 72

A La información que complementa a este Reporte de Sustentabilidad, se encuentra disponible en el documento "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", publicado en la página www.gruposancorsegueros.com

Perfil de la Empresa



NUESTRAS EMPRESAS

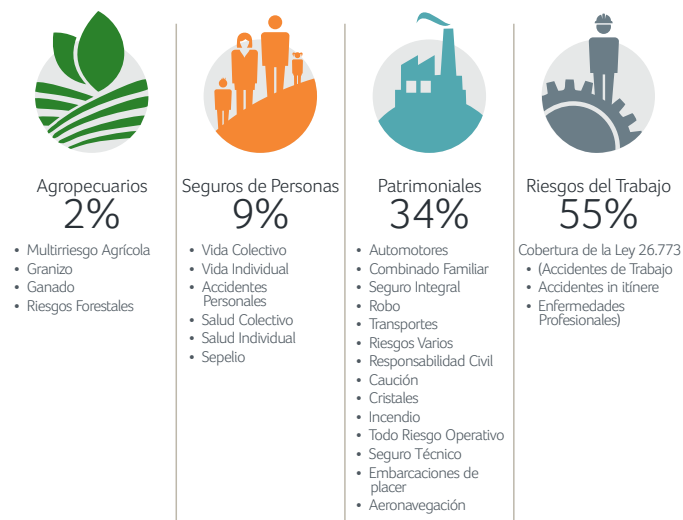
2005
TOTAL: 4

2015
TOTAL: 16

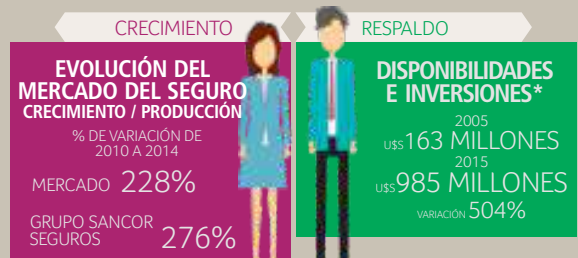
ARGENTINA -
ESTADOS UNIDOS -
URUGUAY - PARAGUAY -
COLOMBIA - BRASIL

- 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**

PRODUCCIÓN - DIVERSIFICACIÓN DE LA CARTERA | Junio de 2015



10 años de evolución



*Los valores están expresados en dólares a fines de poder comparar un período de 10 años.

Mensaje de la Alta Dirección



Diálogo entre el Presidente de Sancor Seguros, Carlos Casto y el CEO, Néstor Abatidaga.



A la izquierda Néstor Abatidaga - CEO, a la derecha Carlos Casto - Presidente Sancor Seguros.



A la izquierda Carlos Casto - Presidente Sancor Seguros. A la derecha Néstor Abatidaga - CEO.

Reflexiones de un Proceso de diez años

Carlos: Cuánto ha cambiado el mundo en esta última década, ¿no?

Néstor: Así es, y también lo hemos hecho nosotros en nuestro Grupo, acompañando y adaptándonos a esos cambios. Parece ayer cuando comenzábamos a transitar formalmente la senda de la Responsabilidad Social Empresaria mediante la puesta en marcha de nuestro Proceso de RSE en el año 2005, pero ya han pasado diez fructíferos años.

Carlos: Efectivamente. Nosotros venimos transitando el camino de la RSE desde nuestros orígenes, cuando ni siquiera se la conocía con ese nombre, con lo cual nos encontramos celebrando una década de Proceso sistematizado, pero también una historia de 70 años de compromiso con todos nuestros grupos de interés, acompañando el crecimiento de nuestro Grupo y los desafíos que hemos afrontado durante el mismo.

Seguir un Proceso de RSE nos fija una filosofía de trabajo articulada que nos permite asumir y vivir un crecimiento constante proyectando un futuro sustentable. Además, las empresas que cuentan con un proceso sistematizado de RSE tienen una ventaja comparativa sobre el resto, pues demuestran que les interesa producir y crecer en lo económico, como a cualquiera, pero también obrar con responsabilidad, considerando el impacto que sus acciones tienen en su entorno inmediato, y es allí donde marcan la diferencia.

Néstor: En efecto, años atrás la Organización Mundial del Trabajo nos daba un concepto muy interesante sobre la RSE, afirmando que se trata de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, finan-

cieros y de desarrollo, y el impacto social y ambiental de las actividades empresariales. Por eso, desde nuestro Grupo, tenemos un fuerte compromiso con las comunidades en las que operamos, generando empleo e invirtiendo en la economía real, aspectos que responden a nuestra filosofía cooperativa. De hecho, la sustentabilidad está indisolublemente unida a nuestro negocio, y la participación del Gobierno de la empresa en los temas centrales de la misma resulta fundamental.

Carlos: Es importante destacar que en materia de RSE no podemos quedarnos solo con las buenas intenciones. Resulta indispensable que las mismas sean acompañadas con planificación, trabajo y, fundamentalmente, un auténtico compromiso con los públicos claves, a través del desarrollo y seguimiento de acciones que respondan a sus expectativas y a las prioridades del negocio, y cuyos resultados e impacto puedan medirse y así manifestar nuestra intención en hechos, no solo palabras. Para nosotros es realmente un proceso de gestión donde se busca el diálogo permanente con los grupos de interés para luego rendir cuentas de esa gestión, presentando resultados de desempeño en sustentabilidad. Hay acciones y resultados concretos y comparables en el tiempo.

Es evidente que en el mundo existe una demanda cada vez mayor hacia las empresas para que rindan cuentas sobre los impactos socioeconómicos y ambientales de las actividades que realizan, y las aseguradoras no son la excepción. Entendemos que el seguro es un insumo básico para cualquier actividad, que permite protegerse y tener respaldo económico frente a las diversas contingencias que pueden amenazarla, beneficiando así a toda la cadena de valor. Pero es indispensable que las aseguradoras puedan cumplir con sus objetivos de manera responsable y apuntando al desarrollo sustentable del negocio y la sociedad en su conjunto. Allí radica el gran desafío.

Néstor: Coincido plenamente. Es esencial que las organizaciones en general y las aseguradoras en particular podamos abrazar la sustentabilidad como parte de nuestro negocio. Deberá llegar el día en que no pueda concebirse una empresa sin que el desarrollo sustentable esté integrado a su funcionamiento. En nuestro Grupo, el mismo ocupa un rol central y como reconocimiento a toda la labor que venimos realizando en la materia, desde este año me toca ocupar la Presidencia de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas. Como empresa que representa a la Red ante el mundo, nos preocupa su consolidación, sumar más voces, más miembros. Desde el Grupo Sancor Seguros lo hemos tomado como un desafío y nos gustaría que este compromiso con la sustentabilidad genere un efecto multiplicador en el resto del sector em-

presario. Sembrar, sumar, lograr más adherentes al Pacto, y trabajar para que los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU sean una iniciativa relevante para la RSE de las distintas organizaciones.

Carlos: Como bien decís, Néstor, nuestro deseo de avanzar hacia el desarrollo sustentable en toda la dimensión de la palabra nos impulsa a asumir cada año nuevos desafíos. En tal sentido, este año hemos incorporado a nuestra gestión los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, así como los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, que nos permiten enmarcar nuestras políticas en un contexto de completo respeto y promoción de los derechos de estos públicos.

En definitiva, lo importante es comprender que se trata de un compromiso integral en todo el negocio. Que no consiste en realizar acciones hacia la comunidad cercana de una empresa. Se trata de crear valor social, económico y ambiental. Implica la integración de la responsabilidad y la sustentabilidad en la relación de una empresa con sus empleados, clientes, proveedores, comunidad y demás grupos de interés; es decir, en la gestión cotidiana de su negocio.

Néstor: Claro, y partiendo de esa base, cuando una empresa bien gestionada aplica sus recursos, experiencia y talentos de gestión a los problemas que le incumben y sobre los que posee un interés concreto, tiene un mayor impacto sobre el bienestar social. Y es imprescindible que este proceso atraviese a toda la organización y esté alineado al corazón de sus negocios.

Este es nuestro compromiso y lo que venimos haciendo en el Grupo Sancor Seguros desde nuestro nacimiento, allá por 1945, y de manera sistematizada como Proceso de RSE desde 2005. En un contexto socio-económico-ambiental cambiante, desafiante y acelerado, estamos dando muestras de que nos hemos comprometido con el desarrollo sustentable. Tenemos la firme convicción de ser una empresa socialmente responsable con una participación activa en el desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

Durante años tuvimos quizá un rol de espectador, y eso fue generando problemas por nuestra falta de participación. Es hora de involucrarse, dialogar e intervenir activamente. Transformarnos en protagonistas de esta realidad que nos toca vivir como empresas y como personas y generar nosotros el cambio.

Esperamos que nuestros grupos de interés (empleados, proveedores, Productores Asesores de Seguros, clientes empresas, clientes individuos, comunidad, academia, gobierno, medios, competencia, cámaras, entre otros) nos sigan acompañando en este camino que, más que una simple postura empresarial, es una auténtica forma de ver el mundo y de obrar en consecuencia.

10 Años del Proceso de RSE. Ciudadanía Sustentable

En busca de un Ciudadano
Sustentable 

10 años de gestión de un Proceso de
RSE 

5 años adoptando la Norma
Internacional de RS ISO 26000 

10 años de mejora continua 

Seguimiento de compromisos
asumidos con los grupos de interés 

Indicadores 2005 – 2015 



En busca de un Ciudadano Sustentable

En el Grupo Sancor Seguros nos enfocamos, a través de la gestión sustentable de nuestro negocio, en la búsqueda de un **“Ciudadano Sustentable”** pero visto desde la óptica de una aseguradora, y comenzamos a dar los primeros pasos de la puesta en marcha de este programa objetivo. Un ciudadano será sustentable para el Grupo si cumple con cinco variables: si hacemos referencia a un consumidor responsable en la industria del seguro, hablamos de una persona **con conciencia aseguradora y previsor, con fuerte cultura de la prevención, que lleve un estilo de vida saludable, con ética en su accionar y que esté preocupado por el ambiente.**

Nuestro **“Ciudadano Sustentable”** deberá ser tanto nuestro funcionario y empleado como nuestro Productor de Seguros, cliente, proveedor y toda aquella comunidad donde podamos impactar con nuestra gestión del día a día.

De esa manera disminuimos siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad, gastos y generamos bienestar, seguridad y solidaridad en las personas, creando valor económico, social y ambiental para la sociedad.

LA VIDA ES PREVENCIÓN

(PLAN DE VIDA CON UNA CULTURA DE PREVENCIÓN)

Ciudadano Sustentable



CONCIENCIA ASEGURADORA	PREOCUPADO POR LA PREVENCIÓN	ESTILO DE VIDA SALUDABLE	CONDUCTA ÉTICA	PREOCUPADO POR EL AMBIENTE
Asegure su patrimonio	Prevenición en la calle	Nutrición adecuada	Cumpla las normas	Adhiera a la política de digitalización
Asegure su persona	Prevenición en el hogar	Actividad física habitual	No cometa ni propicie fraude	Use las herramientas web
Asegure su familia	Prevenición en su empresa	Chequeos periódicos de salud	Se guíe por valores solidarios	Use responsablemente sus recursos
Asegure su empresa	Prevenición en la escuela	Cero adicciones	Cumpla con los compromisos	Asegure un destino sustentable para sus residuos



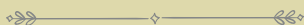
G4-2, G4-15, G4-25, G4-26, G4-27

10 años de gestión de un Proceso de RSE

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.



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 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 de seguros, responder con responsabilidad a la agenda de negocios de nuestra Organización y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Etapas del Proceso de RSE

Nuestro Proceso de RSE se retroalimenta permanentemente de los resultados del año anterior, cuando se detectan las oportunidades de mejora y se trabaja en un nuevo plan anual de RSE.

Las etapas de este proceso anual son:



Diálogo con Referentes de RSE de otras empresas sobre nuestro Reporte de Sustentabilidad 2013/2014.



5 años adoptando la Norma Internacional de RS ISO 26000

Como lo hemos hecho anteriormente, seguimos usando la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas y utilizando el sello que creamos inspirándonos en el logo oficial de la misma. A través de este diseño concebido solo a estos efectos, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia el Asunto correspondiente que propone la Norma.

Nuestro Proceso de RSE está estructurado en base a las siete Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 dándole de esta forma un enfoque holístico a la gestión de sustentabilidad que incorpora las recomendaciones y principios planteados en la misma. Hemos trabajado desde el año 2011 en abordar todas las materias fundamentales, los asuntos relacionados y su interdependencia. De esta manera estamos logrando una integración transversal de estas temáticas en todo el negocio.



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.



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





10 años de mejora continua

Diez años de trabajo ininterrumpido muestran un compromiso profundo con nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable. Impulsando la gestión a través de pilares como el DIÁLOGO, la INNOVACIÓN, la GENERACIÓN DE VALOR, las INICIATIVAS DE RSE y la MEDICIÓN constante de nuestro DESEMPEÑO, logramos impulsar 10 años de mejora continua en el Proceso de RSE.

Aquí presentamos un cuadro que brevemente destaca los avances que año a año fuimos realizando en esta gestión.

G4-26, G4-27

EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE RSE Y LOS DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EN ESTOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010
 Grupo de interés participante	Empleados. Productores Asesores de Seguros. Clientes.	-	Expertos e Interesados en Seguridad Vial (Gobierno, Privados y Organizaciones Sociedad Civil).	Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Proveedores (en general).
 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).
 Lineamientos	GRI 2002 AA1000.	-	GRI G3 "C" AA1000AS.	GRI G3 "C" AA1000SES Pacto Global.	GRI G3 "C+": AA1000SES. AA1000AS. Pacto Global.
 Verificación	Sí	No	Sí	No	Sí



Desde los inicios del Proceso de RSE, para nuestro Grupo Asegurador, el diálogo e involucramiento con las partes interesadas ha sido el eje de una gestión que hemos mantenido en el tiempo. A 10 años de esta gestión, el Proceso de Diálogo del Grupo ha alcanzado por lo menos a 15 de nuestros 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 más de 4.248 expectativas, para las cuales se delinearon planes de acción e indicadores de cumplimiento.

Cada año hemos realizado consultas a modo de "diálogo" con grupos de interés internos y externos, utilizando los criterios propuestos por el estándar AA1000SES de Relacionamiento con los Grupos de Interés, basados en los principios de Materialidad, Exhaustividad y Capacidad de Respuesta.

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

2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	
Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Proveedores (aliados estratégicos). Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Público Interno. Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Público Interno (ComprometeRSE a Escuchar). Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Público Interno (Referentes RSE de UN) y Directores y Gerentes. Productores Asesores (AOSS). Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	 Grupo de interés participante
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. Planes internos para empleados (1.199 expectativas).	Temas Materiales del Negocio y Materias Fundamentales de ISO 26000.	 Temas del Diálogo
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).	ISO 26000. GRI G4. AA1000SES. AA1000AS. Pacto Global (COP Avanzada).	ISO 26000. GRI G4. AA1000SES. AA1000AS. Pacto Global (COP Avanzada).	ISO 26000. GRI G4. AA1000SES. AA1000AS. Pacto Global (COP Avanzada). Derechos del Niño y Principios Empresariales.	 Lineamientos
No	Sí	Sí	Sí	Sí	 Verificación



Durante 2015, realizamos un diálogo con público interno y externo para trabajar en los temas materiales del Grupo Sancor Seguros.

G4-2, G4-25, G4-26, G4-27

Seguimiento de compromisos asumidos con los grupos de interés

Desde los inicios del Proceso de RSE, llevamos una gestión de seguimiento sistematizado de los compromisos asumidos con los grupos de interés en cada uno de los diálogos realizados. En el Reporte 2009/2010, presentamos un primer informe acerca de los compromisos cumplidos y a cumplir. Luego de diez años del primer diálogo, volvemos a presentar ese relevamiento, con los planes de acción a llevar a cabo y su relevancia estratégica para la organización.



Estos son los compromisos que aún quedan por cumplir; son de importancia fundamental para la Organización, por lo cual ocupan un lugar clave en la planificación del próximo ejercicio:

Ejercicio Económico	Compromiso	Estado Actual	Plan de Acción	Relevancia estratégica
Diálogo 1: Empleados, Productores y Clientes	Fomentar la participación activa del personal con un programa de voluntariado.	🟡	Se comenzará a implementar un Programa de Voluntariado Corporativo.	!!!
	Integración de personas con discapacidad.	🔴	Se comenzará a implementar un Programa de Inclusión que abarcará desde cambios edilicios y en los canales de comunicación hasta la integración directa a la empresa.	!!!
	Ampliar los beneficios a clientes.	🟡	Se implementará el Programa "Ciudadano Sustentable".	!!
Diálogo 2: Seguridad Vial - Múltiples Grupos	Clarificar al asegurado la documentación que debe llevar en el vehículo.	🟡	Se trabaja este tema en las Redes Sociales pero se enfocará en el cliente.	!
Diálogo 3: Proveedores	Mayor información sobre la empresa/ Gestión y Servicio con Proveedores.	🟡	Trabajar con el nuevo sector de Compras, las bases de proveedores y la difusión del Código para proveedores.	!!
	Brindar capacitación en RSE/Prevención/ Seguridad/ Trabajo conjunto con Proveedores.	🟡	Implementar el Programa de Desarrollo de Proveedores.	!!
	Monitoreo de satisfacción de Proveedores.	🔴	Realización de encuestas de satisfacción.	!

Ejercicio Económico	Compromiso	Estado Actual	Plan de Acción	Relevancia estratégica
Diálogo 4: Aliados Estratégicos	Expectativas sobre comunicación y relación, gestión y servicio de los distintos aliados estratégicos que fueron derivadas a las Áreas.		Seguimiento de las expectativas a fin de conocer su cumplimiento.	
Diálogo 5: Empleados - ComprometeRSE	Implementar el Programa ComprometeRSE con las variables más elegidas por los empleados.		Si bien se llevó a cabo con las temáticas de Ambiente, Seguridad Física e Inclusión Social; en la etapa de Inclusión Social se abordó el tema del HIV, resta trabajar las otras expectativas incluidas dentro de esta categoría.	
	Implementar el Programa ComprometeRSE con el resto de temáticas elegidas por los empleados.		Aun faltan desarrollar temas como Prevención de Adicciones, DDHH, entre otros.	





Indicadores 2005 - 2015

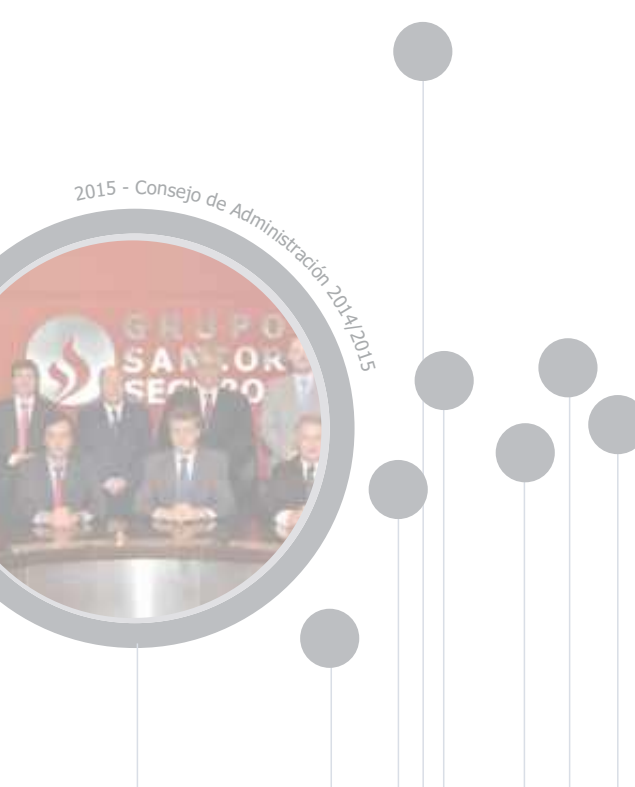
En este cuadro presentamos algunos de los indicadores principales que corresponden a temas materiales de nuestro negocio y se han medido en los últimos diez años de nuestro Proceso de RSE.

No se presentan indicadores económicos ya que se muestran en la sección Perfil de la Empresa, ni tampoco de impacto ambiental debido a que se utilizaron diferentes sistemas de medición y no arrojan resultados comparables. Los indicadores ambientales actuales se presentan en el capítulo de medioambiente respectivo.

	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
PROVEEDORES										
Cantidad de Proveedores	10.505	13.529	15.980	16.551	22.516	21.906	23.268	24.975	24.743	26.188
EMPLEADOS										
Cantidad de empleados	1.011	1.074	1.221	1.318	1.372	1.438	1.638	1.800	1.919	2.075
Contratos Fijos	994	1.058	1.216	1.310	1.369	1.408	1.638	1.786	1.912	2.064
Porcentaje de Hombres	62%	61%	57%	56%	55%	53%	54%	51%	50%	52%
Porcentaje de Mujeres	38%	39%	43%	44%	45%	47%	46%	49%	50%	48%
Puestos Ejecutivos Hombres	90%	88%	89%	86%	80%	84%	82%	81%	60%	66%
Puestos Ejecutivos Mujeres	10%	12%	11%	14%	20%	16%	18%	19%	30%	34%
CAPACITACIONES										
Cantidad de Asistentes	752	739	810	738	606	1.073	1.903	1.298	1.648	1.026
Cantidad de Horas	896,5	2.016	2.639,5	1.798	2.847	3.363,5	4.783	3.637	3.387	3.049,5
CURSOS A PRODUCTORES - PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUADA										
Cantidad de productores	1.089	1.073	1.511	878	1.296	1.379	1.312	1.189	1.640	1.790

Gobierno de la Empresa 2

- Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros 
- Gestión Estratégica 
- Gobierno de RSE 
- Liderazgo 



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 continúan siendo sus pilares inamovibles. Hoy en día, con creciente expansión nacional e internacional, el Grupo lidera el mercado asegurador argentino.

Todas las empresas del Grupo, no obstante tienen 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 tres Directores (Director Relaciones Institucionales, Director General Negocios Internacionales y Especiales, y Director General Grupo Sancor Seguros), son los responsables de la toma de decisiones tanto en la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad como en la aprobación del Proceso de RSE. Durante todo el año, participan en la definición 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. Este año, se realizó un nuevo proceso de Análisis de Materialidad, con un mayor detalle de los temas identificados y su relación con los aspectos de GRI G4 y las Materias Fundamentales de la ISO 26000, y su impacto en cada grupo de interés.

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.gruposancorseguros.com



Presidente: **Carlos Casto**

Vicepresidente: **Raúl Colombetti**

Secretario: **José Sánchez**

Prosecretario: **Vicente Pili**

Tesorero: **Ricardo Fregona**

Protesorero: **Gabriel Montiel**

Vocales Titulares:

Federico Ariel

Eduardo Reixach

Oscar Bergese

Eduardo Arabia

Vocales Suplentes:

Mario Garrini

Horacio Cabrera

Miguel Zazú

Zulema Piana

Jorge Quintana

Ulises Mendoza

Héctor Pandolfi

Eduardo Terranova

José Meeus

Oswaldo Vázquez

Sindicatura

Síndico Titular: **Héctor Rossi**

Síndico Suplente: **Norberto Re**

Consejo de Administración 2014/2015

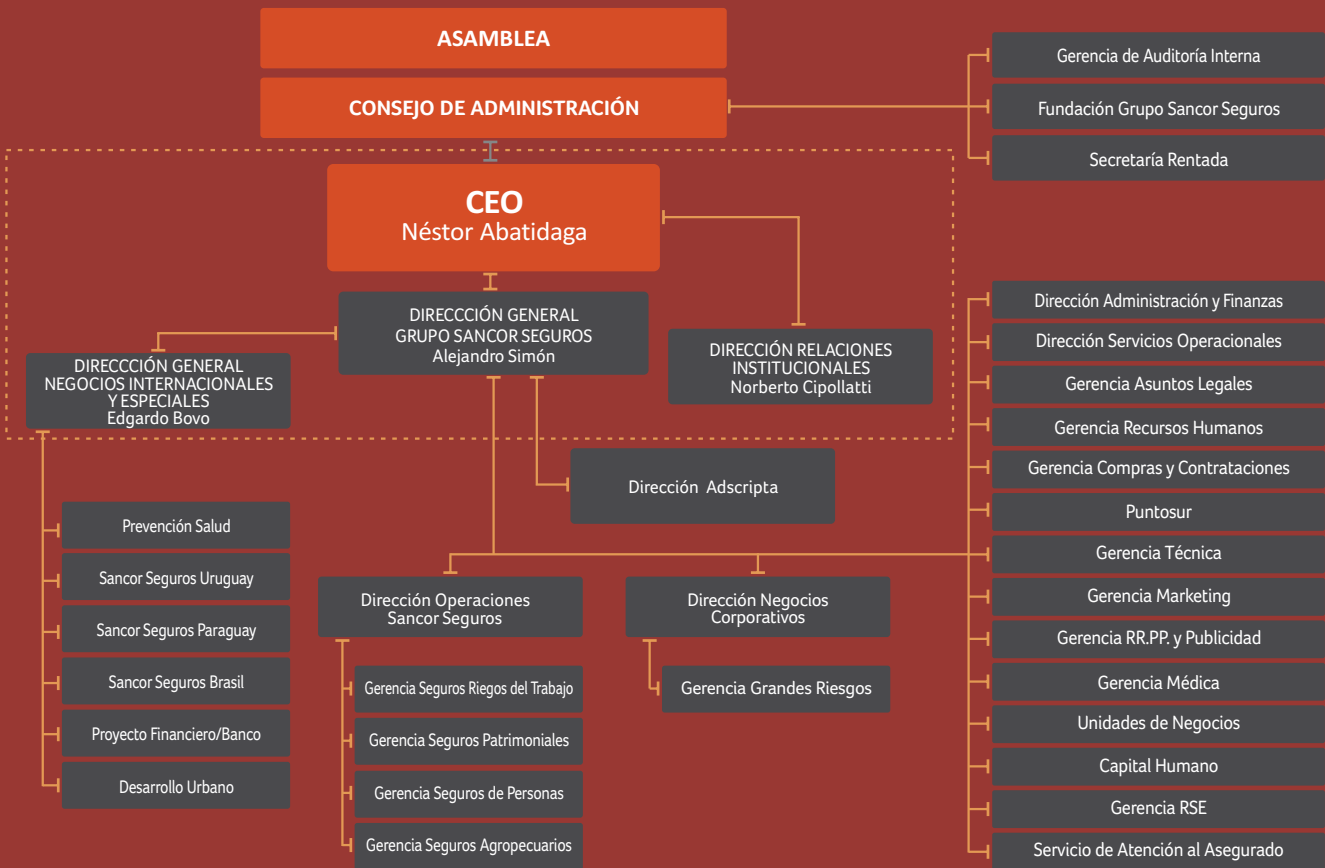
	% 2013/2014	% 2014/2015
Provincias a las que pertenecen		
Santa Fe	40,91	50,00
Córdoba	13,64	9,09
Buenos Aires	9,08	4,55
Mendoza	9,08	9,09
Capital Federal	13,64	13,64
Neuquén	4,55	-
Misiones	4,55	4,55
Río Negro	4,55	9,09
Total	100,00	100,00
Por grupo etario		
Menores de 24 años	-	-
Entre 24 y 30 años	-	-
Entre 30 y 50 años	9,09	13,64
Mayores a 50 años	90,91	86,36
Total	100,00	100,00
Por género		
Masculino	95,45	95,45
Femenino	4,55	4,55



Para profundizar información sobre los integrantes del Consejo de Administración, consulte el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", páginas 4y5.

Funcionamiento de la Gobernanza

En el año 2012, nuestro Grupo Asegurador adoptó un modelo de holding tendiente a consolidar su posicionamiento, afianzar el desarrollo de los emprendimientos regionales e internacionales y diseñar un nuevo modelo de gobierno corporativo para la toma de decisiones estratégicas. En el ejercicio 2014/2015 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, se determinó como figura principal la del CEO, cuyo accionar se apoya en tres Directores.



Gestión Estratégica

Nuestro Grupo cuenta con un equipo 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 la relación que existe entre los mismos, son incluidos en el Mapa Estratégico.

Desde el Área de Planeamiento y Gestión se trabaja con el resto de los sectores, identificando iniciativas estratégicas a fin de:

- Formular 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 Tablero de Comando integral que permita monitorear los objetivos estratégicos a través de indicadores.



Reunión para informar los lineamientos estratégicos de la empresa a los colaboradores de Sunchales - Santa Fe, a cargo del CEO - Néstor Abatidaga.



El Mapa agrupa las iniciativas estratégicas a través de cinco perspectivas: financiera, del cliente, de aprendizaje, de crecimiento y de procesos internos; es en esta última que se aborda la RSE y Sustentabilidad como un proceso central al mismo nivel que los inherentes al negocio: gestión comercial, gestión operativa, gestión de siniestros y compliance. 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 del Grupo.

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, y en Argentina, en el resto de las industrias donde el Grupo opera (Salud/Finanzas), para responder de manera global a nuestros objetivos en materia de RSE.



Matriz de Riesgos

A partir de la instauración del Sistema de Gestión de Riesgos Operacionales que se viene impulsando desde la Alta Dirección, al 30 de junio de 2015 nuestro Grupo Asegurador ha cumplimentado la confección de las matrices de autoevaluación de la totalidad de los procesos de Sancor Coop. de Seguros Ltda. y de Prevención Riesgos del Trabajo, como así también se ha avanzado en la confección de los planes de tratamientos para los riesgos de alto impacto y probabilidad de ocurrencia.

En cumplimiento de nuestra metodología de gestión de riesgos, se identificaron, analizaron y evaluaron 58 procesos con un alcance de 2.340 riesgos analizados, con el objetivo de asumir o tratar los riesgos residuales resultantes del análisis a fin de que los mismos sean mitigados adecuadamente. Este ejercicio fue realizado a través de un sistema propio de administración de riesgos operativos, el cual fue adoptado tomando como base las recomendaciones internacionales, las mejores prácticas para la autoevaluación de los procesos y controles de TI y otros marcos de referencia.

El Sistema de Gestión de Riesgos Operacionales se hará extensivo a las empresas internacionales que conforman nuestro Grupo, de acuerdo con las normativas propias de cada país.

Actualmente, junto al CEADS, Pacto Global y un grupo reducido de empresas, nos encontramos trabajando en un proceso de validación de documentos que acompañarán a una Matriz de Riesgos en Derechos Humanos que próximamente implementaremos.

Gobierno de RSE

La Gerencia de RSE lidera la gestión transversal del Proceso de RSE y tiene como objetivo gestionar la planificación, organización, implementación y medición de sus resultados. Al mismo tiempo, identifica la potencialidad para el negocio en 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 sostenibilidad 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, habiendo sido designado uno de ellos para trabajar en forma directa con la Gerencia del Área, a fin de lograr un diálogo fluido hacia y desde el máximo órgano de gobierno, y así otorgar dinamismo al proceso de evaluación de programas y proyectos.

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

G4-2, G4-34, G4-35, G4-36, G4-SO4

Diagrama Funcional del Gobierno de RSE

Comité de Control Interno: está compuesto por el Presidente del Consejo de Administración de Sancor Seguros, el Director General del Grupo Sancor Seguros, el Director en Relaciones Institucionales y el Gerente de Auditoría Interna; su función es implementar 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 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".

Alta Dirección: está compuesta por el Consejo de Administración, el CEO, el Director General del Grupo Sancor Seguros, el Director General de Negocios Internacionales y Especiales 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 en la materia. 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 empresarial relacionados con los asuntos de GRI y las materiales fundamentales de la ISO 26000.

Gerencia 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.

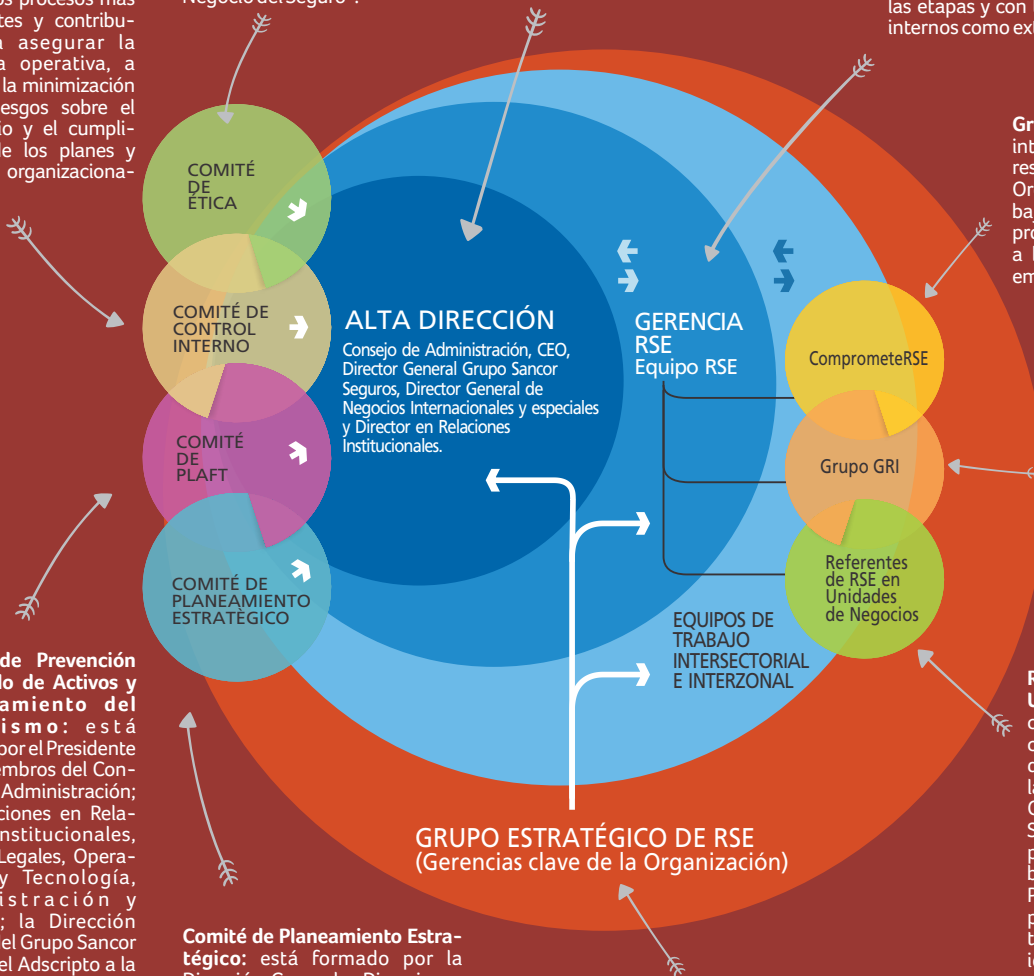
Grupo GRI: formado por cuatro sectores, los cuales trabajan en recabar, procesar y nutrir el sistema de indicadores GRI del Proceso.

Referentes de RSE en Unidades de Negocios: consiste en 14 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.

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, Asuntos Legales, Operaciones y Tecnología, Administración y Finanzas; la Dirección General del Grupo Sancor Seguros, el Adscrito a la Dirección General 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".

Comité de Planeamiento Estratégico: está formado por la Dirección General y Direcciones en Relaciones Institucionales, Negocios Internacionales y Especiales, Administración y Finanzas, Servicios Operacionales, Dirección de Operaciones, Negocios Corporativos y Gerencia de Asuntos Legales. Tiene como función definir y comunicar los desafíos o lineamientos estratégicos del negocio, diseñar el mapa estratégico con sus respectivos objetivos e indicadores de medición, y analizar la estrategia con el propósito de actualizar y/o ajustar según los resultados, análisis y cambios en el contexto competitivo.

GERSE - Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria: 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 es quien aprueba los proyectos estratégicos que involucran a los grupos de interés, y evalúa y aprueba las expectativas surgidas de los diálogos que luego son presentadas a la Alta Dirección. Está integrado por los tres presidentes de las empresas, el CEO y el Director General, cuatro Directores, tres Gerentes Corporativos y tres Gerentes de Unidades de Negocios. Este Grupo es coordinado por la Gerencia de RSE.



GRUPO ESTRATÉGICO DE RSE (Gerencias clave de la Organización)

Liderazgo

Participación activa. Trabajo conjunto

Como parte de la responsabilidad que tenemos 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 promover la Responsabilidad Social Empresaria y la Sustentabilidad como forma de generar otros negocios e impulsar nuevos criterios empresariales.

En este sentido, trabajamos con:

- Pacto Global de Naciones Unidas:** a través de nuestro CEO, somos representantes de la Red Argentina ante el mundo. Además, 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 del Pacto (Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción). Presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH en Argentina y somos miembros, a nivel internacional, del Human Rights Working Group. También integramos el Grupo de “Empresas por la Igualdad” y el grupo “Cuidando el Clima”.

- 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, Técnico-Ambiental y de Gestión de Riesgos.

- 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 tanto en el lanzamiento del G4 en Argentina como en el programa Pioneros de G4 junto a 90 empresas de todo el globo, contribuyendo a la mejora continua de esta herramienta.

- 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 el PlaNeS a partir de las líneas estratégicas elaboradas previamente junto con los actores del sector asegurador.

A Otros tipos de Alianzas se informan en página 6 del “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”.



Nestor Abatidaga, CEO del Grupo Sancor Seguros, en su nombramiento como Representante de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, en el undécimo aniversario del Pacto Global en la ciudad de Rosario.

Premios y distinciones

Premio Ciudadanía Responsable - AmCham Argentina

En la 16ª edición del Premio Ciudadanía Responsable que otorga la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AmCham), nuestro Grupo fue distinguido entre las 10 empresas líderes de Argentina, siendo la única Compañía Aseguradora galardonada bajo la modalidad Gestión Orientada a la Sustentabilidad.

Prestigio Seguros 2014

Sancor Seguros obtuvo el primer puesto en la votación de Productores y en el rubro “Calidad de sus productos”. Prevención Riesgos del Trabajo, por su parte, alcanzó por tercer año consecutivo el máximo galardón en el ramo Riesgos del Trabajo, segmento en el cual es líder del mercado.

Asimismo, obtuvimos el segundo lugar del Premio Conciencia por nuestro programa “Parque Temático de Seguridad Vial”, que forma parte del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria, y el Tercer Premio del galardón Prestigio Ejecutivos.

Merco 2014 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa)

El estudio determinó cuáles son las 100 firmas de mayor reputación en Argentina, y nuestra empresa se ubicó en el puesto 38º a nivel general y en el primer lugar en la categoría “Aseguradoras”. Además, en el ranking Merco Personas, que destaca a las compañías más atractivas para trabajar en el país, Sancor Seguros se ubicó en el puesto 13º sobre un total de 100 firmas destacadas.

Premios Obrar 2014 – Consejo Publicitario Argentino

En la quinta edición de los Premios Obrar que organiza el Consejo Publicitario Argentino, nuestro Grupo fue finalista en la categoría “Grandes empresas” con el Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”.

PREMIO CCIFA-RSE – Cámara de Comercio e Industria Franco-Argentina

La mención especial recibida fue en la categoría Grandes Empresas, por nuestro Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”.

Distinción RSC 2014

La distinción obtenida fue para nuestro Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral con la conformación de Motivadores Viales.

Premio Internacional Fiso 2014

La Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional -FISO- instituyó un premio bianual con el fin de promover el desarrollo de soluciones innovadoras a los riesgos del trabajo. En la edición 2014, dos colaboradores del Área Seguridad y Salud Ocupacional de Prevención Riesgos del Trabajo obtuvieron el Tercer Galardón.

Prácticas Justas en el Negocio del Seguro **3**

Desempeño Económico **R**

Anticorrupción **R**

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

Auditorías a proveedores **A**

Capacitación a proveedores de servicios **A**

1º premio en la categoría "C" del Concurso Nacional de Lucha Contra el Fraude - CESVI



Desempeño Económico

Durante el ejercicio económico 2014/2015, la facturación del Grupo Sancor Seguros fue de \$ 16.523.977.281, superando en \$ 6.076.088.300 a la del periodo anterior.

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 34,98% en relación al último ejercicio y una facturación de \$ 6.649.460.121, continuando con la tendencia registrada en periodos anteriores, lo que permite mantener el posicionamiento dentro de las empresas líderes del mercado.








El desglose de la diversificación de la cartera en sus principales ramos presenta la siguiente composición: Seguros Patrimoniales 73,94%; Seguros de Personas 20,39% y Seguros Agropecuarios 5,66%.

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 31,41% de incremento, aunque en un porcentaje menor al ejercicio anterior debido a un contexto más complejo. También tuvieron un importante crecimiento tanto la cartera de primas de los seguros del segmento empresas como los del segmento individuos, producto del incremento de la cartera de operaciones, como así también de las diferentes acciones tendientes a la actualización de sumas aseguradas.

Los Seguros Agropecuarios, por su parte, registraron un crecimiento del 44,02% en la cartera de primas, con una fuerte incidencia por el incremento de producción en Granizo con el 48,52%, Ganado con el 61,75% y Forestales con el 68,43%, mientras que los Seguros de Personas cerraron el ejercicio con un incremento del 38,19%, incentivado por la estrategia comercial destinada a dar impulso a estas coberturas.

La siniestralidad registrada en el ejercicio fue del 51%. Por su parte, Prevención Riesgos del Trabajo tuvo un crecimiento del 42,75%, alcanzando una cartera de primas de \$ 7.881.707.269, con 300.389 contratos de empresas clientes y 1.600.103 trabajadores asegurados.

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

	2012/2013	2013/2014	2014/2015	
	Financiero			
	Disponibilidades e Inversiones	\$ 4.018.691.561	\$ 6.831.609.919	\$ 9.366.748.588
	Patrimonio neto	\$ 851.466.033	\$ 1.551.628.685	\$ 2.203.726.318
	Utilidades	\$ 14.041.926	\$ 703.042.822	\$ 695.240.817
	Clientes			
	Facturación anual	\$ 7.778.223.629	\$ 10.447.888.969	\$ 14.531.169.133
	Porcentaje de Siniestralidad	71,25%	70,10%	72,07%
	Empleados			
	Cantidad de empleados	1.800	1.919	2.075
	Remuneraciones y Aportes	\$ 390.251.771	\$ 542.766.625	\$ 786.464.131
	Proveedores			
	Cantidad de Proveedores	24.975	24.743	26.188
	Facturación a Proveedores	\$ 1.219.480.575	\$ 1.543.645.191	\$ 2.077.774.102
	Sector Público			
	Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 580.624.916	\$ 868.400.789	\$ 1.158.928.510
	Valor Económico			
	Valor económico directo creado	\$ 9.958.555.300	\$ 13.514.451.692	\$ 17.544.011.576
	Valor económico directo distribuido	\$ 10.127.430.223	\$ 13.098.592.262	\$ 17.218.669.836
	Valor económico retenido	\$ -168.874.923	\$ 415.859.430	\$ 325.341.740
	Inversión Social			
	Fundación*	\$ 2.913.728	\$ 3.327.433	\$ 7.575.085
	Donaciones	\$ 510.000	\$ 637.500	\$ 796.875
	RSE	\$ 3.571.000	\$ 3.919.374	\$ 3.981.261
	CITES**	-	\$ 11.720.636	\$ 8.800.000
	TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	\$ 6.994.728	\$19.604.943	\$21.153.221

* Se actualizaron los valores debido a que dos Programas de RSE pasaron a ser administrados por la Fundación.

** Inaugurado en el ejercicio 2013/2014.

Panorama del Mercado Asegurador

Durante el ejercicio, la producción en el mercado de seguros estuvo motorizada por los ramos que tradicionalmente impulsan su crecimiento, como Automotores. No obstante, también los Seguros Integrales y Combinados de Hogar, Comercio e Industria registraron un buen desempeño, en virtud de una mayor percepción del riesgo por parte de la población.

Por otra parte, siendo el 2015 un año electoral, tuvieron lugar algunas situaciones particulares, como el caso de los seguros de Caución, donde la demanda de obras públicas traccionó el crecimiento del mercado.

En el plano institucional, se destaca 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.

En relación a este último aspecto, las empresas del sector han implementado diversas estrategias tendientes a incrementar dicha conciencia, mediante la creación de una auténtica cultura de la prevención, con el objetivo de que la industria continúe creciendo, fundamentalmente a través del mayor desarrollo de ciertos seguros no obligatorios, como los de Personas.

Anticorrupción



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.

1.803

empleados capacitados
en Prevención de
Lavado de Activos



100%

de los empleados del Grupo
Sancor Seguros en
Argentina



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

Como lo venimos haciendo desde la sanción de la Ley 25.246, nuestra Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, desde su Área de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, conjuntamente con el Comité de PLA y FT -impulsor del compromiso en la prevención del sistema asegurador-, continúa desarrollando las herramientas que permiten a todas las empresas del Grupo una efectiva gestión del Riesgo de negocio que implica el Lavado de Activos. El riesgo económico, financiero y reputacional que esto implica nos obliga a renovar nuestro compromiso y esfuerzos con los organismos competentes en pro de impedir todo intento de quienes pretendan utilizar nuestras empresas como medio para legitimar fondos provenientes de actividades ilícitas.

Los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo son flagelos que las sociedades deben resistir; evitando, con la colaboración de todos, que el producto económico de delitos aberrantes como el narcotráfico, la venta de armas, el tráfico de personas, la prostitución infantil, entre otros, sea integrado a la economía real, dándole apariencia de legalidad. En las empresas de nuestro Grupo, la eficiencia de la gestión del Sistema de Prevención, además de encuadrar a la Organización con las exigencias normativas de las Leyes 25.246; 26.683 y las Resoluciones UIF vigentes, nos permite ser un importante eslabón en la cadena de prevención del riesgo de PLA y FT.

Impulsamos el compromiso con la prevención de dicho riesgo, intensificando las distintas acciones que implementa el Área Corporativa de PLA a través de analistas especializados y en las Unidades de Negocios, conjuntamente con procesos de capacitación y mejora continua que nos permiten mantener alerta a todos nuestros Colaboradores para que mediante los distintos canales de comunicación previstos en los manuales y procedimientos, informen todo hecho, acto u operación inusual y/o sospechosa y así adoptar las acciones necesarias para evitar ser vulnerados. Entre estos canales cabe destacar la casilla de correo pla@gruposancorseguros.com, donde todos los miembros del Grupo pueden notificar las inusualidades para que sean investigadas internamente y, en caso de corresponder, informadas a la UIF.

La actividad desarrollada en el marco de la capacitación anual consistió en el envío de material de formación al 100% de los Colaboradores del Grupo en Argentina (1.803 personas). Posteriormente, se envió vía mail una actividad que planteaba una serie de situaciones hipotéticas en las cuales cada participante debía reconocer si correspondía hacer una Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales o no. El nivel de respuesta fue de 81% (participaron 1.460 personas).



Para ampliar la información sobre PLAFT y el mecanismo para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", página 7.

Prevención de Fraude

En enero de 2015, la Superintendencia de Seguros de la Nación puso en vigencia la Resolución N° 38.477/2014 dirigida a validar las áreas de Prevención de Fraude de las aseguradoras, con el objeto de adoptar medidas efectivas para prevenir, detectar, denunciar y reparar el fraude en los seguros. Esta reglamentación significó una maduración del mercado asegurador respecto de la visión que tenía sobre el fraude, puesto que implica no solo reconocer su existencia dentro de la actividad, sino orientarse hacia un trabajo principalmente preventivo y no únicamente combativo, como era antes.

En tal sentido y en el marco de la nombrada resolución, desde el Grupo Sancor Seguros hemos estado trabajando en un programa de capacitación del Área de Prevención de Fraudes que dio en llamarse “Breves Relatos de Fraude” y que tiene como objetivo compartir historias reales de intentos de fraude que se cometieron contra nuestro Grupo. Las publicaciones –en formato de cómic– son bimestrales y para cada historia, los empleados tienen la posibilidad de participar indicando una resolución al caso presentado, y así aprender más sobre las modalidades de fraude que se suelen utilizar y las herramientas de las que disponemos para combatirlo o prevenirlo. De esta forma, se logró llegar al 100% de los empleados ya que estos relatos están disponibles en la Intranet corporativa.

Para el cuerpo de ventas se elaboró un folleto con recomendaciones, preguntas y datos a recabar para la adopción de medidas de seguridad, el cual fue enviado a todos los Productores de Seguros a través de Circular interna.

Por otra parte, seguimos trabajando en conjunto con otras aseguradoras con el fin de desarrollar nuevas herramientas y metodologías.



Rubén Leonardini - Gerente Prevención de Fraudes, en la entrega de premios del Concurso Nacional de Lucha Contra el Fraude.

Hemos participado del Concurso Nacional de Lucha Contra el Fraude organizado anualmente por CESVI Argentina, y este año hemos obtenido el 1° Premio en la categoría “C”, la más importante por el grado de exigencia del jurado en la selección de los siniestros y donde solo participan las Áreas de Prevención de Fraude con trabajos colaborativos.



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

La selección de nuestros proveedores sigue un cuidadoso proceso basado en la imparcialidad y en la aplicación de criterios objetivos como calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta. Asimismo, nuestro Código de Ética establece que la elección y contratación de proveedores siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo.

Cada contratista y subcontratista -quienes ejecutan trabajos o prestan servicios al Grupo Sancor Seguros-, de manera previa a iniciar la relación laboral con nuestro Grupo, recibe una normativa que busca garantizar que cumpla con requisitos mínimos de higiene, seguridad y salud ocupacional. Además, 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. Ello requiere la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas ambientales y de trabajo seguro. Además, 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 los mismos 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 Medio Ambiente, el seguimiento y control correspondientes de las condiciones de higiene y seguridad. Esto nos permite evitar la existencia de trabajo infantil e informal.

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, trabaja 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 y la Guía de Derechos del Niño y Principios de la Infancia propuesta por UNICEF.

Se trabaja paralelamente en dos líneas: se lleva adelante el objetivo planteado avanzando con 50 proveedores seleccionados en base a las siguientes condiciones: que prestan servicios dentro de los edificios y/o tienen relación con los empleados del Grupo (ej.: seguridad, limpieza, traslado en 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. Con respecto a esto último, se avanzó en la prueba del cuestionario con dos proveedores estratégicos, los cuales respondieron 35 indicadores. 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.

En la segunda etapa, a implementar este año, se realizará la evaluación para sondear el estado de RSE de nuestros proveedores y se llevarán a cabo capacitaciones al respecto.

Con la reciente creación de un nuevo sector de Compras y Contrataciones se busca agregar valor a la adquisición de bienes y servicios, mejorar el resultado del negocio, promover relaciones sustentables con proveedores, garantizar el nivel de servicio en el aprovisionamiento de productos (calidad y plazos), y velar por la preservación de los valores e intereses del Grupo y sus objetivos.

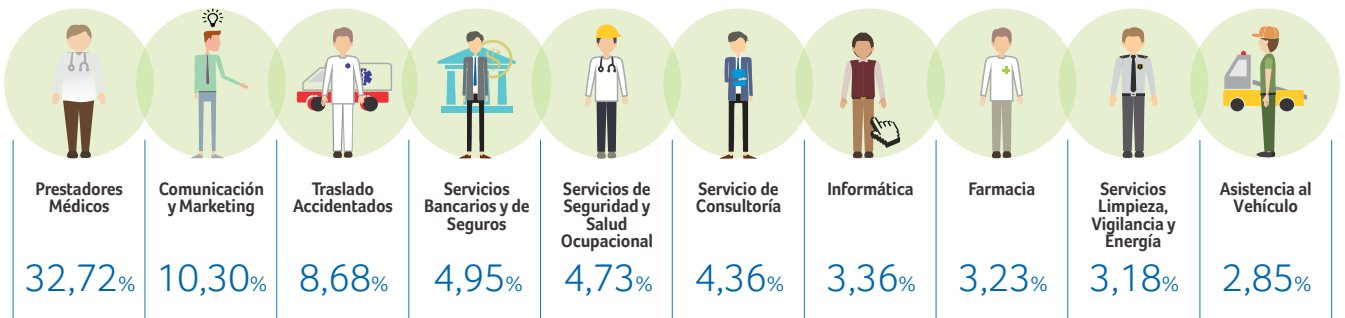
Código de Proveedores

Nuestro Código de Proveedores está armado en base a las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000 y los 10 principios del Pacto Global, presentando de esta manera todos los lineamientos que el Grupo Sancor Seguros adopta en su gestión de sustentabilidad, a los fines de generar un efecto multiplicador en su cadena de valor.

Identificación de principales proveedores

Nuestro Grupo Asegurador trabaja con una red de 26.188 proveedores que son cuidadosamente seleccionados para garantizar 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.

Principales Proveedores - % sobre facturación



El resto de proveedores (21,64%) abarca alquileres, viajes, investigación y gestión de siniestros, servicio de correspondencia, intermediación por cobranza AFIP, servicios de control satelital, servicios sociales, conservación inmuebles, útiles de oficina, alojamiento y comida accidentados, telefonía, asistencia domiciliar y estudios prevención de cáncer, asistencia al viajero, entre otros.



Pago a proveedores distribuido por provincia según facturación

Provincia	2012/2013 %	2013/2014 %	2014/2015 %
Santa Fe	70,04	66,45	66,99
Capital Federal	11,21	14,22	13,89
Córdoba	3,87	4,43	4,52
Buenos Aires	3,41	3,62	3,23
Entre Ríos	1,01	0,88	0,95
Mendoza	0,78	0,72	0,72
Neuquén	0,53	0,56	0,59
Chubut	0,44	0,46	0,45
Resto*	1,72	1,74	1,75
Sin localidad**	6,99	6,92	6,91
Total facturación	100,00	100,00	100,00

*Incluye las provincias de: Río Negro, Tierra del Fuego, Chaco, La Pampa, Misiones, Santa Cruz, Corrientes, Santiago del Estero, Tucumán, San Juan, San Luis, Salta, Jujuy y Formosa, en ese orden.

**Corresponde a proveedores para los cuales no tenemos el dato de la localidad cargado en el sistema.



Gestión y comunicación con proveedores

Continúa vigente la herramienta Mediclick, 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 (Prestadores, Médicos Auditores y Analistas).

Sobre el total de siniestros denunciados en Prevención Riesgos del Trabajo, el 52% es gestionado mediante esta herramienta.

A Para ampliar sobre los indicadores de esta herramienta y su evolución, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", página 8.

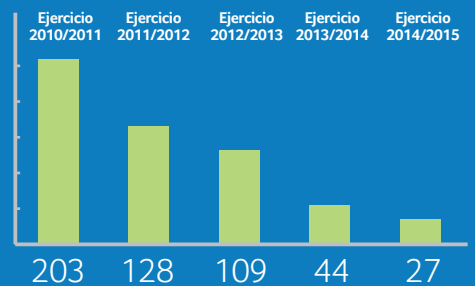


Reclamo de Proveedores

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.



Cantidad de reclamos



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 (débitos, demoras y papelería no recepcionada).









Disminución de un

86,70%

en reclamos de proveedores durante los últimos cinco años

G4-10, G4-11, G4-DMA, G4-LA12

Prácticas Laborales 4

- Trabajo y relaciones laborales 
- Condiciones de trabajo y protección social 
- Comunicación y formación en Responsabilidad Social 
- La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 
- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 
- Representación Sindical 



Trabajo y Relaciones Laborales



Prácticas Laborales
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales



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


Las relaciones laborales existentes en nuestro equipo de trabajo están impregnadas por principios y valores de esencia cooperativista, como la ayuda mutua, el esfuerzo, el compromiso, las ansias de superación y la labor mancomunada orientada al logro de objetivos comunes. De manera permanente, buscamos proteger los derechos básicos de nuestros colaboradores, brindando oportunidades de crecimiento dentro de la Organización, así como condiciones laborales justas que contribuyan a llevar un nivel de vida digno y un tratamiento equitativo.



Cuadro de Indicadores Laborales

	Al 30/06/2013	Al 30/06/2014	Al 30/06/2015
Cantidad de empleados	1.800	1.919	2.075
Puestos ejecutivos hombres	81%	70%	66%
Puestos ejecutivos mujeres	19%	30%	34%
Puestos gerenciales hombres	98%	96%	93%
Puestos gerenciales mujeres	2%	4%	7%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	48%	46%	48%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	52%	54%	52%
Colaboradores en Convenio	75%	76%	76%
Colaboradores Fuera de Convenio	25%	24%	24%
Empleados menores a 24 años*	-	-	4%
Empleados menores a 30 años*	33,67%	31%	-
Empleados entre 24 y 30 años*	-	-	24%
Empleados entre 30 y 50 años	60,28%	63%	66%
Empleados mayores a 50 años	5,72%	6%	6%
Índice de Rotación	6,85%	6,80%	7,71%
Empleados en Sindicato del Seguro	83%	84%	86%
Empleados Capacitados en Programas de Formación	1.235	1.630	1.015
Horas de capacitación	3.637	3.387	3.049,50

* En el presente ejercicio (2014/2015), con motivo de incorporar a nuestra gestión los **Derechos del Niño y Principios Empresariales** con los lineamientos de GRI, comenzamos a registrar los grupos etarios más jóvenes, reemplazando la franja de "menores a 30 años" por los siguientes rangos: "Empleados menores a 24 años" y "Empleados entre 24 y 30 años".

 Para ampliar la información sobre indicadores laborales desglosados por género, edad, rotación y ubicación geográfica, ver páginas 9 y 10 del "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 (actualmente se otorgan por medio de A.M.E.S.S.).
- Descuentos en medicina prepaga (Prevención Salud).
- Retiro voluntario.
- Vacunación antigripal.

A Para conocer en detalle los beneficios para el personal, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, página 11.

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 1.240 empleados de Sunchales y 558 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.



Concepto	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Cantidad de afiliados	1.748	1.682	2.083
Cantidad de ayudas financieras y créditos hipotecarios otorgados	59	72	77
Monto de ayudas financieras y créditos hipotecarios otorgados	\$4.996.906	\$7.283.405	\$9.247.869

A Para ampliar información sobre A.M.E.S.S., retiro voluntario y representación sindical, consultar páginas 11 y 12 del “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”.



Pausa Activa realizada por Colaboradores de la Sucursal Capital Federal.

G4-26, G4-DMA, G4-HR2

Comunicación y formación en Responsabilidad Social



Prácticas Laborales
Asunto 3. Diálogo Social

La comunicación interna es de capital importancia para nuestro Grupo Asegurador, por cuanto busca promover el diálogo y la participación activa de los Colaboradores, así como fortalecer el entramado relacional de quienes forman parte de la Organización. Una de las herramientas más importantes con que contamos para ello es la Intranet 2.0, un espacio virtual que busca optimizar la interacción entre los empleados, al tiempo que permite crear y compartir espacios de cooperación. En tal sentido, cada miembro de nuestra empresa puede expresar sus comentarios a través de la herramienta. Además, allí se informan las incorporaciones y cambios de puestos que hayan tenido lugar cada mes.

En un fiel reflejo de la importancia que para nuestro Grupo revisten los temas vinculados a la Sustentabilidad, las novedades y contenidos sobre la temática son publicados en la sección principal de noticias de la Intranet Corporativa.

Todos los años se realiza una Jornada de Formación en Sustentabilidad para los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios.

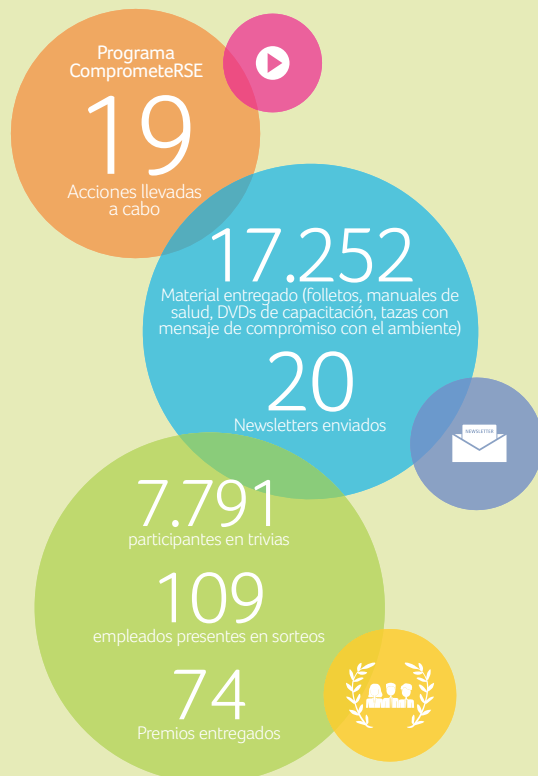


ComprometeRSE

Desde hace ocho años se implementa el Programa “ComprometeRSE – Apoyando lo nuestro”, espacio de interacción entre la empresa y sus Colaboradores que busca incentivar la participación de todos en distintas temáticas que hacen a la Sustentabilidad.

En sus cinco ediciones anteriores se trataron aspectos de: salud, nutrición, ergonomía, seguridad vial y física, y deporte. Se realizaron envíos físicos y virtuales de diferentes elementos (newsletters, folletos, afiches, manuales, imanes, calcomanías, etc.), brindando información con el objetivo de concientizar, educar y sensibilizar.

En la edición 2015, ComprometeRSE incluye acciones relacionadas a: Ambiente, Seguridad Física e Inclusión Social. Estos temas surgieron del diálogo realizado en abril de 2014.



La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados



Prácticas Laborales
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional

Se continuó desarrollando un proceso de gestión preventiva, basado en la implementación de diversas acciones tendientes a la mejora continua de los ambientes laborales y la capacitación permanente del personal en materia de prevención de riesgos laborales, abordando también aquellos riesgos que pueden producir daños materiales o afectar la continuidad del negocio.

Se analizan las condiciones de Higiene, Seguridad y Medioambiente de los edificios, a fin de identificar las fuentes de riesgos que potencialmente pueden causar accidentes, enfermedades profesionales o provocar daños materiales sobre los bienes patrimoniales del Grupo. A partir de allí, 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. Se analizó el 25% de los establecimientos de Argentina.

Se implementó, además, la Línea de Emergencias GSS 8080, un nuevo servicio para los empleados disponible las 24 horas, los 365 días del año, destinado a atender y gestionar situaciones de emergencia (incendio, urgencias médicas, evacuación de edificios, etc.) que se presenten en cualquiera de los establecimientos.

Brigadistas del Grupo Sancor Seguros

Las distintas Brigadas de Emergencia (Incendio, Primeros Auxilios y Evacuación) llevaron adelante nueve jornadas de capacitación y dos ejercicios de instrucciones prácticas que permitieron comprobar la efectividad de los Planes de Evacuación diseñados y estrategias de extinción de incendios.

Se desarrolló una nueva edición de las Competencias de Brigadistas, donde las actividades lúdicas estuvieron directamente relacionadas con la aplicación de técnicas y conocimientos sobre los cuales fueron capacitados los Brigadistas Voluntarios: extinción de incendios, primeros auxilios, inmovilización y traslado de víctimas, maniobras de RCP (Resucitación Cardiopulmonar) y manejo del DEA (Desfibrilador Externo Automático).

Este tipo de entrenamiento nos permite contar con un grupo de personas capacitadas para afrontar una potencial emergencia que ponga en riesgos al personal o a nuestros bienes patrimoniales, minimizando las posibilidades de que este tipo de incidentes puedan afectar la continuidad del negocio y/o de nuestras operaciones.

Jornadas de Competencias de Brigadistas.



Día Mundial del Corazón - 29 de septiembre de 2014.
Acción conjunta entre Prevención Salud y el Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente del Grupo.



Indicadores de Salud y Seguridad de empleados





Índice de accidentes y daños laborales	2012/2013			2013/2014			2014/2015		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Cantidad de empleados	865	935	1.800	962	957	1.919	1.067	1.008	2.075
Número de accidentes	6	7	13	7	4	11	6	0	6
Enfermedades profesionales	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	97	64	161	441	59	500	6	20	62
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,1121	0,0684	0,0894	0,0654	0,0154	0,0237	0,0298	0	0,0298
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	6,93 x mil	7,48 x mil	7,22 x mil	7,27 x mil	4,17 x mil	5,73 x mil	2,89 x mil	0 x mil	2,89 x mil

A Para ampliar información sobre indicadores de Salud y Seguridad de empleados desglosados por edad y ubicación geográfica, ver página 13 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

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: 69,3%.

	Empleados menores a 24 años	4,33%
	Empleados entre 24 y 30 años	25,66%
	Empleados entre 30 y 50 años	64,19%
	Empleados mayores a 50 años	5,98%

G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10



Motivadores Viales de la Sucursal Capital Federal, junto al coordinador del programa.

Motivadores Viales

Nuestro Programa de Prevención Riesgos del Trabajo, denominado "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral – Motivadores Viales", se continúa desarrollando con el objetivo de motivar y capacitar a los empleados en materia de Seguridad Vial. Luego de las charlas de concientización, se conforman grupos integrados por aquellos Colaboradores que deseen formular proyectos puntuales y convertirse en referentes de conductas responsables en el tránsito, quienes reciben una nueva instancia de capacitación para profundizar conocimientos.

De esta manera, el grupo de Motivadores Viales integrado por seis Colaboradores de Capital Federal, decidió realizar un proyecto de prevención de siniestros de tránsito orientado a peatones, denominado "Todos somos peatones – Conductas en la vía pública en nuestro rol como peatón", cuyo objetivo es analizar, de manera práctica, las situaciones de riesgo que pueden presentarse a los peatones del ámbito de la ciudad de Buenos Aires y las buenas conductas de peatones seguros y responsables.

Para ampliar información sobre los resultados de este Programa, ver página 13 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Charlas de Inducción Presencial de nuevos Colaboradores que ingresaron al Grupo.

Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo



Prácticas Laborales

Asunto 4. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Durante el ejercicio 2014/2015 se desarrollaron cursos y programas de formación, dando respuesta a las diferentes necesidades de las Áreas de negocio y de servicios de nuestro Grupo. 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).

Se dio inicio a un ciclo de Charlas de Inducción Presencial, dirigidas a los Colaboradores que se incorporan al Grupo, a fin de transmitirles los valores y la filosofía de la empresa y dar a conocer su política, contando con los testimonios de excompañeros de trabajo ya retirados.

Por otra parte, se puso en marcha un Centro de Formación Virtual, espacio desde el cual es posible acceder a diferentes cursos de capacitación desarrollados mediante la metodología de aprendizaje a distancia.

Detalle de personas capacitadas por categoría:

Categorías	Cantidad de personas 2012/2013	Cantidad de personas 2013/2014	Cantidad de personas 2014/2015
Puestos ejecutivos hombres	127	154	144
Puestos ejecutivos mujeres	33	67	178
Puestos gerenciales hombres	26	30	26
Puestos gerenciales mujeres	1	2	-
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	507	719	401
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	604	735	277
Total	1.298	1.707	1.026

Para ampliar información sobre indicadores de capacitación desglosados por género, temáticas y horas de capacitación, ver páginas 13 y 14 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Gestión del Desempeño

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. Para ofrecer mayor claridad y precisión en la estimación de los desempeños, se ha realizado una modificación en la escala de calificación que se aplicó a partir del ejercicio 2013/2014.

Categorías	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	80,59%	90,05%	86,60%
Hombres	53,41%	52,20%	50,47%
Mujeres	46,59%	47,80%	49,53%
Puestos ejecutivos hombres	8,65%	10,71%	10,29%
Puestos ejecutivos mujeres	3,25%	3,59%	5,12%
Puestos gerenciales hombres	0,57%	1,50%	2,17%
Puestos gerenciales mujeres	0,16%	0,06%	0,17%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	90,78%	39,99%	38,01%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	96,59%	44,16%	44,24%

A Para profundizar sobre la escala de calificación aplicada, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", página 14.



Facilitadoras referentes de la Encuesta de Clima y Compromiso.



Jornada presencial en Capital Federal, grupo Manteniéndonos Activos.

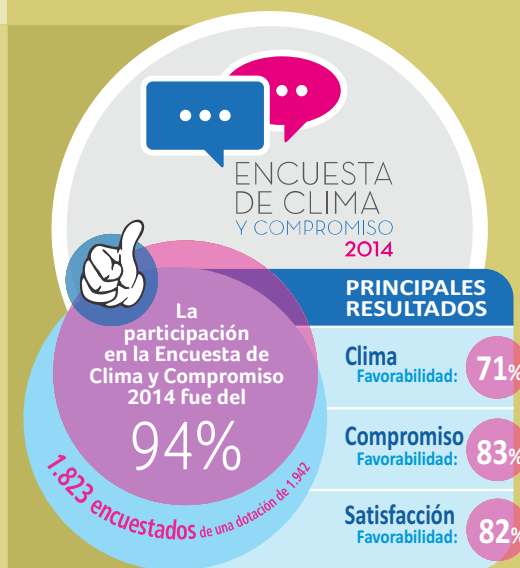
Encuesta de Clima y Compromiso

La Encuesta de Clima y Compromiso es voluntaria, totalmente anónima y confidencial. Para garantizar esto, los empleados podían intercambiar su contraseña con algún compañero y responder el cuestionario en cualquier momento del día, ya sea desde la empresa o desde cualquier computadora fuera de la misma. Para resguardar el anonimato y confidencialidad de la información, las respuestas fueron analizadas por la consultora, quien no presentó resultados de forma individual.

Abarcó a todo el personal en relación de dependencia, con una antigüedad mínima de seis meses en la Organización, a fin de conocer la opinión de todos los Colaboradores sobre el trabajo, el ámbito laboral y las expectativas.

Desde Recursos Humanos se envió a cada Área, un informe detallado con los resultados individuales de la encuesta, a fin de poder trabajar en conjunto sobre cada uno de los puntos abordados en la misma.

A Para profundizar sobre los resultados de la Encuesta de Clima y Compromiso, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", página 15.



Manteniéndonos Activos

El objetivo de "Manteniéndonos Activos" es brindar información y reflexionar sobre diferentes temáticas relacionadas al cese de la actividad laboral, para que quienes se encuentren en esa etapa cuenten con herramientas para afrontar los cambios que se producen a partir de ese momento. Está destinado a los Colaboradores del Grupo Sancor Seguros próximos a su retiro laboral. La presente edición cuenta con la participación voluntaria de ocho personas pertenecientes a Sunchales, Capital Federal, General Roca, Trelew y Río Cuarto, quienes participan de encuentros presenciales y videoconferencias, con una frecuencia mensual.

A Para ampliar información sobre los Programas Manteniéndonos Activos y Re-Crearnos, así como sobre el trabajo que el Grupo realiza con Jubilados y Pensionados de Sancor Seguros, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", páginas 15 y 16.



Asuntos de Consumidores 5

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

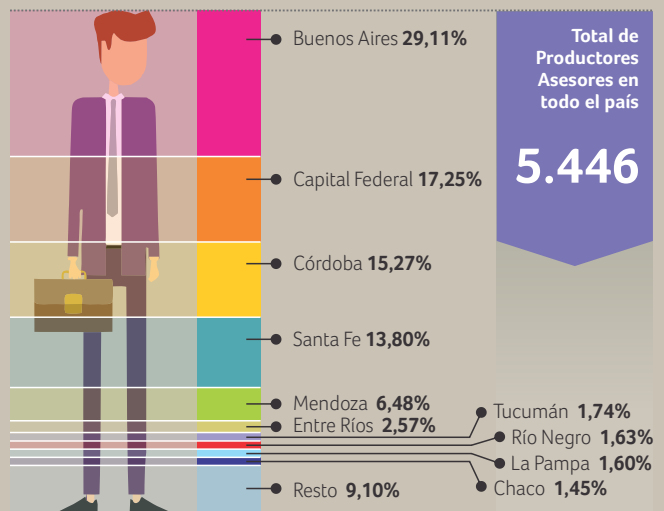


El compromiso con nuestro canal de ventas



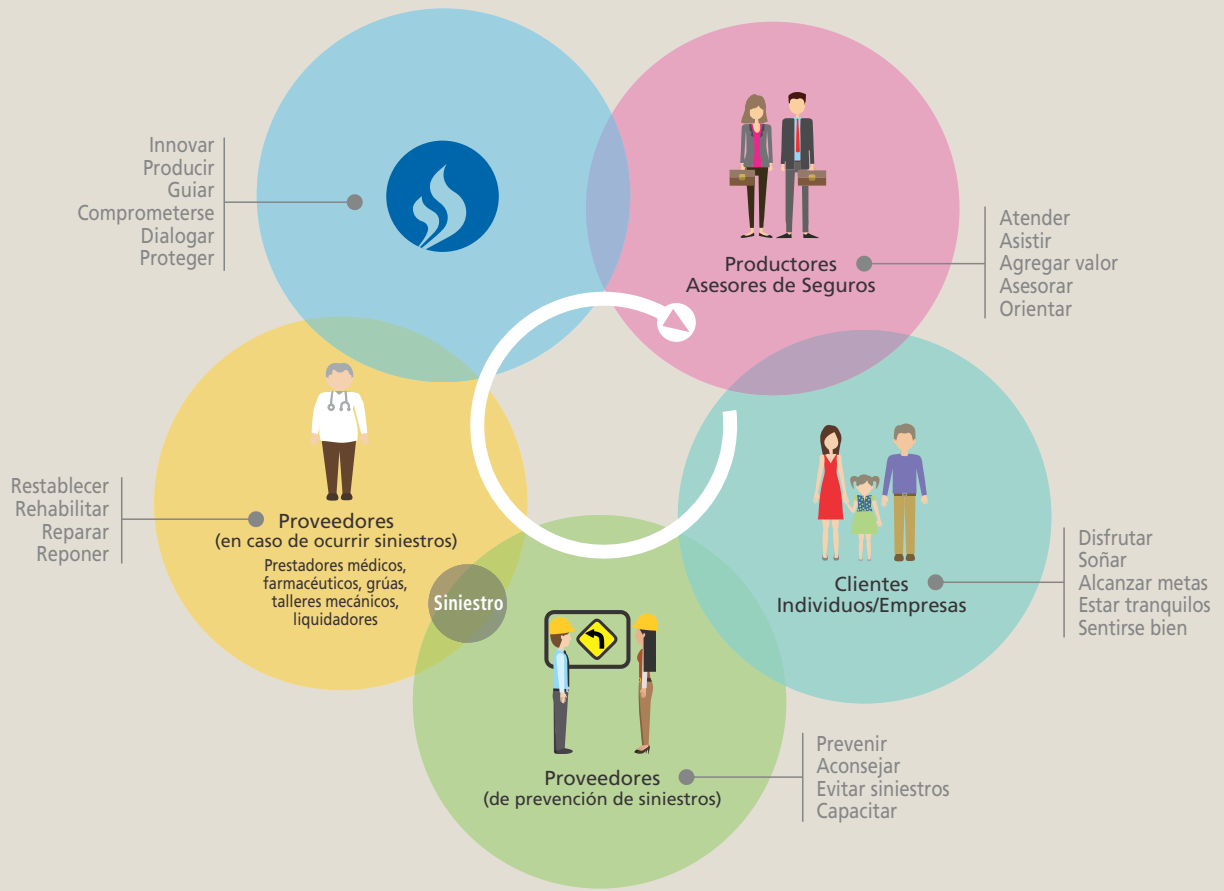
Asuntos de Consumidores
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Nuestra política comercial se basa en la labor de los Productores Asesores de Seguros (PAS) de nuestra amplia red nacional. Ellos son nuestros aliados estratégicos en el negocio y constituyen el nexo con los asegurados, a quienes brindan atención personalizada; asesoramiento profesional sobre las distintas coberturas, para determinar cuál es la que mejor se ajusta a sus necesidades y requerimientos, y contención al momento de ocurrencia de un siniestro contemplado en la póliza.



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

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:



Líderes. Programa de Capacitación Continuada 2015

Líderes, nuestro Programa de Capacitación Continuada, consiste en cursos obligatorios destinados a nuestro cuerpo de ventas que se dictan con el objetivo de formar, brindar herramientas estratégicas y fidelizar a los PAS, otorgándoles la oportunidad de cumplir las horas exigidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para la renovación de la matrícula. La actual propuesta se desarrolla bajo el lema: “Dejá tu huella, inspirá”.

Durante los encuentros también se abordan otras cuestiones que son de interés para el negocio en general. En tal sentido, este año se dicta el curso denominado “El PAS profesional”, el cual fue implementado como obligatorio por la SSN. Para los temas libres, y enfocados en cuestiones comerciales y de ventas, se ofrecen dos capacitaciones ligadas a estas temáticas: “El PAS y la gestión comercial” y “Los caminos del crecimiento”.

	CURSOS 2013	CURSOS 2014	CURSOS 2015
Cantidad de Productores Asesores	1.189	1.640	1.790
Horas capacitación por Productor Asesor	6	6	7
Promedio general del puntaje otorgado	8,95	8,79	8,67*

*Sobre una muestra de 931 encuestas respondidas.

1.790
productores capacitados

Promedio de satisfacción
8,67%



Jornada Líderes en la localidad de Rosario - Santa Fe

G4-EC8



49° Asamblea General de AOSS y 29° Asamblea General de AMPASS realizadas en Capital Federal.



Trabajo conjunto

Nuestra fuerza de ventas desempeña un rol activo en el acompañamiento de los distintos programas de Responsabilidad Social Empresarial 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 de “Rutas en Rojo” a diferentes localidades de Argentina y países vecinos, se realizan 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 su participación en la totalidad del recorrido del móvil y las demás acciones que se realicen.

Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS)

Sus objetivos básicos están centrados en estimular el agrupamiento por afinidad entre los colegas y su participación, sirviendo de medio de opinión, consulta y nexos corporativo ante el Grupo Sancor Seguros.

La entidad está compuesta por ocho Delegaciones (Casa Central, Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, Mendoza, Río Negro/Neuquén, Rosario y Mar del Plata), las cuales desarrollan programas de capacitación continua con el fin de enriquecer los conocimientos de sus 400 afiliados. Este año se llegó a un promedio de 70 a 100 personas de acuerdo a la zona y se abordaron los siguientes temas:

- **Análisis de riesgos:** se definió una actividad comercial de impacto, dependiendo de cada zona, y en base a ella se visitaron instalaciones de asegurados donde, con la participación de Ingenieros en Seguridad del Grupo, se capacitó a los asistentes en cómo analizar el riesgo de manera integral, a efectos de una correcta suscripción y asesoramiento adecuado a nuestros clientes.
- **Estrategias de venta digital:** se dictaron cursos tendientes a la introducción sobre el uso de nuevas herramientas virtuales de comercialización y contacto con nuestros asegurados.

Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)

Esta Asociación ha sido constituida por los mismos Productores de Seguros de Sancor Seguros, contando al 2015 con 622 Asociados en toda Argentina. La permanencia a lo largo de las décadas es reflejo del trabajo en equipo, del consenso, de los procesos de diálogo que se dan en el seno de la institución; siendo estas escuchas e interacciones con el otro, un factor clave en este tipo de Asociación.

El Sistema de Previsión, que hoy brinda beneficio a 109 jubilados y 55 pensionados, ha sido el motivo inicial de constitución de esta entidad.

AMPASS constituye una Mutual Sustentable, entendiendo por sustentabilidad a aquellas acciones que se desarrollan con dos fundamentos: por un lado, apostando a proteger el entorno actual; y por el otro, optimizando la calidad de vida o el entorno de quienes nos prosiguen. Justamente, este Sistema de Previsión nos permite cooperar en el presente para que nuestro futuro sea promisorio.

Integrantes de AOSS y AMPASS tomaron parte en reuniones del Grupo Estratégico de RSE a fin de capacitarse en esta temática, conocer los lineamientos de sustentabilidad del Grupo, expresar sus expectativas y participar en el análisis de materialidad.

A Para ampliar información sobre AOSS y AMPASS, consultar página 16 del “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”.

98,50%

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

**16.178**

intervenciones de contención en el ejercicio 2014/2015



El compromiso con nuestros clientes



Asuntos de Consumidores

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

Uno de nuestros objetivos estratégicos consiste en brindar una respuesta a las expectativas de los asegurados. Para ello, sostenemos un compromiso con la eficiencia en la gestión y la mejora continua aplicada al desarrollo de nuestros productos y servicios. Además, actuamos en forma responsable frente a las necesidades legítimas de nuestros asegurados, como seguridad y prevención; información suficiente y adecuada para tomar sus decisiones; posibilidad de elegir, de ser escuchado y ser compensado en forma justa.

Nuestros socios: clientes y asegurados

Concepto / Ejercicio	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Cantidad de empresas	210.661	231.736	226.076
Cantidad de individuos	914.508	1.100.792	1.237.481
Cantidad de empleados asegurados	1.553.985	1.421.637	1.600.103

Para poder dar cumplimiento a nuestra política de calidad, precisamos conocer el nivel de satisfacción de los asegurados. Con este fin, de manera periódica solicitamos su participación en encuestas para recabar datos sobre sus motivos de insatisfacción, su opinión sobre los servicios y herramientas que se les ofrecen, su conocimiento y opiniones acerca del Proceso de RSE y los programas implementados por el Grupo, entre otros aspectos.



Para ampliar 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 el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", páginas 17 y 18.

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

Su principal objetivo es la contención del accidentado y su familia, la cual se logra brindando acompañamiento empático, con escucha activa e información necesaria para que transite la situación devenida de su accidente laboral. De este modo se procura generar un vínculo positivo entre el accidentado y la ART, donde las demandas disminuyan y se canalicen de manera constructiva. Por ello se trabaja en conjunto con los demás roles intervinientes en la gestión de siniestros (administrativos, abogados de gestión extrajudicial, etc.).

Además de las zonas que ya contaban con la figura (Capital Federal, Rosario, Mendoza, Córdoba, Santa Fe, General Roca, Casa Central, San Francisco y Río Cuarto), comenzamos a ampliar la cobertura a las demás, por lo cual incorporamos personal en Salta, Tucumán y Mar del Plata. Nuestra intención es trabajar en todas las zonas para que puedan contar con este rol.



Para ampliar información sobre el accionar de este Programa y el rol del analista de siniestros graves, ver página 19 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

G4-26, G4-27, G4-DMA, G4-EC8, G4-PRS

Equipo de Intervención en Catástrofes

El Equipo de Intervención Psicosocial (EIPS) permite dar una respuesta rápida y profesional a las demandas que surgen en situaciones de emergencia. Fue creado para dar mejor cobertura a los siniestros de gran magnitud de Prevención Riesgos del Trabajo.

Está compuesto por **14 integrantes voluntarios** que si bien pertenecen a distintas zonas (Sunchales, Córdoba, Santa Fe y Salta), cubren todo el país, ya que actúan como equipo, independientemente del rol que cada miembro cumple diariamente en su zona (Profesionales de Acompañamiento y Orientación, Administrativos, Operadores del Centro de Atención al Cliente, Analistas, etc.). Esto aumenta la operatividad y excelencia en la intervención ya que permite trabajar con coherencia y códigos compartidos, bajo la misma cultura organizacional. La formación y entrenamiento del equipo se desarrolló en tres niveles, destinando dos jornadas de ocho horas a cada uno. Para pasar de un nivel al siguiente fue necesario realizar actividades de entrenamiento, las cuales fueron supervisadas y evaluadas por la formadora, quien brindó soporte online permanente.

El objetivo de las intervenciones es la contención emocional, previniendo patologías, facilitando duelos y promoviendo la reinserción social de las personas afectadas por el evento crítico, reestableciendo la rutina. Todo esto repercute en la recuperación temprana y la calidad de vida de los afectados, previniendo el desarrollo de patologías y la multiplicación de víctimas.



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 comunique 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:

Accidentes	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Leves	14.441	15.450	14.690
Graves	1.076	1.099	873
Muerte	204	234	194
Total	15.721	16.783	15.757

Contactos con los clientes

Nuestro Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) cuenta con atención telefónica (inbound y outbound) y virtual (chat, Facebook, e-mail, Sitio de Autogestión, mobile y fax). Dispone, además, 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.

Indicadores	Ejercicio 2012/2013	Ejercicio 2013/2014	Ejercicio 2014/2015	Variación
Atenciones telefónicas	821.014	991.726	1.001.488	0,98%
Atenciones virtuales	13.884	518.895	506.492	-2,40%
Total	834.898	1.510.621	1.507.980	-0,18%
Gestiones médicas	70.429	65.562	70.521	7,56%
Gestiones administrativas	111.632	184.731	200.363	8,46%
Total	182.061	250.293	270.884	8,22%
Total contactos	1.016.959	1.760.914	1.778.864	1,01%

En función a la variación que se observa en el cuadro, la cual es mínima (si comparamos con los ejercicios anteriores), resulta importante mencionar que a partir del mes de octubre de 2014, se tercerizó la atención de los turnos nocturnos y de fines de semana, concentrando en el C.A.C. el servicio de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00 hs.

A Para más información sobre indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C., ver página 20 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

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, continuamos con el 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, Asociación Civil Lapacho, Fundación Desafíos, Coprodesu Consejo para la Prod., Asociación Civil Enlace Social, C.A.U.QUE.V.A., Fie Fran Poder S.A., Pensar Junín, Asociación para el desarrollo regional, Isla Maciel, Techo, Proyecto Jujuy, Coopcol Ltda., APDR Villa Elisa, Juanita, Pueblo Joven, La Colmena, Cooperadora Coronel Arias.

A partir de abril de 2015 comenzamos con un nuevo proyecto, a través del cual brindamos a los micro emprendedores un seguro de Salud, que indemniza ante intervenciones quirúrgicas de media/alta complejidad y trasplantes, teniendo como beneficio adicional un 50% de descuento en medicamentos en farmacias adheridas en todo el país.

Se trabaja en el Conurbano de la provincia de Buenos Aires y en el Norte Argentino debido a que, por sus características estructurales, son las regiones con mayor nivel de pobreza del país. Actualmente contamos con 5.242 asegurados en promedio.

A Para más información sobre indicadores de Microseguros, ver páginas 21 y 22 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Coberturas para niños y jóvenes



Derechos Humanos
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

El Grupo Sancor Seguros ofrece una gama de productos y servicios que incluyen en su cobertura a niños y jóvenes. Los seguros se destacan por el resguardo de este grupo etario en contextos como la escuela, el hogar, la salud, el empleo (en el caso de aquellos jóvenes que ya se insertaron en el mundo laboral), entre otros ámbitos de protección. De esta manera, con 16 productos diferenciales, protegemos en forma directa a niños y jóvenes, sus bienes, su salud y la de su familia.

Además, contamos con dos servicios digitales especialmente orientados al público joven: la aplicación para dispositivos móviles de Prevención Salud y la revista digital Dale Magazine, destinada a jóvenes Productores Asesores de Seguros del Grupo.

A Para conocer en detalle los productos y servicios orientados al público joven, ver páginas 22 y 23 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

G4-DMA, G4-PR1

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

Con el permanente objetivo de continuar afianzando nuestra posición de liderazgo en el mercado asegurador, minimizar riesgos y optimizar la atención, guiados por la premisa de la mejora y superación constantes, llevamos a cabo desarrollos que nos permiten brindar un servicio de excelencia caracterizado por la cercanía permanente y la capacidad de respuesta:

- Creación de nuevos servidores virtuales y reducción de equipos físicos.
- Primera aseguradora argentina en ofrecer la cobertura Protección e Indemnidad.
- Inauguración y remodelaciones de oficinas.

A Para acceder a más información acerca de otros desarrollos, consultar página 24 del “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”.



Nuevas instalaciones de la Delegación Río Cuarto.

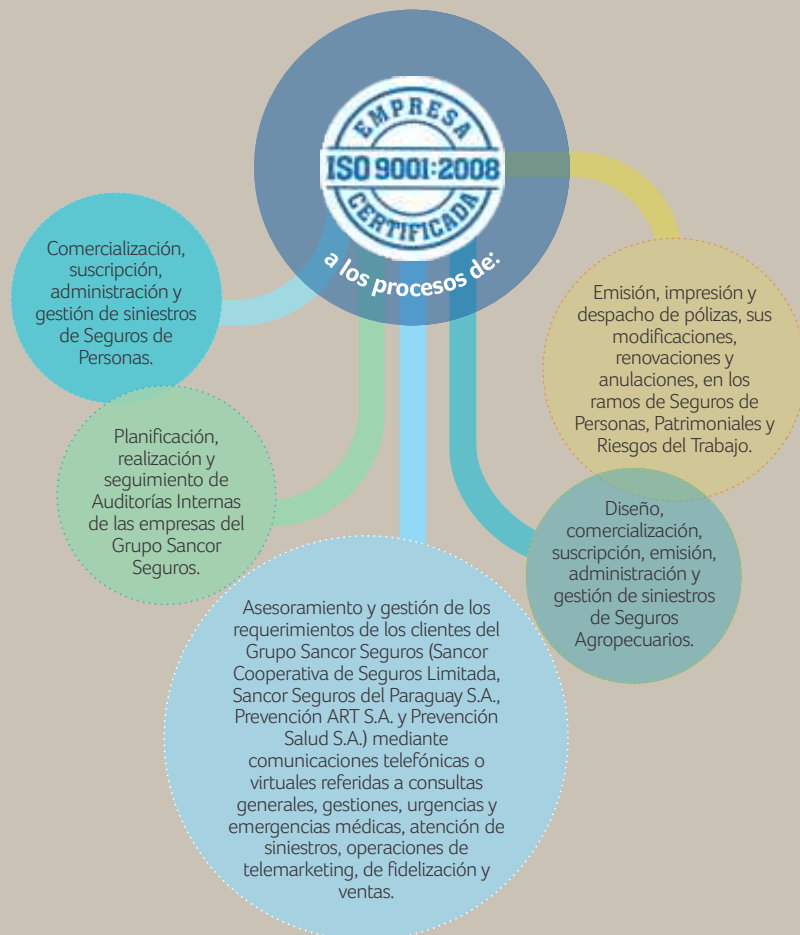
Responsabilidad por los productos y servicios



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 que se muestran en el gráfico de la derecha:

Solvencia financiera: en el aspecto financiero, contamos con la calificación de FitchRatings AA (Arg.), quien mantuvo para Sancor Seguros la calificación AA- (Arg.), correspondiente a Compañías de Seguros con una fuerte capacidad para el pago de los compromisos.



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 clientes. En este contexto, desarrollamos desde hace años una estrategia de protección de los activos de información basada en un equipo de profesionales dedicado exclusivamente a la Seguridad Informática, acompañados por especialistas en informática legal, análisis forense y software malicioso.

En el marco de las Políticas y Normas de Seguridad vigentes, nuestro Grupo actualiza permanentemente sus procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos, acompañando la evolución tecnológica de la Organización y adaptándose a las nuevas amenazas.

Protección de datos personales

Como empresa, somos responsables por los datos personales que tenemos en nuestro poder. De acuerdo a la normativa que impone la Ley Nacional 25.326 respecto de la Protección de Datos Personales (Ley de Habeas Data), anualmente renovamos la inscripción de las bases de datos de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y de Prevención Riesgos del Trabajo. En el ejercicio pasado se inscribió también Prevención Salud.

La certificación de las renovaciones anuales responde a la protección de los datos de nuestros clientes (Asegurados, terceros, Productores Asesores, empleados, etc.) de Sancor Seguros y de Prevención Riesgos del Trabajo; de las bases de datos de Prevención Salud S.A. (afiliados, adherentes y profesionales); de los datos de personas que cargan su Curriculum Vitae en el portal del Grupo Sancor Seguros; de los niños registrados en el sitio web "Preveniños"; de las filmaciones de seguridad internas y de los controles de acceso a nuestros edificios.

Dada la importancia que tiene la información como activo de la Organización y el compromiso que nuestra Aseguradora tiene con esta temática, la Gerencia de Protección de Riesgos y Cumplimiento está llevando a cabo las actividades correspondientes para proteger la confidencialidad e integridad de los datos de las personas que contratan nuestros servicios y cumplir con la Ley Nacional 25.326. Para ello, además de la normativa vigente, se apoya en la Política General de Seguridad de la Información del Grupo Sancor Seguros.

También contamos con el Manual de Protección de Datos Personales para el conocimiento e involucramiento de todos los Colaboradores de la Organización, disponible en la Intranet Corporativa.



Inauguración de las nuevas instalaciones de la Delegación Río Cuarto, con la presencia del Presidente de Sancor Seguros y el Director General del Grupo.

G4-DMA, G4-PR1



Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados



Asuntos de Consumidores

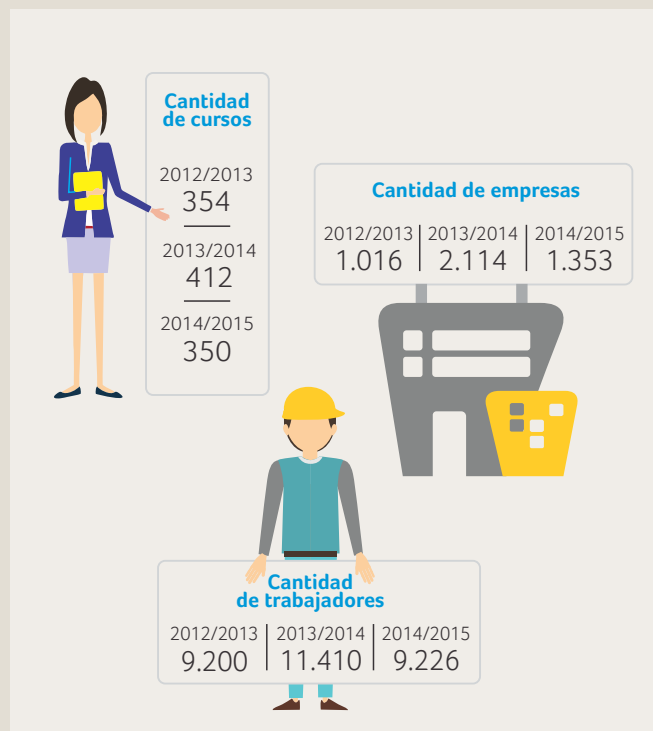
Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores
Asunto 7. Educación y toma de conciencia

Disponemos de un plantel de más de 280 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 2014/2015 concretamos, a través de estos profesionales, 102.624 visitas a empresas de diferentes actividades económicas, con un promedio de 8.552 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 266.823 recomendaciones de seguridad.

Desarrollamos la octava edición del programa de cursos presenciales **Primero Prevención**. A través del mismo, capacitamos a los trabajadores de las empresas aseguradas para que sepan cómo actuar ante las diferentes situaciones de riesgo. En las capacitaciones entregamos material de apoyo a los participantes y evaluamos los conocimientos adquiridos. Accediendo al Portal de Cursos desde nuestra página www.prevencionart.com.ar/cursos, las empresas pueden conocer las propuestas que se desarrollan en las diferentes zonas del país, inscribir a sus trabajadores e imprimir los certificados de capacitación.

Durante el periodo 2014/2015, logramos estar presentes en 93 localidades del país, alcanzando a más de 9.000 trabajadores:

Jornadas presenciales del programa Primero Prevención.

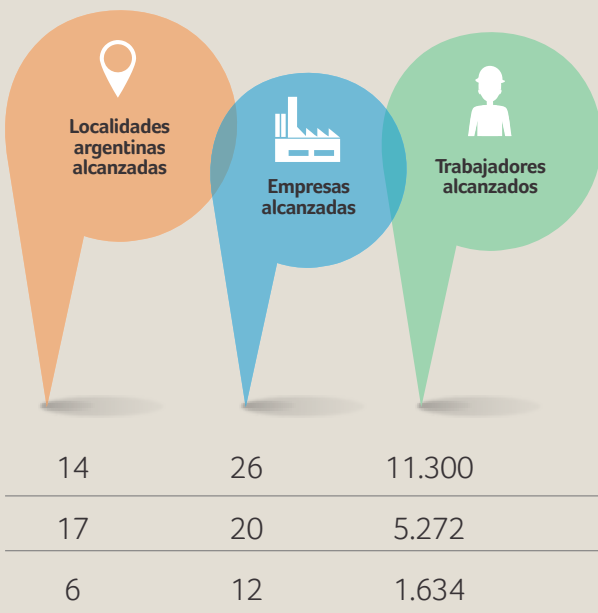


Para renovar el compromiso con la misión de proteger la salud de los empleados, se trabajó en la innovación de los materiales de capacitación de riesgos.

- Se puso el acento sobre **PERSUASIÓN, MOTIVACIÓN Y CAMBIO DE CONDUCTA.**
- Se organizó el material en campañas preventivas y secuenciación de contenidos para mantener una comunicación permanente con la empresa.
- Se desarrollaron mensajes específicos que contemplan los intereses y realidades para los distintos grupos de interés.

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 período, ofrecimos nuevas instancias de formación para los Asesores Viales.

En el presente ejercicio se modificó la estrategia de selección de los contratos, priorizando las empresas pequeñas o medianas, con alta incidencia de accidentes viales o alto riesgo potencial debido a la ubicación o tarea que desarrollan los trabajadores.



Imágenes actualizadas de materiales de capacitación de riesgos.






Ejercicio 2012/2013

Ejercicio 2013/2014

Ejercicio 2014/2015

Promoción de los Derechos Humanos en la Industria del Seguro

6

- Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros 
- Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial 
- Promoción de los Derechos Humanos – Pacto Global de Naciones Unidas 
- Nuestro compromiso con los derechos de los niños y las mujeres 
- Trabajando por la inclusión social 

Reunión del Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH



Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros



Derechos Humanos
Asunto 1. Debida diligencia

El deber de respetar los derechos humanos es una obligación que nos concierne a todos. Desde su lugar, los **gobiernos** tienen el deber de **protegerlos**. Sin embargo, las **empresas** tienen la responsabilidad de **respetar** las normas internacionales de derechos humanos, lo que significa no infringir los derechos de las personas y hacer frente a los efectos adversos que pudieran causar con sus operaciones, productos o servicios, y en caso de ser necesario, **remediar** la situación.

Las organizaciones tienen el potencial de afectar 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 el Grupo Sancor Seguros entendemos que es necesario contar con una Política de **Derechos Humanos**, como una expresión pública de nuestro respeto por las normas alusivas al tema internacionalmente reconocidas, y como un requisito indispensable de actuación que asociamos a nuestra misión de brindar protección personal y patrimonial a los asegurados.

Es por esto que en materia de derechos humanos formalizamos nuestro compromiso explícito, basando nuestra política en:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- **Pacto Global de Naciones Unidas.**
- Los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.**
- **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos:** puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".
- **Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children).**
- El trabajo realizado como miembros del **Human Rights Working Group (Naciones Unidas).**

Nuestro compromiso con los derechos humanos

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

En particular, en nuestra calidad de empresa enfocada en la Prevención, la Seguridad y la Salud, tomamos 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.

El trabajo por la prevención y la disminución de siniestros de todo tipo puede contribuir al logro de los Objetivos 1 y 3 de Desarrollo Sostenible: 1. Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes. 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades.

Prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y estamos comprometidos con brindar condiciones laborales seguras y saludables que hacen a la integridad física, psicológica y a la dignidad básica de cualquier persona. También defendemos el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva, y los procedimientos de información y consulta eficaces.

Prestamos especial importancia a la integración de personas de grupos vulnerables donde los derechos humanos se pueden ver afectados.

Estamos comprometidos a seguir aumentando la capacidad de nuestra gestión para identificar y responder a las preocupaciones de manera efectiva. También promovemos el establecimiento de mecanismos eficaces de reclamo para nuestros proveedores.

Alcance de la Declaración de Respeto por los Derechos Humanos

El compromiso del Grupo Sancor Seguros con los derechos humanos va más allá de las personas que forman parte de la Organización. Es por esto que esta política también está dirigida a clientes, proveedores y a la sociedad en su conjunto. Nos comprometemos a respetar los derechos humanos y a establecer mecanismos que promuevan el cumplimiento de nuestras actuaciones a lo largo de la cadena de valor y en todos los lugares donde operemos.

Esta Declaración consolida nuestros compromisos existentes y aporta una mayor claridad sobre nuestros procesos y procedimientos.

Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial



Derechos Humanos

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

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 y por ende, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 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 disminuir 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.

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 tal sentido, en el Grupo Sancor Seguros estamos comprometidos con esta causa y trabajamos a favor de la seguridad vial, procurando llegar a todos estos sectores vulnerables y demás grupos de interés de nuestra empresa. Por ello, buscamos que la comunidad tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial y la necesidad de revertir el flagelo que afecta a toda la sociedad, al tiempo que proponemos vías de solución para el cambio.

G4-EC7

La seguridad vial y nuestros grupos de interés



Derechos Humanos

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

En el siguiente esquema se presentan los distintos programas de seguridad vial del Grupo Sancor Seguros según el grupo de interés en el que se enfocan. El detalle de los mismos se aborda en los distintos capítulos de acuerdo al grupo de interés que se describa.



Promoción de los Derechos Humanos Pacto Global de Naciones Unidas



Derechos Humanos
Asunto 3. Evitar la complicidad

El Grupo Sancor Seguros se adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas en 2009 y actualmente integra, por cuarto año consecutivo, la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas. **Néstor Abatidaga, CEO del Grupo, es en la actualidad el representante de la Red Argentina del Pacto.** Además, la empresa participa activamente de la Secretaría Ejecutiva, es miembro a nivel internacional del Human Rights Working Group y preside el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos.

Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH

El objetivo de este grupo presidido por Sancor Seguros es ayudar a las empresas de la Red Local a entender, y posteriormente, aplicar los Principios Rectores de Empresa y DDHH aprobados por Naciones Unidas. Lleva ya tres años de trabajo continuo:



Reunión de Mesa Directiva del Pacto Global en las oficinas del Grupo Sancor Seguros, con la presencia del Director en Relaciones Institucionales, Norberto Cipollatti, quien sostiene la distinción recibida por la Red Argentina en Naciones Unidas por estar entre las 10 mejores Redes del mundo.



Taller de Consulta Previa en el Marco de la Debida Diligencia, organizado por el Centro Regional para América Latina y el Caribe en apoyo al Pacto Global y la Red Argentina del Pacto Global, con la participación activa del Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH, y la presencia de empresas, gobierno y pueblos originarios.

Trabajo, lanzamiento y promoción de la Guía de DDHH para empresas "Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos".

2012

Trabajo en el pilar RESPETAR. Realización de tres encuentros con expertos a fin de analizar la Guía "Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos", y debatir conceptos claves y las herramientas más importantes para poner en práctica sus recomendaciones.

2013

Trabajo en los pilares RESPETAR y REMEDIAR. Realización de dos encuentros de capacitación con expertos, con participación de empresas y cadena de valor.

2014

Trabajo en las diferentes temáticas con referentes de DDHH: Empresas y Pueblos Indígenas, Derechos de los Niños y la Infancia, Derechos Laborales y Derechos Humanos, Remediación.

2015



Guía "Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos"

Como parte de nuestro trabajo de promoción y apoyo de la Red del Pacto Global en la Argentina, hemos incorporado a nuestra gestión esta Guía que incluye un análisis detallado de los principios rectores de derechos humanos, recomendaciones para su implementación y también herramientas –como indicadores de calidad y evaluación, análisis de experiencias exitosas e información práctica– que ayudarán a las empresas a conocer y operar en el nuevo contexto fijado por los Principios Rectores de Derechos Humanos para Empresas de la ONU, conocido como "Marco Ruggie".

Los contenidos comprenden desde nociones generales en materia de derechos humanos hasta recomendaciones específicas orientadas a permitir a las empresas actuar eficazmente. Ello incluye buenas prácticas en materia de compromiso político; debida diligencia; evaluaciones de riesgo e impacto en derechos humanos; promoción de la participación pública, particularmente de los actores más relevantes; integración de resultados; monitoreo y difusión. Todos estos lineamientos se conjugan con propuestas para la implementación de los Principios del Pacto Global en áreas específicas, tales como derechos laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Taller organizado por el Grupo de trabajo de Empresas y DDHH sobre el pilar "Remediación", dictado por Mariana Rulli, autora de la Guía "Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos."



Nuestro compromiso con los derechos de los niños y las mujeres



Derechos Humanos

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

Este año hemos incorporado a nuestra gestión los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save The Children, que proporcionan un marco general para entender y tratar el impacto del mundo empresarial en el bienestar de los niños. Se realizó una evaluación de los mismos en relación a la Guía propuesta con los lineamientos de GRI. De esta forma, efectuamos un análisis del estado de situación actual, las oportunidades de mejora y los avances que en el año pudimos aportar para integrar estos principios de respeto a la infancia en nuestras políticas y gestión.

Los Derechos del Niño y Principios Empresariales

Todas las empresas deben:

1. Cumplir con su responsabilidad de respetar y promover los derechos del niño.
2. Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en todas las actividades empresariales y relaciones comerciales.
3. Proporcionar un trabajo digno a los jóvenes trabajadores, padres y cuidadores.
4. Asegurar la protección y seguridad de los niños en todas las actividades e instalaciones empresariales.
5. Garantizar que sus productos y servicios sean seguros y que a través de ellos se promuevan los derechos del niño.
6. Utilizar acciones de marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos del niño.
7. Respetar y promover los derechos del niño en relación con el medioambiente y la adquisición y uso de tierras.
8. Respetar y promover los derechos del niño en las disposiciones de seguridad.
9. Ayudar a proteger a los niños afectados por situaciones de emergencia.
10. Fortalecer los esfuerzos de las comunidades y los gobiernos para proteger y satisfacer los derechos del niño.

Todas las empresas, independientemente de su tamaño y actividad, generan impactos sobre niñas y niños cuando interactúan con ellos como consumidores, hijos de empleados, jóvenes trabajadores y miembros de las comunidades donde estas operan.

A medida que las empresas adoptan una postura fuerte en materia de RSE, es necesario que también tomen medidas para garantizar el bienestar y los derechos del niño en tres ámbitos de la empresa:

- **Lugar de trabajo:** eliminación del trabajo infantil; trabajo digno para jóvenes trabajadores, padres y cuidadores; protección y seguridad de los niños en las instalaciones.
- **Mercado:** seguridad de productos y servicios; marketing y publicidad responsables.
- **Comunidad y ambiente:** ambiente; uso y adquisición de tierras; servicios de seguridad; emergencias; comunidad y gobierno.

Más información en:

http://www.unicef.org/csr/css/Principles_2_pager_Spanish.pdf

Asimismo, a partir del año 2015, hemos decidido incorporar en nuestras políticas y lineamientos de sustentabilidad los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, que ofrecen a las empresas y al sector privado, orientaciones prácticas sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, los mercados y la comunidad. Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas al momento de examinar las políticas y prácticas que aplican –o a crear otras nuevas– en el ámbito del empoderamiento de las mujeres. De forma resumida, estos principios consisten en lo siguiente:

- Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
- Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
- Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
- Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

<http://www.unwomen.org/es/partnerships/businesses-and-foundations/womens-empowerment-principles#sthash.kBdWZaFc.dpuf>



Trabajando por la inclusión social



Derechos Humanos

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Preocupados por la prevención en lo que respecta a nuestros Colaboradores, atentos al compromiso asumido con el Pacto Global de Naciones Unidas y como reflejo de una actitud de respeto y promoción de los derechos humanos, es que hemos firmado la carta de Declaración de Empresas en respuesta al VIH/SIDA de América Latina y el Caribe: **Cero nuevas infecciones, Cero muertes por SIDA y Cero Discriminación**, para trabajar junto a Fundación Huésped.

Esta organización se ocupa de lograr el acceso a la información, la educación y la prevención de la enfermedad; favorecer la investigación y la actualización de los profesionales de la salud; y mejorar los servicios sociales y de salud, incluyendo la protección contra la discriminación.

Las acciones junto a Fundación Huésped incluyeron el envío de una encuesta a todo el personal, junto a un manual interno para el empleado y un cuadernillo para compartir con las familias. Cabe destacar que luego de cada envío, se realizaron trivias, con el sorteo de premios alusivos. Luego de los resultados de la encuesta, se trabajó en aquellos temas que se perciben de manera incorrecta, publicando noticias en la Intranet, a fin de focalizar la capacitación en aquellas dudas surgidas.

A su vez, se definieron 22 Referentes (médicos y analistas de RRHH) cuyos contactos fueron incluidos en el manual para el empleado, para que actúen como canalizadores de consultas que puedan surgir. Este rol de Referentes está respaldado por la Fundación Huésped, que pone a disposición diversos medios de contacto gratuitos para todos los interesados.

El grado de involucramiento en esta iniciativa es reconocido por la Fundación a través de tres niveles. Hasta el momento, nuestra empresa ha obtenido dos: Nivel 1 ROJO, por haber firmado la declaración de compromiso y Nivel 2 PLATA, por haber realizado más de dos acciones en respuesta al VIH/SIDA.



G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1

Participación Activa y Desarrollo de Nuestra Comunidad 7

Desarrollo científico, económico y social y acceso a la tecnología **R**

Educación y cooperativismo **R**

Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades **R**

Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras **R**

Educación y cultura **A**

Desarrollo científico, económico y social y acceso a la tecnología



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

El CITES (Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social) 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 la cadena de valor.

Recientemente se sumó al Pacto Global de Naciones Unidas como empresa adherente, asumiendo el compromiso de trabajar en la implementación de acciones que velen por el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto, tanto dentro de CITES como en las empresas que se incuban en sus instalaciones.

Incubación y generación de empresas

En CITES se encuentran incubados los proyectos Phylumtech (empresa biotecnológica que brinda soluciones para el descubrimiento masivo de moléculas) y Nanodetección (proyecto nanotecnológico que desarrolla nuevos equipos para la detección de contaminantes en el sector lácteo y para monitoreo de agroquímicos), este último en el marco del primer consorcio asociativo público-privado entre CITES y CONICET.

Jornada CITES - STARTUPS





Nicolás Tognalli, Gerente de CITES, disertando en Jornadas "Despertando Ideas", organizadas por CITES y La Casa del Emprendedor de la Municipalidad de Sunchales.

Nuevos proyectos

Lanzamiento	CITES STARTUPS 2014	CITES STARTUPS 2015
Proyectos recibidos	65 proyectos de todo el país.	120 proyectos (100 de Argentina y 20 del exterior).
Áreas alcanzadas	60% correspondientes al Área TICs, 23,1% de Área Ingeniería, 13,8% de Biotecnología y 3,1% de Nanotecnología.	50% correspondientes al Área TICs, 30% de Área Ingeniería, 15% de Biotecnología y 5% de Nanotecnología.
Proyecto a incubar	Proyecto biotecnológico Tip Solutions.	En proceso de decisión.

Para acceder a más información sobre el CITES, consultar páginas 24 y 25 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Educación y cooperativismo



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

La Fundación Grupo Sancor Seguros, desde su nacimiento en el año 2007, es la encargada de comunicar la filosofía cooperativista y transmitir valores de ayuda mutua, de solidaridad, de colaboración con y hacia el otro, procurando llevar a la práctica proyectos que cumplan este fin y orientados al cumplimiento de su misión: la generación de aportes a la sociedad sobre Cooperativismo, Seguridad Vial y Medioambiental, Salud e Higiene Ocupacional y Desarrollo Agropecuario.

Educación cooperativa

Nuestra Fundación lleva adelante el Programa de "Promoción del Cooperativismo Escolar" apadrinando, tanto de manera directa como a través de socios vinculados, a 94 Cooperativas Escolares conformadas por alumnos de los niveles primario y secundario, incluyendo a instituciones de educación especial y escuelas de zonas rurales, desde la provincia de Misiones hasta Tierra del Fuego, así como también de Uruguay, Paraguay y Brasil.

Se concretaron encuentros de Cooperativas Escolares en las ciudades de Rosario y Mendoza. En ambas jornadas se contó con la participación de Consejeros, Funcionarios y Referentes zonales de nuestra Fundación.

Jornada de cierre del Programa Mi Primera Licencia. Para acceder a más información sobre el mismo, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".



Encuentro de Cooperativas Escolares en Mendoza.



G4-26, G4-27, G4-S01



Oscar Bergese y Federico Ariel, Consejeros de Sancor Seguros, visitando la Coop. Escolar "Yoppen" (Ushuaia).



Visita de alumnos del Nivel Terciario del ICES a Nova Petrópolis.

Intercambio Cooperativo Internacional

Con el objetivo de propiciar la formación cooperativa, desde nuestra Fundación se capacita y concientiza a alumnos y docentes a través de intercambios con otros países vinculados al ámbito cooperativo.

Por esta razón, se realizan dichos intercambios con la localidad de Nova Petrópolis, en Río Grande do Sul (Brasil), debido a que desde 2010 se encuentra hermanada con Sunchales y ambas ciudades son Capital Nacional del Cooperativismo en sus respectivos países.

Gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)

Nuestra Fundación tiene bajo su órbita al Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES). Se trata de un establecimiento educativo emplazado en la ciudad de Sunchales, provincia de Santa Fe. ICES está conformado por dos niveles de enseñanza: Secundario y Superior No Universitario. En este último, se ofrecen las carreras de Analista de Sistemas, en Contabilidad y Gestión, en Gestión de Cooperativas y Mutuales, y en Higiene y Seguridad en el Trabajo. Las primeras tres carreras trabajan en articulación con la Universidad Católica de Santa Fe y la Universidad Católica de Santiago del Estero para brindar acceso a los estudiantes a títulos universitarios de Ingeniero en Informática, Contador Público Nacional y Licenciado en Administración de Cooperativas y Mutuales, respectivamente. Actualmente, cuenta con 218 alumnos en plena actividad y 356 egresados que desempeñan sus tareas profesionales en empresas de Sunchales y la región, con una gran inserción en Cooperativas.



Para acceder a más información sobre Fundación Grupo Sancor Seguros, consultar página 25 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades



Derechos Humanos

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales



Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 2. Educación y Cultura

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

Con el objetivo de contribuir en la tarea de generar conciencia sobre la problemática de la inseguridad vial en Argentina, desde el año 2007, el Grupo Sancor Seguros desarrolla el Programa "Rutas en Rojo".

En este marco, se trabaja sobre un plan de acciones destinado a la concientización y prevención de siniestros viales bajo el lema: "La solidaridad en el tránsito salva vidas. Por empezar, la tuya".

De esta manera, cada línea de acción apunta a la capacitación y educación vial de sus destinatarios, según los diferentes roles en la vía pública.

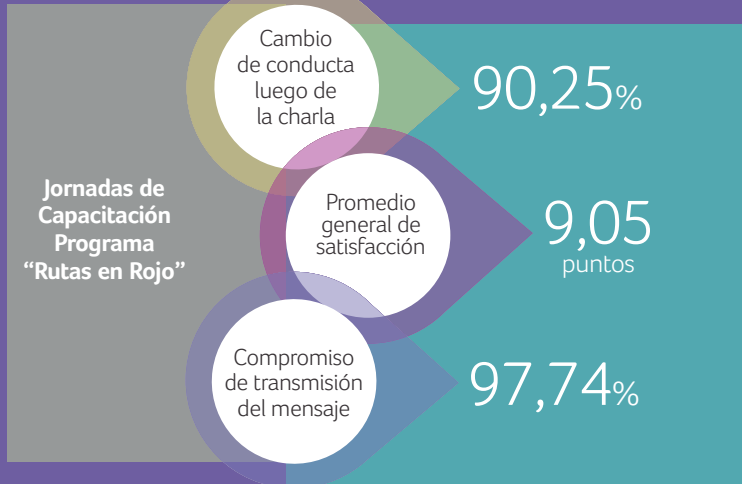
Visita del Móvil de "Rutas en Rojo" a Las Termas de Río Hondo - Santiago del Estero.



Líneas de acción	Indicadores
Móvil con ocho estaciones informatizadas que permiten realizar test de capacidad y aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.	202 localidades visitadas. 61.656 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. 16.162 personas descargaron capítulos de la web. 438 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 , que ofrece información estadística, recomendaciones y contenidos relacionados a la seguridad vial.	Más de 126.791 personas visitaron nuestra web (desde octubre de 2007 hasta la actualidad).
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.

Para ampliar información sobre los resultados de este Programa, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", páginas 25 y 26.

Indicadores de impacto



Formador de Formadores: es el Programa de Capacitación Docente para la Enseñanza de la Educación Vial en la Escuela. Este programa –coordinado por nuestra Fundación– está dirigido a docentes de niveles inicial y primario de escuelas públicas, privadas, rurales y especiales. Cuenta con 60 horas cátedra (divididas entre presenciales y a distancia) y se realiza en convenio con los Ministerios de Educación de las distintas provincias en las que se lleva a cabo, a fin de otorgarle puntaje oficial a las horas cursadas. Tiene, además, una modalidad de taller de una jornada de duración (esta no incluye la oficialidad de las horas).





Celebración del Día Nacional de la Seguridad Vial y firma del Pacto por la Seguridad Vial en ocasión de la visita del Móvil de "Rutas en Rojo" a Pergamino, Buenos Aires.



G4-26, G4-27, G4-EC7, G4-SO1



	2012/2013	2013/2014	2014/2015
 Niños socios del Club Preveniños que activamente participan de las diferentes propuestas.	350.753	425.413	452.860
 Escuelas y docentes que reciben en forma sistemática información sobre la evolución del programa y la prevención de riesgos en sus tareas cotidianas.	24.557	17.011*	22.500

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



Cantidad de niños alcanzados con los programas:
Parque Temático de Seguridad Vial – Preveniños **455.800**

Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 6. Salud
Asunto 7. Inversión social



Derechos Humanos
Asunto 5. Discriminación y Grupos Vulnerables
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Parque Temático de Seguridad Vial - www.parqueseguridadvial.com

Esta experiencia, coordinada por nuestra Fundación, constituye un espacio destinado a formar a los pequeños en cuestiones viales y ciudadanas, y fomentar en ellos valores universales como el respeto y la solidaridad. Tiene como objetivo contribuir con la formación de una adecuada conciencia vial en los niños, comenzando con la capacitación a partir de los 5 y hasta los 12 años.

Además de la participación de niños, jóvenes y docentes, es decir, personas del ámbito educativo, el Parque ofrece una visita temática denominada "Con mi familia Seguro", destinada a grupos familiares

con o sin hijos y sin límite de edad, quienes intervienen 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. También ha recibido la visita de múltiples delegaciones de Productores Asesores de Seguros; Funcionarios Municipales y Provinciales; Directivos de empresas locales, regionales y nacionales, entre otros.

Para obtener más información sobre las estadísticas y resultados del Parque Temático de Seguridad Vial, consultar página 26 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

Prevención en Escuelas - Preveniños

Desde 2007, en Prevención Riesgos del Trabajo 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"), a través de propuestas lúdicas que facilitan el aprendizaje de prácticas preventivas que ayudan a actuar de manera segura en todos los ámbitos en los que los pequeños se desenvuelven.

Comunidad virtual www.preveninos.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.



Visitas al Parque Temático de Seguridad Vial de alumnos de segundo y tercer grado de la Escuela M. N. Savio de Sunchales, Santa Fe.



Imagen web Preveniños.



806

alumnos participantes del Concurso de Afiches "Divertite Sin Alcohol"

4.036

obras presentadas

117.700

visitas a la Fan Page

3.350

veces se compartieron los trabajos



2.100

adolescentes participaron de la Fiesta Generación PRE

Generación PRE

A través de Generación PRE, empezamos a hablarles a los adolescentes sobre cómo cuidarse frente a ciertos riesgos (adicciones, enfermedades infectocontagiosas, siniestros de tránsito) y acerca de la importancia de la prevención en el lugar de trabajo. Entre otras acciones realizadas, brindamos información sobre la prevención de riesgos; utilizamos las redes sociales para difundir consejos y otros contenidos; y desarrollamos las campañas preventivas "Depende de mí" y "Yo manejo" para la formación de los jóvenes.

En el año 2014 nos aliamos con la ONG "Divertite Sin Alcohol", con el fin de llevar a cabo distintas acciones destinadas a este grupo de interés:

- **Cuarto Concurso Intercolegial de Afiches – "Divertite Sin Alcohol":** certamen destinado a alumnos de entre 13 y 18 años de edad, que implica la expresión artística y la comunicación por parte de los adolescentes, así como el desarrollo del pensamiento, la creatividad y la implementación de ideas sobre una problemática social que los tiene como protagonistas. El objetivo del concurso es concientizar a los estudiantes sobre los peligros del consumo de alcohol y prevenir los siniestros de tránsito en los jóvenes ocasionados por los efectos de la ingesta de bebidas alcohólicas previas a la conducción, incentivándolos a trabajar en el fenómeno, conociendo sus causas y tomando conciencia para evitarlos.

- **Fiesta Generación PRE:** bajo el lema "Cero alcohol, cero problemas. La diversión sana ME GUSTA", en las localidades de Villa Gesell y San Bernardo (Buenos Aires) se llevó a cabo "Generación PRE", una fiesta que promovía la diversión sin alcohol entre los adolescentes. El encuentro fue organizado por la ONG "Divertite sin Alcohol", con el apoyo de nuestro Grupo, y estuvo dirigido a adolescentes de entre 13 y 16 años. Durante la fiesta, se proyectaron videos de la campaña preventiva "Depende de mí", se transmitieron consejos mediante una voz en off, se puso a disposición un muro para que los chicos se expresen y se realizó un concurso de tragos sin alcohol.





Nos sumamos al Recital Solidario de "Conduciendo a Conciencia"

En relación al firme objetivo de que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial y la necesidad de revertir el flagelo de los siniestros de tránsito que afecta a nuestro país, acompañamos a la Asociación "Conduciendo a Conciencia" en su Recital Solidario que se realizó el jueves 8 de octubre de 2014 en Capital Federal. En homenaje a alumnos que perdieron la vida cuando volvían desde Chaco de un viaje con fines solidarios, la entrada al recital se canjeaba por packs de donaciones de alimentos no perecederos. En las pantallas se proyectaron, durante todo el show, las alertas de nuestro Programa "Rutas en Rojo". Además, desde el Grupo realizamos una colecta entre todos los empleados de Capital Federal para aportar a esta causa. Entre aquellos que participaban se sortearon remeras y entradas.

Más de 7.000 personas se congregaron en el Luna Park y se recolectaron 60 toneladas de alimentos, que serán distribuidos en 30 escuelas y salas del interior de nuestro país.

G4-14, G4-DMA

Cuidado del Ambiente 8

- Usosostenible de los recursos 
- Conformidad ambiental de los productos y servicios 
- Prevención de la contaminación 
- Adaptación a los cambios meteorológicos 



Estrategia de Cuidado del Ambiente

Nuestras actividades intentan 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 el cuidado 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.⁽¹⁾

El cuidado del ambiente es uno de los temas materiales de nuestro Grupo, y se lleva adelante una estrategia transversal basada en cuatro asuntos claves para nuestro negocio:

ESTRATEGIA TRANSVERSAL



⁽¹⁾ Extracto de la Política de Higiene, Seguridad y Medioambiente del Grupo Sancor Seguros.

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

Se busca implementar un concepto de eficiencia energética en coherencia con nuestra visión de sustentabilidad, poniendo en valor aspectos tanto sustentables como económicos ligados al diseño óptimo de nuestros sistemas edilicios.

Con esa óptica, estamos trabajando en la creación de un centro urbano a cielo abierto, cuya infraestructura y servicios permitan el desarrollo de un polo tecnológico-educativo que apunte a un modelo de ciudad abierta, sustentable y amigable con el ambiente. Entre otros objetivos, tendrá el de establecer y estimular la economía de recursos no renovables, apoyar el uso eficiente y responsable de las fuentes de energía, y generar un ámbito urbano que favorezca la radicación de profesionales del Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) y ayude a la instalación de nuevos emprendedores. Este desarrollo urbano-tecnológico se encuentra al sureste de la ciudad de Sunchales (Santa Fe) y tiene en cuenta diferentes aspectos que hacen a la sustentabilidad:

- El plano del proyecto está enmarcado dentro de las normas y el proceso de Certificación LEED.
- El diseño general ayuda a minimizar los viajes en automóvil y estimula a hacer trayectos caminando.
- La configuración prevé sendas para bicicletas y transporte urbano.
- El diseño pluvial presenta dispositivos especiales para evitar el estancamiento de agua.
- Dispone de un procedimiento de normas ambientales y de construcción sustentable.
- Estimula el uso de paneles fotovoltaicos y térmicos, de materiales reciclables y de procesos constructivos limpios.
- El diseño de la iluminación urbana contempla tecnología LED.

Conformidad ambiental de los productos y servicios

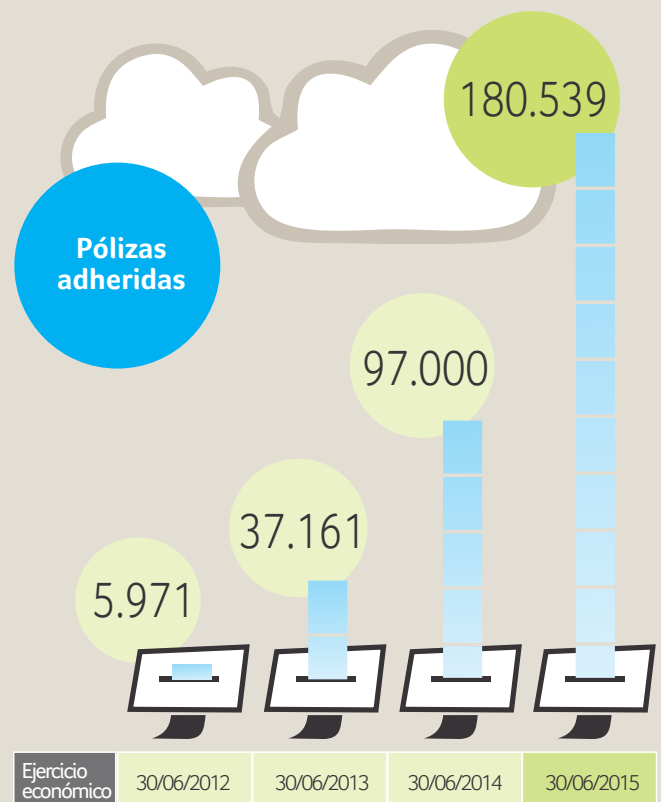


Asuntos de Consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible



El Medioambiente
Asunto 1. Prevención de la Contaminación
Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

El servicio del seguro se tangibiliza en papel, bajo la forma de pólizas y documentación anexa, y el envío se realiza en empaques o bolsas de nylon a través de empresas de logística. Debido a ello, abordamos estrategias que apuntan a incrementar el uso de la póliza con envío electrónico, disminuir las impresiones y la cantidad de envíos mediante un proceso de digitalización de documentos, así como reemplazar los empaques y bolsas comunes de nylon por bolsas oxibiodegradables, con la posibilidad de que sean recicladas por el intermediario y retornadas a la empresa para ser reutilizadas.

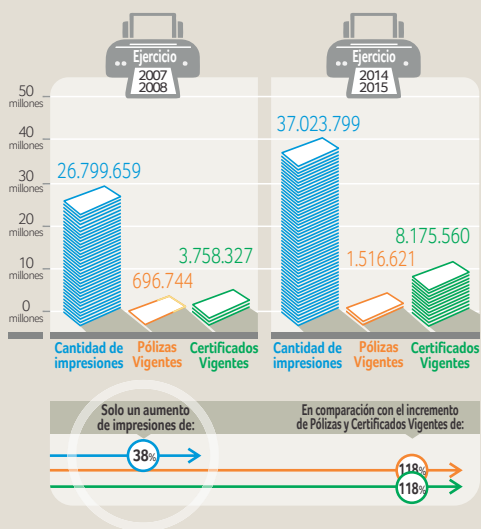


G4-DMA, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN27, G4-EN30, G4-SO2

Productividad e impresiones

A pesar de tener mayor volumen de pólizas, el incremento en impresión fue menor al de otros ejercicios. Esto se debe a las diversas implementaciones que tuvieron lugar durante el ejercicio anterior, las cuales comenzaron a regir desde el 2013 pero impactan de manera completa en este ejercicio.

Otro factor determinante en esta disminución fue el despacho electrónico, el cual cerró el periodo con un alto incremento, cumpliendo los objetivos corporativos propuestos.



Utilización de bolsas oxibiodegradables

Además de la utilización y reutilización, continuamos con el proceso de unificar los despachos de diferentes ramos. De esta manera, se evita 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 oxibiodegradables.



Prevención de la contaminación



El Medioambiente
 Asunto 1. Prevención de la Contaminación
 Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

Indicadores de consumo

Consumos Casa Central y Unidad de Negocios Sunchales

	Energía eléctrica	Agua*	Gas natural	Residuos	Papel adquirido****
2012/2013	21.094,71 GJ	14.776 m ³	833,72 GJ	149 Tn	362.589 Kg
Emisiones de Co₂	1.777,66 Tn	---	46,77 Tn	---	---
2013/2014	20.172,64 GJ	13.728 m ³	2.580,27 GJ**	19,76 Tn***	299.422 Kg
Emisiones de Co₂	1.699,93 Tn	---	145,10 Tn	---	---
2014/2015	19.837,53 GJ	14.044 m ³	2.073,49 GJ	51,94 Tn	282.672 Kg
Emisiones de Co₂	1.671,69 Tn	---	116,32 Tn	---	---
% variación consumo	-1,66%	2,30%	-19,40%	***	-5,59%

* 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 de registro de datos. Estamos trabajando para mejorar este indicador.

**** Comprende además el papel para otras zonas. 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).

Para ampliar información sobre indicadores de consumo de energía, agua y emisiones de Co₂ en las diferentes oficinas del país, ver página 29 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

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

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 puedan ocasionar este impacto. En tal sentido, desde el ejercicio pasado comenzamos a registrar indicadores de los viajes realizados en automóvil, remises y traslados en avión por parte de Colaboradores de nuestra empresa.

Cantidad de videoconferencias



2012/2013	424
2013/2014	394
2014/2015	545

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.

Aplicamos además, soluciones de virtualización a fin de reducir emisiones de Co₂. Esto se lleva a cabo fusionando computadoras en un solo servidor, lo que disminuye el consumo energético, ahorrando cuatro toneladas de emisiones de Co₂ al año. Las PCs virtualizadas pueden reducir el consumo de energía y los costos en un 35%.

Para conocer detalles del registro de viajes realizados por los Colaboradores, discriminando por vehículo y ejercicio económico, ver página 29 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

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.



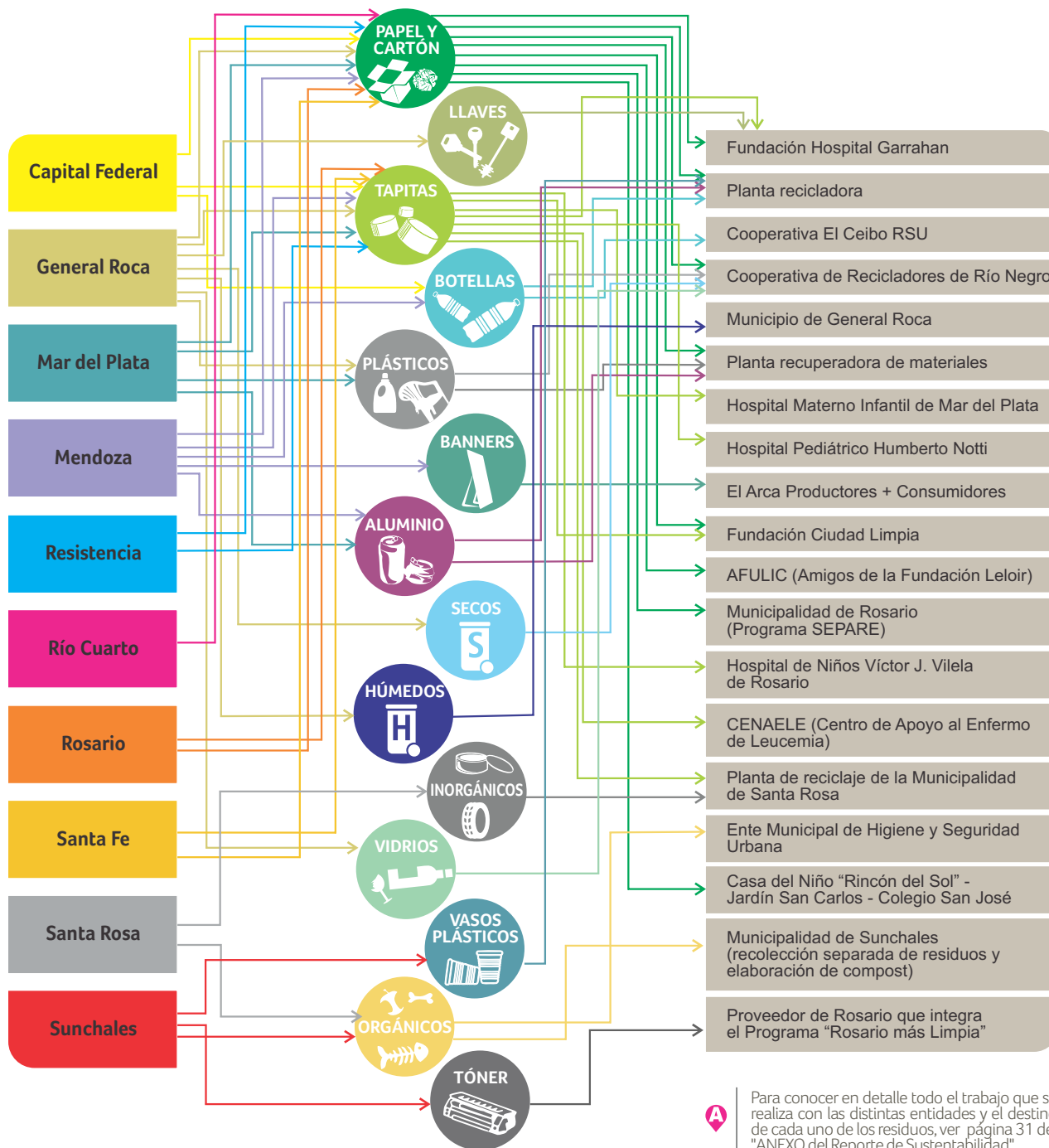
Para ampliar información sobre indicadores de reciclaje de residuos por tipo y localidades, ver página 30 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

RESIDUOS	2012/2013	2013/2014	2014/2015	Unidades de Negocios comprometidas
Orgánico	13.566 kg	13.901,75 kg	46.869 kg	Casa Central - Santa Rosa
Papel/cartón	28.989 kg	16.702 kg	14.840,70 kg	Casa Central - Capital Federal - General Roca - Mendoza - San Luis - San Rafael - Resistencia - Río Cuarto - Rosario - Santa Fe - Santa Rosa
Botellas de plástico	4.638,75 Kg	1.518,60 kg	7.945,15 kg	Casa Central - Capital Federal - General Roca - Mendoza - San Luis - San Rafael - Santa Rosa
Tapitas de plástico	127,60 kg	205,43 kg	238,60 kg	Casa Central - Capital Federal - General Roca - Mendoza - San Luis - San Rafael - Resistencia - Santa Fe - Santa Rosa
Vasitos de plástico	1.261,44 kg	4.088,90 kg	633,30 kg	Casa Central - Mar del Plata*
Cartuchos de tóner	2.134 uds.	2.532 uds.	1.911 uds.	Casa Central

*Mar del Plata reporta para los ejercicios 2012/2013 y 2013/2014.

G4-DMA, G4-SO2

Trabajo con aliados del Grupo Sancor Seguros en todo el país.



Para conocer en detalle todo el trabajo que se realiza con las distintas entidades y el destino de cada uno de los residuos, ver página 31 del "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad".

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.

12.900 alumnos capacitados y 17.602 kg de PET recolectado equivalentes a 528.060 botellas de plástico desde 2012 hasta julio 2015

Adaptación a los cambios meteorológicos



El Medioambiente
Asunto 3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

Estrategias para minimizar la incertidumbre de la información climática

El calentamiento global, sumado a la variabilidad natural del clima, constituye una realidad que debemos afrontar año a año. Por ello, trabajamos para minimizar la incertidumbre que esto genera, con una combinación de herramientas que finalmente reflejamos en las tasas que ponemos a disposición de nuestros clientes.

El riesgo agrícola tiene un fuerte componente espacial, que requiere optimizar el uso de datos. La gestión de riesgo con la herramienta Visualis nos permitió integrar la información histórica de la que disponemos con el componente geográfico de cada lote, región o país.

El gran equipo de profesionales y personal especializado en seguros agropecuarios con el que contamos es la base de una gestión que apunta a la rentabilidad estabilizada en el tiempo.

El complejo trabajo que se realiza se puede resumir en los siguientes ítems:

- Procesamiento y análisis histórico de datos de Sancor Seguros y del mercado.
- Simulación a través de modelos de cúmulos de riesgo, siniestralidad por cobertura, zonificación de riesgo según probabilidad de ocurrencia de eventos, zonificación de heladas a través de imágenes satelitales, etc.
- Combinación de modelos con observaciones históricas del clima.
- Observación de modelos matemáticos del clima a futuro (año niño, niña, neutro, etc.).
- Evaluación de la tendencia media, que modula las variaciones interanuales climáticas.
- Vinculación de los pronósticos climáticos con el contexto socio-económico, interno e internacional. Precios de commodities, costos internos, márgenes brutos de la actividad agrícola, etc.
- Intercambio de información y criterios con asesores internacionales y el mercado de reaseguro.

Como se observa en el cuadro, se mantuvo la frecuencia siniestral del ejercicio anterior, pero el impacto ha sido significativamente menor en lo que respecta a pagos y reservas. Si bien se trata de siniestros que no pueden evitarse al ser ocasionados por fenómenos naturales, es importante destacar que desde el sector se han implementado políticas de suscripción tendientes a la reducción de los riesgos expuestos a dichos fenómenos.

El programa de georreferenciación (ARC Map) comenzó a utilizarse en febrero de 2015 para realizar pruebas y análisis a los fines de identificar y ordenar los puntos de georreferenciación, como así también elaborar estadísticas sobre distintas variables que afectan la cartera potencial y vigente de seguros.


Ramo	2012/2013		2013/2014		2014/2015	
	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente
Incendio	205	\$ 24.420.217	76	\$ 8.722.070	87	\$ 2.260.018
Todo Riesgo Operativo	357	\$ 75.102.215	179	\$ 12.552.944	181	\$ 6.239.548

Como conclusión, se trabaja día a día para lograr la mayor previsibilidad posible, con el objetivo de que nuestra empresa sea la más confiable y rentable del mercado en el ramo.

Indicadores de Sustentabilidad y Verificación Externa

9

Análisis y Matriz de Materialidad. Impacto en los grupos de interés 

Índice de Contenidos GRI G4 / ISO 26000 / Pacto Global de Naciones Unidas / Principios de la Infancia 

Informe de Verificación Independiente 

Glosario de términos 

Cumplimos con el criterio "De conformidad" y alcanzamos la máxima opción "Exhaustivo" de GRI G4



Análisis y Matriz de Materialidad. Impacto en los grupos de interés

A través del **Análisis de Materialidad**, se lleva a cabo 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, así como los grupos de interés externos, como Productores Asesores de Seguros y expertos en RSE**. En los últimos años ha participado la Alta Dirección en todos sus niveles y se recabaron las opiniones de grupos de interés para construir nuestra Matriz de Materialidad, que publicamos en el Reporte de Sustentabilidad. Estos temas materiales hoy son de alto impacto para nuestro negocio, la industria del seguro y para nuestros grupos de interés.

En 2015 realizamos una revisión de los asuntos estratégicos de la Organización, llevando a cabo una evaluación más detallada de los temas que impactan en nuestro negocio y a nuestros grupos de interés. En lo que respecta al análisis del impacto del negocio, en este ejercicio, participaron el CEO e integrantes del Consejo de Administración; los Directores y Gerentes del Grupo Estratégico y los Gerentes a cargo de las Unidades de Negocios de todo el país. En cuanto a la definición del interés de los distintos públicos, realizaron el análisis de materialidad los participantes del diálogo del Reporte, los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios de todo el país y los Productores Asesores de la AOSS (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros).

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



Etapa 1 - Identificación

Como primer paso, identificamos 73 aspectos relacionados a la Organización en materia de sustentabilidad. 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 de la ISO 26000 y Principios del Pacto Global de Naciones Unidas).



Etapa 2 - Priorización

Realizada por el equipo de RSE y el Grupo Estratégico, se seleccionaron los temas claves 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 matriz de aspectos materiales presentada en esta sección.



Etapa 3 - Validación

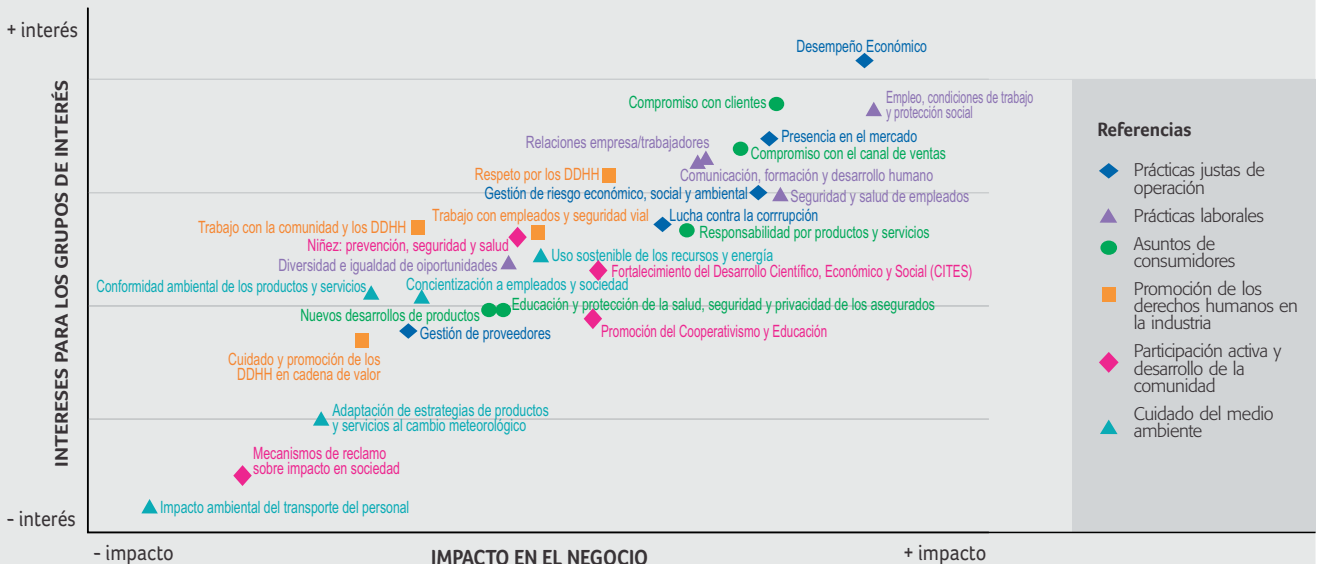
La Alta Dirección realizó la validación de este ejercicio y a su vez, aprobó los contenidos seleccionados para ser incluidos en este Reporte de Sustentabilidad 2014/2015.



Etapa 4 - Revisión

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.

Matriz de Materialidad



Involucramiento de los grupos de interés

En este Proceso, realizamos el análisis del impacto de cada uno de los Asuntos Materiales y su relación con los Aspectos propuestos por la Guía GRI G4. El esquema se ha realizado en base a las Materias Fundamentales de la Norma Internacional de RS ISO 26000. Asimismo, se analizó el impacto interno y externo de estos aspectos sobre nuestros grupos de interés.

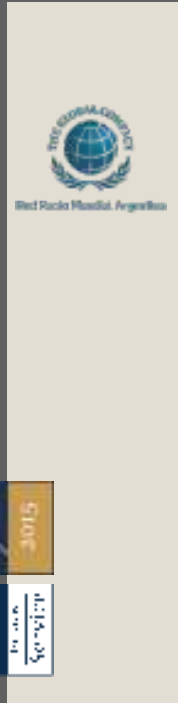
ASUNTOS ESTRATÉGICOS	ASPECTO GRI RELACIONADO	E	PAS	A	P	G	CL	M
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN								
Desempeño económico.	EC Desempeño Económico.	✓	✓	✓	✓			
Presencia en el mercado.	EC Presencia en el mercado.	✓	✓					
Gestión de riesgo económico, social y ambiental.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lucha contra la corrupción (prevención de lavado de activos y antifraude).	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.	LA Relaciones empresa/trabajadores.	✓						
Comunicación, formación y desarrollo humano.	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 (servicio de atención y apoyo).	PR Etiquetado de productos y servicios.	✓	✓	✓			✓	
Nuevos desarrollos de productos (acceso a servicios esenciales – microseguros, etc.).	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								
Trabajo con empleados y seguridad vial.	SO Comunidades Locales, HR Inversión.	✓						
Cuidado y promoción de DDHH en cadena de valor (seguridad vial con proveedores).	SO Comunidades Locales.		✓	✓	✓			
Trabajo con la comunidad y los DDHH (Seguridad Vial en alianza con el Estado y la 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								
Promoción del Cooperativismo y Educación.	SO Comunidades Locales.	✓	✓	✓			✓	
Niñez: prevención, seguridad y salud.	SO Comunidades Locales.	✓	✓	✓			✓	
Fortalecimiento del Desarrollo Científico, Económico y Social (CITES).	EC Impactos Económicos Indirectos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Mecanismos de reclamos sobre impacto en sociedad.	SO Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad, SO Cumplimiento normativo.	✓	✓	✓		✓		
CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE								
Uso sostenible de los recursos y energía.	EN Energía, EN Agua, EN Materiales.	✓						✓
Conformidad Ambiental de los productos y servicios (pólizas electrónicas, bolsas oxidobiodegradables, entre otros).	EN Productos y servicios.			✓		✓		✓
Adaptación de estrategias de productos y servicios al cambio meteorológico.	EN Productos y servicios.			✓		✓		✓

Índice de Contenidos GRI G4 / ISO 26000 / Pacto Global de Naciones Unidas / Principios de la Infancia

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP Avanzada

Después de seis años de adhesión a esta iniciativa de Naciones Unidas, reafirmamos nuestro compromiso presentando la séptima "Comunicación sobre el Progreso", siendo esta la cuarta en su modalidad "Avanzada". De esta forma, damos cuenta del avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios universales que plantea el Pacto Global en base a cuatro grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.

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



Índice de Contenidos GRI G4 / Pacto/ ISO 26000 / Derechos del Niño y Principios Empresariales

Presentamos la Tabla de Contenidos e Indicadores GRI G4, cumpliendo la opción "de conformidad" exhaustiva. Asimismo, se muestran en relación a las cláusulas de la ISO 26000 propuestas en el documento de relación entre ambos estándares y como novedad, presentamos la relación de los lineamientos GRI y la guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales.



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del niño y Principios Empresariales
Estrategia y análisis				4.7, 6.2, 7.4.2	
G4-1: Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	4-5		p. 69		
G4-2: Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Retiración tapa, 1, 4-6, 8, 12-13, 16-18, 42-43, 45-47		p. 69		Principio 1
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.	1		p. 69		
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	3		p. 69		
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	La sede principal del Grupo Sancor Seguros se encuentra en Sunchales, provincia de Santa Fe		p. 69		
G4-6: Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	3		p. 69		
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	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., Alianza Inversora S.A., Prevención ART. S.A., Prevención Salud S.A., Punto Sur Sociedad Argentina de Reaseguros S.A., Punto Sur Management Inc. L.L.C., Grupo SS S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social S.A., Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A., Alianza Servicios S.A.		p. 69		
G4-8: Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	3, 35		p. 69		
G4-9: Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	3, 21		p. 69		
G4-10: Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	26, Anexo (9, 10)		p. 69		Principio 3
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	26		p. 69		
G4-12: Describa la cadena de suministro de la organización.	24-25		p. 69		

Contenidos básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del niño y Principios Empresariales
G4-13: Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Durante el período no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la Organización ni cambios significativos en la cadena de suministro		p. 69		
G4-14: Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Retiración tapa, 1, 6-7, 54		p. 69		Principio 1
G4-15: Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	8-9, 19, 37, 42, 45-46		p. 69		Principio 1
G4-16: Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.	19, Anexo (6)		p. 69		
Aspectos materiales y cobertura				5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
G4-17: Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. 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		p. 69		
G4-18: Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	60-62		p. 69		Principio 1
G4-19: Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	62		p. 69		Principio 1
G4-20: Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	62		p. 69		Principio 1
G4-21: Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material Hágalo de la siguiente manera: Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	62		p. 69		Principio 1
G4-22: Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y expresión de información se realizan a lo largo del Reporte		p. 69		
G4-23: Señale todo 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		p. 69		
Participación de los grupos de interés				5.3	
G4-24: Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	62		p. 69		Principio 1 y 9
G4-25: Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	8-9, 12		p. 69		Principio 1 y 9
G4-26: Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	8-12, 25, 28, 31, 35-37, 50-53, 60-62		p. 69		Principio 1 y 9
G4-27: Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	8-12, 25, 31, 35-37, 50-53, 60-62		p. 69		Principio 1 y 9
Perfil de la memoria				7.5.3, 7.6.2	
G4-28: Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Retiración contratapa		p. 69		
G4-29: Fecha de la última memoria (si procede).	Reporte de Sustentabilidad 2013/2014		p. 69		
G4-30: Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual		p. 69		
G4-31: Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Retiración contratapa		p. 69		
G4-32: Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	63-68		p. 69		
G4-33: Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	69-71		p. 69		
Gobierno				6.2, 7.4.3, 7.7.5	
G4-34: Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	14-16, 18		p. 69		
G4-35: Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	17-18		p. 69		
G4-36: Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	17-18		p. 69		
G4-37: Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Anexo (3)		p. 69		
G4-38: Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y representación de grupos de interés.	14-16, Anexo (4-5)		p. 69		

Contenidos básicos Generales	Página	Omisiones	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del niño y Principios Empresariales
G4-39: Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	El Presidente del Consejo de Administración no desempeña funciones ejecutivas		p. 69		
G4-40: Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	Anexo (3-4)		p. 69		
G4-41: Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo: membresía de distintas juntas; tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control; e información a revelar sobre partes relacionadas.	En el período 2014/2015 no hubo conflictos de intereses en el Consejo de Administración		p. 69		
G4-42: Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	14, 16-17		p. 69		
G4-43: Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	14		p. 69		
G4-44: Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	16-17, Anexo (3)		p. 69		
G4-45: Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	14, 16-17, Anexo (3, 6)		p. 69		
G4-46: Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Anexo (6) 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		p. 69		
G4-47: Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	El Consejo de Administración se reúne mensualmente para supervisar estos temas		p. 69		
G4-48: Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	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		p. 69		
G4-49: Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Anexo (3-4)		p. 69		
G4-50: Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Anexo (4)		p. 69		
G4-51: Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento; retribución en acciones; primas; y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; y pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Anexo (3)		p. 69		
G4-52: Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Anexo (3)		p. 69		
G4-53: Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Anexo (3)		p. 69		
G4-54: Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.		Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta	p. 69		
G4-55: Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.		Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta	p. 69		
Ética e Integridad				4.4, 6.6.3	
G4-56: Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Retiración tapa, 1, 14, 22, 42-43		p. 69		Principio 1 y 4
G4-57: Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	22-23		p. 69		Principio 1
G4-58: Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	22		p. 69		Principio 1

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	Derechos de Inicio y Principios Empresariales
CATEGORÍA: ECONOMÍA						
Desempeño económico	G4-DMA	4-5, 20-21, 60-62		-		
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	21		p. 69	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		p. 69	6.5.5	
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Anexo (11)		p. 69	6.8.7	
Presencia en el mercado	G4-DMA	14-15, 60-62		-		
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El salario inicial estándar se encuentra un 240% por sobre el Salario Mínimo Vital y Móvil. El pago de salarios superiores al salario mínimo contribuye a la capacidad de los trabajadores adultos de mantener a una familia		p. 69	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2	Principio 2 y 3
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	15 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		p. 69	6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7	
Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA	42, 48, 60-62		-		
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	43-44, 48-49, 52-53		p. 69	6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10
Prácticas de adquisición	G4-DMA	24-25, 60-62		-		
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	24-25		p. 69	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
Materiales	G4-DMA	54, 55-58, 60-62, Anexo (30, 31)		-		
	G4-EN1: Materiales por peso o volumen.	55-57		p. 69	6.5.4	
	G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	55-56		p. 69	6.5.4	
Energía	G4-DMA	54, 55-56, 60-62		-		
	G4-EN3: Consumo energético interno.	56-57, Anexo (29)	Actualmente no disponible. No se puede acceder a desgloses específicos de este indicador en ese momento. Tenemos como desafío continuar ampliando el alcance de nuestros indicadores ambientales para informarlos en próximos reportes	p. 69	6.5.4	
	G4-EN4: Consumo energético externo.		Actualmente no disponible. No se puede acceder a la información de este indicador en ese momento. En 2015 comenzamos a diseñar una encuesta para calcular la huella de carbono del transporte de nuestros empleados desde sus hogares a nuestras oficinas. La misma se implementará en 2016	-		
	G4-EN5: Intensidad energética.	Intensidad energética: 10,56. Calculamos la intensidad energética tomando como referencia el número total de empleados		-		
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	56-57		p. 69	6.5.4, 6.5.5	
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	56, Anexo (29, 32)		p. 69	6.5.4, 6.5.5	
Agua	G4-DMA	54, 55, 60-62		-		
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	56-57, Anexo (29)	Actualmente no disponible. No se puede acceder a desgloses específicos de este indicador en ese momento. Tenemos como desafío continuar ampliando el alcance de nuestros indicadores ambientales para informarlos en próximos reportes	p. 69	6.5.4	
	G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Razón de la omisión: El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización	p. 69	6.5.4	
	G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		Razón de la omisión: El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización	p. 69	6.5.4	
Productos y servicios	G4-DMA	54, 55-56, 60-62		-		
	G4-EN27: Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	55-56, Anexo (28-29)		p. 69	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	Principio 7
	G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.		Razón de la omisión: El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización	p. 69	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	
Transporte	G4-DMA	56-57, Anexo (29), 60-62		-		
	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.	56, Anexo (29)		p. 69	6.5.4, 6.6.6	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Empleo	G4-DMA	26, 60-62		-		
	G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Anexo (9-10)		p. 69	6.4.3	Principio 3

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	Derechos de Niño y Principios Empresariales
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	27, Anexo (11-12)		p. 69	6.4.4, 6.8.7	Principio 3
	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosadas por sexo.	Anexo (9)		p. 69	6.4.4	Principio 3
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-DMA	26, 60-62		-		
	G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Los cambios de puestos se informan mensualmente a todo el Grupo por medio de una nota en Intranet, siendo una política de la empresa. En el caso de cambios operacionales significativos, con el fin de lograr un consenso y mantener un buen clima laboral, se le informa previamente al empleado con un periodo de tiempo entre 30 y 45 días		p. 69	6.4.3, 6.4.5	
Salud y seguridad en el trabajo	G4-DMA	28-29, Anexo (13), 60-62		-		
	G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	29		p. 69	6.4.6	Principio 3
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	29	Actualmente no disponible. No se puede acceder al desglose de estos indicadores para contratistas en ese momento. 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	p. 69	6.4.6, 6.8.8	Principio 3
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Identificamos el peligro de afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC. En este sentido, estamos trabajando mediante acciones preventivas como son brindar consejos para un uso adecuado de la voz, a través de cuadros y afiches que se distribuyen por el sector, y los que van rotando para concientizar en el cuidado de la voz. Los mensajes incluyen temas como: rotar la vincha, tomar agua, consumo de caramelos de propóleos, etc.		p. 69	6.4.6, 6.8.8	Principio 3
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	29		p. 69	6.4.6	Principio 3
Capacitación y educación	G4-DMA	30-31, 60-62		-		
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	30-31, Anexo (13-14)		p. 69	6.4.7	Principio 3
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	30-31		p. 69	6.4.7, 6.8.5	
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	31		p. 69	6.4.7	Principio 3
Diversidad e igualdad de Oportunidades	G4-DMA	26, 60-62		-		
	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	26, Anexo (9-10)		p. 69	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 3
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-DMA	24-25, 60-62		-		
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	24		p. 69	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 1 y 2
	G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	24		p. 69	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 1 y 2
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS						4.8, 6.3.1, 6.3.2
Inversión	G4-DMA	42-43, 45-47, 60-62		-		
	G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Incorporamos una cláusula de derechos humanos en un convenio firmado entre el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) y las siguientes instituciones: Universidad Nacional del Litoral, Universidad Tecnológica Nacional - Regional Santa Fe, Baufest S.A. y Fundación Sadosky. En este sentido, CITES deberá velar por el respeto por los derechos humanos, principalmente los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas, denunciando toda violación a estos derechos, en toda actividad o inversión realizada en el marco de este convenio. Asimismo, en 2015 incorporamos una cláusula de respeto por los Derechos del niño y Principios Empresariales		p. 69	6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1
	G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	22-23, 28		p. 69	6.3.5	Principio 1



Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 69 a 71.



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

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación Externa	Cláusula ISO 26000	Derechos de Inilio y Principios Empresariales
No discriminación	G4-DMA G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	22,60-62 No se registraron incidentes de discriminación durante el ejercicio 2014/2015		p. 69	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 1 y 3
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-DMA G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	24-25,42-43,60-62 24,42-43, Anexo (11)		p. 69	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Principio 3
Trabajo infantil	G4-DMA G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	24-25,42-43,46-47,60-62 24,42-43,46-47 Durante 2014/2015 no se registraron incidentes de explotación infantil		p. 69	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principio 2 y 3
Trabajo forzoso	G4-DMA G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	24-25,42-43,60-62 24,42-43 Durante 2014/2015 no se registraron incidentes de trabajo forzado o no consentido		p. 69	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 2
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD						
Comunidades locales	G4-DMA G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. G4-SO2: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	48,54,56-58,60-62 48-50,52-53 56-58		p. 69 p. 69	6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8 6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 7 y 10 Principio 7
Lucha contra la corrupción	G4-DMA G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	22-23,60-62 22-23 17-18,22,23 No se registraron casos de corrupción durante el ejercicio 2014/2015		p. 69 p. 69 p. 69	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	22,60-62 No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2014/2015		p. 69	4.6	
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-DMA G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	22,60-62 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 periodo no se recibió ninguna queja sobre impactos en la sociedad		p. 69	6.3.6, 6.6.1, 6.6.2, 6.8.1, 6.8.2	Principio 10
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad de los clientes	G4-DMA G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras. G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	37,38,40-41,60-62 37,38,40-41, Anexo (22, 23) El 100% de los productos y servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2014/2015		p. 69 p. 69	6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5 Principio 5
Etiquetado de los productos y servicios	G4-DMA 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. 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. G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	36-37,60-62 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°38.708, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas, más información en: http://www.infoleg.gov.ar/infopleg/inter-net/anejos/235000-239999/238219/texact.htm No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2014/2015 36-37, Anexo (17, 18, 20)		p. 69 p. 69 p. 69	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	Principio 5 Principio 5
Privacidad de los clientes	G4-DMA G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	39,60-62 No se registraron reclamaciones durante el ejercicio 2014/2015		p. 69	6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	Principio 5
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	22,60-62 No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2014/2015		p. 69	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	Principio 5

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 Reporte de Sustentabilidad 2014/2015 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 2014/2015 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- AccounAbility (AA1000), AA1000AS y AA1000SES.
- Pacto Global de Naciones Unidas.
- ISO 26000:2010.
- 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 brindando 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

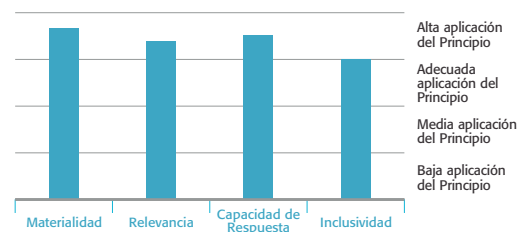
Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los mismos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI-G4.

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 2014/2015, se ha realizado cumpliendo el criterio "De Conformidad" de la guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI-G4 alcanzando la opción "Exhaustiva".

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los Principios establecido 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 en la limitación del proceso a las actividades del Grupo Sancor Seguros en Argentina, y a la falta de una mirada exhaustiva sobre los aspectos materiales de la Cadena de Valor. Cabe mencionar que la empresa asume en el presente reporte el compromiso de avanzar sobre ambos aspectos.

Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO 26000, AA1000, GRI G4, Pacto Global, Principios Empresariales - UNICEF-), como herramientas para fortalecer la gestión de RSE.
- Se destaca una 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.
- Avance hacia la máxima opción "Exhaustiva" de la Guía G4 de GRI, reportando de manera consistente y sistemática los indicadores establecidos.
- Incorporación de los Principios Empresariales y Derechos del Niño (desarrollados por UNICEF, Pacto Global de Naciones Unidas y Save The Children) y de los Principios de Empoderamiento de la Mujer.
- El desarrollo de una política de derechos humanos demuestra el compromiso de la empresa con una temática alineada a los mejores estándares internacionales en la materia.

Áreas de Mejora

- Establecer acciones tendientes a la extensión del proceso de RSE a las unidades de negocios que se desarrollan en países diferentes a Argentina.
- Profundizar la definición de objetivos de Sustentabilidad medibles en los diferentes niveles y áreas de negocios de modo de asegurar el enfoque de toda la organización y establecer medición de impacto.
- Fortalecer mecanismos para la verificación de cumplimiento de todos los principios y requisitos por parte de la cadena de valor (proveedores).
- Continuar desarrollando mecanismos para homogeneizar el compromiso con la Responsabilidad Social en todos los niveles de la organización.

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 187 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 mantenga 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, 2015

VERIFICACIÓN. INDICADORES GRI GUÍA G4

Indicador GRI Guía G4 Contenidos Generales	Verificación Externa
Estrategia y Análisis	
G4-1, G4-2	Se verificó a través de Minuta de Diálogo de la Alta Dirección.
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 listado de participación en organizaciones públicas y privadas, las membresías y/o minutas de reuniones y participación.
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 compañía.
G4-22, G4-23	Se verificó a través del análisis de reportes (anteriores y presente), 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 reporte, 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 compañía, análisis de la información del reporte, sus indicadores y fuentes de datos, declaración de la compañía y criterios GRI G4.
G4-33	Se verificó política de la compañía sobre verificación externa, contratación de servicio de verificación externa independiente.
Gobierno Corporativo	
G4-34 G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41	Se verificó a través de actas de la organización, organigramas, actas de reunión comités, Diagramas Funcional de Gobierno de RSE, Curriculums, Estatutos.
G4-43, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-48, G4-49	Verificación Código de Ética.
G4-42	No verificado – Grupo Sancor Seguros ha definido publicar en la página www.gruposancorseguros.com
G4-50, G4-51, G4-52, G4-53, G4-55	No verificado – No publicado.
G4-54	No verificado – No publicado.
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

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. Se verificó a través de comparaciones entre salarios y escalas de convenio.
Impactos Económicos Indirectos	G4-EC7, G4-EC8	Se verificó a través de listado de inversiones, análisis de impacto y matriz de riesgos.
Prácticas de Contratación	G4-EC9	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, registración contable y código de proveedores.
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, registros de tratamiento y disposición final, registros de entrega para reciclaje a través de diversos programas.
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: PRACTICAS 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, Documentación ART y análisis de accidentes.
	G4-LA7	Se verificó a través de análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral.
	G4-LA8	Se verificó a través de minutas de Comité Mixto, análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral.
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, política, entrevistas con el personal.
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	G4-LA14, G4-LA15	Se verificó a través de Programa de Desarrollo de Proveedores, implementación de código de proveedores y muestreo de compras.
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Inversión	G4-HR1	Se verificó a través de análisis de acuerdos realizados con diferentes organizaciones para velar por el cumplimiento de los principios del Pacto Global, los Derechos del niño y Principios Empresariales.
	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 y mecanismos de demandas y/o denuncias.
	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.
Cumplimiento normativo	G4-SO7	No verificado.
	G4-SO8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncia.
Repercusión Social de los Proveedores	G4-SO9	No verificado.
	G4-SO10	No verificado.
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.
Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR6	No verificado.
	G4-PR7	No verificado.
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.

Glosario de términos

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.

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

Diez años de Proceso de RSE y Diez Reportes de Sustentabilidad. En este aniversario, presentamos el décimo Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, que corresponde al período de julio de 2014 a junio de 2015 (ejercicio económico del Grupo en Argentina).

Desde los inicios del Proceso de RSE en 2005 se han ido adoptando lineamientos y Principios de sustentabilidad que este Reporte incluye:

- Iniciativa de Reporte Global – Guía G4.
- Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Serie AA1000 de AccountAbility.
- Pacto Global de Naciones Unidas – COP Avanzada.
- Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global, Save the Children).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas).
- Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (Naciones Unidas).

Tanto la planificación estratégica de sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, los objetivos de la Gerencia de RSE, la Materialidad de nuestro Proceso de RSE y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 desde el año 2011. De esta forma, tras cinco años del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

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, 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 tercer año consecutivo, estamos utilizando la nueva Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global), alcanzando la máxima opción "de conformidad" exhaustiva.

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 26000 con Pacto Global y GRI G4.

Este año hemos incorporado a nuestra gestión los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Save The Children y Pacto Global, que proporcionan un marco general para entender y tratar el impacto del mundo empresarial en el bienestar de los niños. Se realizó una evaluación de los mismos en relación a la Guía con los lineamientos de GRI. De esta forma, realizamos un análisis del estado de situación actual, las oportunidades de mejora y los avances que en el año pudimos aportar para integrar estos principios de protección para la infancia en nuestras políticas y gestión.

Asimismo, a partir del año 2015 hemos decidido incorporar en nuestras políticas y lineamientos de sustentabilidad, los **Principios para el empoderamiento de las mujeres** que ofrecen a las empresas y al sector privado, orientaciones prácticas sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, los mercados y la comunidad.

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

Links de interés

- **Sobre ISO 26000:** 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
- **Sobre Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF:** www.unicef.org
- **Sobre Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:** www.unwomen.org

Diálogo abierto con nuestros grupos de interés

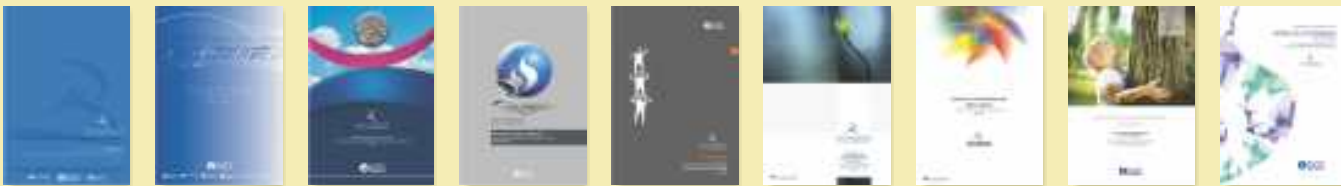


Derechos humanos **Asunto 4. Resolución de Reclamaciones**

- 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

Conozca más sobre nosotros:

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



10 años

de Proceso de RSE para una gestión de la sustentabilidad

Sobre este Reporte de Sustentabilidad

Formato: este Reporte de Sustentabilidad 2014/2015 se presenta a los lectores en versión impresa y on-line, en castellano y en inglés.

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

Acceso: se encuentra disponible en www.gruposancorsegueros.com. El formato impreso puede ser solicitado a RSE@gruposancorsegueros.com.



»» — ◆ — ««

Agradecimientos: luego de estos diez años de trabajo, 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 estos años de proceso y en la elaboración del presente y los anteriores Reportes.

»» — ◆ — ««

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

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

Sunchales, septiembre de 2015.



»» — ◆ — ««

La línea estética del diseño de este Reporte representa la celebración de los primeros diez años de nuestro compromiso con la sustentabilidad. La idea de impulsar, de expandir, refleja una actitud dinámica y continua, como lo reclama el entorno social y el desarrollo de la propia empresa. El número de esferas o círculos expresa la cantidad de años de trabajo desde la creación del Área con el objetivo de desarrollar un proceso de Responsabilidad Social. En esta imagen también subyace una expresión fitomorfa que sostiene la idea del cuidado del ambiente y las políticas sustentables. **cicarelli fisanoŋi**

Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2014/2015

PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

ISO 26000 | GRI G4 (DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVO) | AA1000SES | AA1000AS |
PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (COP AVANZADA) |
DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES



Diálogo con los grupos de interés.

Es el eje fundamental de nuestra estrategia; de allí sacamos ideas, damos respuestas e incorporamos sus expectativas a los planes de acción que llevamos adelante en todos los ámbitos de nuestro negocio. El diálogo e involucramiento con las partes interesadas ha sido el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios en 2005 y se lleva adelante en forma sistematizada a través de estándares internacionales. En la actualidad, el Proceso de Diálogo del Grupo ha alcanzado por lo menos a 15 de nuestros 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 más de 4.248 expectativas, para las cuales se delinearon planes de acción e indicadores de cumplimiento. Permanentemente se promueve el diálogo en cualquiera de sus formas, tanto con público interno como externo, retroalimentando el Proceso de RSE que se basa en la detección de oportunidades de mejora.



Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.

Uno de los pilares de nuestra actividad es la innovación, que aplicamos al diseño de productos sustentables desarrollados según los más elevados estándares de calidad y a la prestación de servicios eficientes, siempre en un marco de respeto por los Derechos Humanos y el ambiente en el que operamos, brindando incluso acceso a servicios esenciales a aquellos sectores de bajos recursos económicos a través de Microseguros. Nuestra premisa es trabajar en favor de la creación de una cultura de la prevención en el ámbito vial, laboral, de la salud y en la sociedad en general. Ir más allá de la simple cobertura del riesgo, velar para que los siniestros no ocurran en cualquier tipo de ámbito, y cuando suceden, trabajar en la prevención aun allí, pensando en el cuidado no solo físico y material sino emocional de las personas. Todo ello se resume en el objetivo consistente en desarrollar nuestro negocio en forma responsable, creando valor económico, ético, ambiental y social con cada operación que realizamos, producto que lanzamos y programa que llevamos a cabo. Ese es nuestro trabajo, cuidar las cosas más importantes de la vida.



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

Todas nuestras acciones están relacionadas con los ejes del negocio asegurador, buscando la prevención, la seguridad y ahora también la salud de nuestra gente, nuestra cadena de valor, clientes y asociados, la sociedad en general y las generaciones futuras. Por eso, desde los inicios del Proceso de RSE, los resultados del diálogo con las partes interesadas han ido marcando un rumbo de acción para nuestras iniciativas de RSE relacionado a la Seguridad Vial, la previsión y la prevención de riesgos. La consigna es crear valor allí donde somos expertos, en el ámbito de nuestro negocio, buscando que la prevención sea una actitud permanente, de todos y por todos, a fin de evitar siniestros pero logrando que toda nuestra esfera de influencia asuma la responsabilidad. Nuestros programas están orientados a generar valor esencial en nuestros grupos de interés y aun más allá, alcanzando a todos aquellos sectores vulnerables que puedan ser afectados.



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

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 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. Por otro lado, a través de nuestra Fundación, promovemos la educación sistemática, el cooperativismo escolar y el intercambio cooperativo internacional. A través del CITES y la promoción del cooperativismo, tenemos la posibilidad de generar cambios en las economías regionales y eso es un factor fundamentalmente diferenciador. El cooperativismo se presenta como una nueva forma de economía social y nosotros, como cooperativa, contamos con el conocimiento necesario para sumar valor a este cambio.



Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental.

Desde 2005 utilizamos los lineamientos internacionales de mayor reputación para la mejora de nuestro Proceso de RSE a través de la medición de nuestro desempeño: la Serie AA1000 de AccountAbility y los indicadores de GRI, siendo líderes en la implementación de la Guía G4 y el compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, donde fuimos votados para integrar la Secretaría Ejecutiva y por cuarto año consecutivo presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel "Avanzado". En 2015 hemos iniciado el proceso de implementación de los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF que establecen las acciones empresariales para respetar y promover los derechos del niño, y se reportan en relación a los indicadores GRI. Hemos delineado nuestra Política de DDHH utilizando la Guía de Principios de DDHH y Empresa de John Ruggie. Nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE, la Materialidad de nuestro Proceso y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 desde el año 2011. De esta forma, a cinco años del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

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. Se basa en cinco pilares, los cuales 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

Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la **prevención, seguridad y salud**

Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico

Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental



Contenidos

	<p>1. INTRODUCCIÓN 3</p>	3
	<p>2. GOBIERNO DE LA EMPRESA</p> <p>Funcionamiento de la Gobernanza 3</p> <p>Composición del Máximo Órgano de Gobierno 4</p> <p>Gestión de Riesgos 6</p> <p>Liderazgo, Participación activa y trabajo conjunto 6</p>	3 4 6 6
	<p>3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO</p> <p>Anticorrupción 7</p> <p>Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores 8</p>	7 8
	<p>4. PRÁCTICAS LABORALES</p> <p>Indicadores Laborales 9</p> <p>Condiciones de trabajo y protección social 11</p> <p>Representación Sindical 11</p> <p>La Seguridad y la Salud Ocupacional de nuestros empleados 13</p> <p>Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo 13</p>	9 11 11 13 13
	<p>5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES</p> <p>El compromiso con nuestro canal de ventas 16</p> <p>El compromiso con nuestros clientes 17</p> <p>Servicios de Atención y Apoyo al Cliente 19</p> <p>Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos – “Microseguros” 21</p> <p>Coberturas para niños y jóvenes 22</p> <p>Nuevos desarrollos 24</p> <p>Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados 24</p>	16 17 19 21 22 24 24
	<p>6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO 24</p>	24
	<p>7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD</p> <p>Desarrollo científico, económico y social y acceso a la tecnología 24</p> <p>Fundación Grupo Sancor Seguros 25</p> <p>Prevención y Seguridad hacia nuestras comunidades 25</p> <p>Educación y cultura 27</p>	24 25 25 27
	<p>8. CUIDADO DEL AMBIENTE</p> <p>Conformidad ambiental de los productos y servicios 28</p> <p>Prevención de la contaminación 29</p>	28 29

Introducción



Este documento corresponde al Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2014/2015 del Grupo Sancor Seguros donde se incluye información complementaria a lo publicado en dicho documento y de interés para nuestros grupos clave y esfera de influencia.

En diez años de trabajo ininterrumpido en la gestión de la sustentabilidad y en el Proceso de RSE, mostramos un compromiso profundo con la sociedad y el desarrollo sustentable. El mismo se impulsa a través de pilares como el DIÁLOGO, la INNOVACIÓN, la GENERACIÓN DE VALOR, las INICIATIVAS DE RSE y la MEDICIÓN constante de nuestro DESEMPEÑO. Así logramos implementar 10 años de mejora continua en nuestro Proceso de RSE.

Este Proceso se inició en el año 2005 con eje en el diálogo con los

grupos de interés y en la detección permanente de oportunidades de mejora para el negocio. 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 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 obtenidos en un Reporte de Sustentabilidad.

Este Proceso de RSE incorpora principios, recomendaciones y prácticas de una serie de lineamientos internacionales: 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 para enriquecer nuestra gestión en sustentabilidad. Tenemos, como objetivo principal, el de gestionar las materias clave para la industria de seguros, responder con responsabilidad a la agenda de negocios de nuestra Organización y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

En este Anexo, presentamos aquella información en detalle de los temas relevantes mencionados en el cuerpo del Reporte, así como información adicional, que si bien no responde a temas relevantes pueden ser de interés para los públicos clave.

Gobierno de la Empresa



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 aquel elabore.

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 Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros 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 ejercicio de sus funciones, esta no guarda relación con el desempeño o ingresos de la empresa, sino que gozan de sueldo fijo (ver Estatuto).

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, depurar la cartera de clientes, conservando aquellos que cumplen las condiciones de prevención y seguridad y llevar adelante un sólido Proceso de RSE.

Composición del Máximo Órgano de Gobierno

Consejo de Administración 2014/2015

Carlos Casto

Argentino, 48 años de edad. Contador Público Nacional. En el año 2005 inició su trabajo en el Grupo Sancor Seguros, como miembro del Consejo de Administración de Sancor Seguros y otras empresas del Grupo. Se desempeñó en diversos puestos dentro del Consejo. Actualmente, es el Presidente de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y el exterior. Ocupó el cargo de Tesorero en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros en el ejercicio 2014/2015. Cargos y funciones en otras instituciones: docente de la Universidad Católica de Córdoba, Facultad de Ciencias Económicas, de 2010 a 2014; y desde el año 2013 forma parte del Consejo de Fundación Mediterránea.

Raúl Colombetti

Argentino, 56 años de edad. Empresario. Desde el año 1990, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Vicepresidente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y el exterior. Esta actividad solo fue interrumpida en el ejercicio 2002/2003. Desde el período 2000/2001 hasta la actualidad, se desempeña como Presidente de Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda. Ocupó el cargo de Vicepresidente en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, en los ejercicios 2007/2008, 2008/2009, 2010/2011, 2014/2015, y el de Presidente durante los ejercicios 2009/2010, 2011/2012 y 2013/2014.

José Alfredo Sánchez

Argentino, 62 años de edad. Contador Público Nacional. Integra el Consejo de Administración de diferentes empresas del Grupo Sancor Seguros desde el año 2006. Actualmente, es el Secretario del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Esta actividad solo fue interrumpida en el ejercicio 2007/2008. Ocupó el cargo de Secretario General en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, en el ejercicio 2014/2015.

Vicente José Pili

Argentino, 68 años de edad. Abogado. Desde el año 1995, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Prosecretario del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y como Presidente de Prevención ART S.A. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Esta actividad solo fue interrumpida en el ejercicio 1996/1997. Ocupó el cargo de Vocal Suplente en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, en el ejercicio 2014/2015.

Ricardo Armando Fregona

Argentino, 69 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 2003, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Tesorero del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y como Presidente de Alianza Inversora S.A. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Además, fue Vocal Suplente en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, en los ejercicios 2012/2013 y 2013/2014.

Gabriel Alberto Montiel

Argentino, 57 años de edad. Empresario. Integra el Consejo de Administración de diferentes empresas del Grupo Sancor Seguros desde el año 2006. Actualmente, se desempeña como Prosecretario del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y como Presidente de Prevención Salud S.A. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y el exterior. También fue Vocal Suplente en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, durante los ejercicios 2012/2013, 2013/2014 y 2014/2015.

Federico Javier Ariel

Argentino, 42 años de edad. Médico. Integra el Consejo de Administración de diferentes empresas del Grupo Sancor Seguros desde el año 2008. Actualmente, se desempeña como Vocal Titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina.

Eduardo Raúl Reixach

Argentino, 52 años de edad. Procurador. Desde el año 2009, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Vocal Titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina.

Oscar Miguel Luis Bergese

Argentino, 59 años de edad. Comerciante. Desde el año 2002, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Vocal Titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. También fue Tesorero en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, en los ejercicios 2007/2008 y 2008/2009, y Secretario durante los ejercicios 2009/2010 y 2010/2011.

Eduardo Rodolfo Arabia Cornejo

Argentino, 60 años de edad. Empleado/Comerciante. Integra el Consejo de Administración de diferentes empresas del Grupo Sancor Seguros para el ejercicio 2014/2015, desempeñándose como Vocal Titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Esta situación, además, se dio en los ejercicios 2002/2003 y 2008/2009. Cargos y funciones en otras instituciones: durante su adolescencia estuvo vinculado a Interac Club y Rotarac Club, entidades juveniles patrocinadas por el Rotary Club Internacional. En épocas de estudiante perteneció al Centro de Estudiantes de la Facultad de Ingeniería. Voluntario de la Asociación Civil "Viaje de Vuelta" que ayuda a gente con problema de adicciones (hasta 1998). Operador voluntario del "Centro de ayuda al suicida", programa de la Secretaría de Salud Mental del Ministerio de Salud de Mendoza (1989-1999). Voluntario en el Servicio de Oncología del Hospital Central de Mendoza. Directivo de la Asociación Escuelas Italianas de Mendoza (1994-2008). Miembro de la Asociación de Colegios Privados de Mendoza (1992-2012). Socio adherente colaborador de la ONG Greenpeace (actual).

Mario Pedro Garrini

Argentino, 75 años de edad. Jubilado. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2012, desempeñándose como Vocal Suplente. Además, es miembro del Consejo Asesor de Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda. Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1957 hasta 1998. Desde el año 2004 hasta la actualidad, se desempeña en el Consejo Asesor de Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Horacio Alberto Cabrera

Argentino, 72 años de edad. Ingeniero Agrónomo. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2012, desempeñándose como Vocal Suplente. Es socio vitalicio del Club de Veleros Barlovento – San Fernando y del Club Egresados del Liceo Naval Militar – Puerto Núñez, Capital Federal.

Miguel Martín Zazú

Argentino, 44 años de edad. Analista Universitario de Mercado y Estrategias de Comercialización, Consultor en Marketing, Analista de Mercado. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2014, desempeñándose como Vocal Suplente. Anteriormente, trabajó de manera independiente durante 11 años en Claro Argentina, en el departamento de Control y Prevención de Fraudes.

Zulema Esperanza Piana

Argentino, 69 años de edad. Jubilada. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2013, desempeñándose como Vocal Suplente. Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1968 a 2007, como Secretaria de Gerencia.

Jorge Federico Quintana

Argentino, 66 años de edad. Martillero y Corredor Público. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2013, desempeñándose como Vocal Suplente.

Ulises Andrés Mendoza

Argentino, 69 años de edad. Jubilado. Desde el año 1998, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como

Vocal Suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015. Ocupó el cargo de Vocal Suplente en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros en los ejercicios 2007/2008 y 2008/2009, como Tesorero en el período 2009/2010 y como Presidente en el ejercicio 2010/2011. Cargos y funciones en otras instituciones: actualmente se desempeña como Director de la Bolsa de Comercio de Santa Fe. Desde el año 2007 hasta la actualidad, integra el Consejo Asesor de Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Héctor Mario Pandolfi

Argentino, 74 años de edad. Jubilado. Desde el año 2003, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Vocal Suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015. Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1965 hasta 1999.

Eduardo Daniel Terranova

Argentino, 53 años de edad. Contador Público Nacional. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2014, desempeñándose como Vocal Suplente.

José Alberto Meeus

Argentino, 65 años de edad. Empresario. Desde el año 2001, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Vocal Suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015. Ocupó el cargo de Vocal Suplente en el Consejo de la Fundación del Grupo Sancor Seguros, en los ejercicios 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012.

Oswaldo Juan Vázquez

Argentino, 64 años de edad. Comerciante. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2012, desempeñándose como Vocal Suplente.

Héctor Hugo Rossi

Argentino, 52 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 1997, forma parte del Consejo de Administración de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente, se desempeña como Síndico titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2014/2015, y ocupa el mismo cargo y función en varias empresas del Grupo en Argentina. Esta actividad fue interrumpida en los ejercicios 2001/2002, 2006/2007, 2008/2009, 2009/2010 y 2010/2011. Cargos y funciones en otras instituciones: participación en CICALADI (Camara de Carroceros de Larga Distancia), desde 2004 a la fecha. Participación en Agencia DAT (Dirección General de Asistencia Técnica), desde 2013 a la fecha.

Norberto Oswaldo Re

Argentino, 74 años de edad. Contador Público Nacional. Entre los años 1995 y 2013 fue miembro del Directorio de Sociedades del Grupo Sancor Seguros y formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. Desde el año 2013 se desempeña como Síndico suplente de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y es integrante titular de la Comisión Fiscalizadora de Sociedades del Grupo, con domicilio en la República Argentina. Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1963 hasta 2006.

Gestión de Riesgos

Gestión de Crisis y Plan de Continuidad de Negocios

Nuestro Grupo continúa trabajando en el desarrollo de Planes de Continuidad de los distintos procesos de negocios, con el objeto de proteger sus productos y servicios, y de garantizar la restauración de las funciones críticas que hayan sido interrumpidas por causa de un evento no esperado que impida su normal funcionamiento. También se ha conformado el Equipo de Crisis, el cual asumirá la responsabilidad de dirigir y tomar las decisiones de alto nivel frente a la ocurrencia de un desastre, de acuerdo a lo mencionado en las buenas prácticas profesionales internacionales referidas a la Continuidad del Negocio (ISO 22301, BS25999, BCI, DRII).

El Equipo de Crisis actuará en el momento en que suceda un incidente severo que genere una crisis, y se conducirá bajo el Plan de Gestión de Crisis (procedimientos donde se encuentran los lineamientos principales para guiar las acciones del Equipo de Crisis, antes, durante y después de una situación de crisis).

Como responsabilidades principales del Equipo de Crisis podemos enunciar:

- Brindar las pautas generales durante la gestión de respuesta, reanudación, recuperación, restauración y retorno, asumiendo cada integrante las responsabilidades establecidas según su rol. Conocer los informes de evaluación de daños.
- En función de la información proporcionada, tomar la decisión de activar los planes de continuidad, y los sitios alternos si la situación lo ameritara.
- Estar en conocimiento del Plan de Gestión de Crisis.
- Conocer los procesos que son críticos para el negocio.
- Coordinar el retorno a la situación normal.

Planes de Continuidad

Basados en el informe BIA (Business Impact Analysis/Análisis de Impacto al Negocio), nuestro Grupo comenzó a diseñar y desarrollar estrategias de continuidad, conformando Planes de Continuidad de Áreas. Cabe destacar, en tal sentido, que ya se encuentra implementado el Plan de Continuidad del Centro de Atención al Cliente (C.A.C.).

Recientemente se desarrolló el Plan de Continuidad correspondiente al Sector Centro Emisor, el cual soporta los procesos de emisión de las pólizas de seguros y contratos de Riesgos del Trabajo que se venden en el Grupo Sancor Seguros, su impresión, armado y despacho a los clientes.

Fueron diseñadas estrategias que cubren los escenarios de indisponibilidad más críticos, en las cuales se definen: puestos alternos de negocio, procedimientos para operar en forma manual, armado de equipos de emergencia con la cantidad de recursos mínimos y necesarios, entre otros aspectos.

Liderazgo. Participación activa y trabajo conjunto



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).
- **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; Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE); VALOS; MoveRSE; AcercaRSE y el Grupo de RSE en el Centro Industrial y Comercial de Rafaela y la Región (CCIRR).

Prácticas Justas en el Negocio del Seguro

3

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 a quienes están cerca de los clientes, operaciones e intermediarios, 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 obtenga el acuse de recibo y/o las instrucciones de actuación de parte del Área de PLA dentro del plazo de siete días hábiles, 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@gruposancorsegueros.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.

Prevención del Fraude

En enero del presente año se hizo exigible la Resolución N° 38.477/2014: "Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el Fraude", publicada por la Superintendencia de Seguros de la Nación el 17 de julio 2014, la cual exige a las aseguradoras tener un Área específica de lucha contra el fraude.

Anticorrupción

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

La actividad desarrollada en el marco de la capacitación anual obligatoria 2014 de PLAYFT consistió en el envío de material a todos los Colaboradores del Grupo en Argentina (1.803 personas). Posteriormente, se envió vía mail una actividad que planteaba una serie de situaciones hipotéticas en las cuales cada participante debía reconocer si correspondía hacer una Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales (COSI) o no.

El nivel de respuesta fue alto, con un 81% de participación (1.460 personas respondieron). De este porcentaje, un 95% lo hizo de manera correcta. Asimismo, incluimos un gráfico que detalla el porcentaje de elección de cada respuesta.



Ahora bien, ¿qué entendemos cuando hablamos de un Área de lucha contra el fraude? ¿Es un Sector de investigación?, ¿es un Área de gestión?, ¿es un Área de control? La respuesta va más allá de estos simples interrogantes, pues tener un Área de lucha contra el fraude significa que somos conscientes de que este último existe, y que lejos de ser indiferentes ante el mismo, diariamente nos involucramos en pro de prevenirlo y combatirlo. Para ello, es necesario trabajar en equipo, lo cual implica internamente contar con una buena retroalimentación entre las diferentes Áreas, siendo prioritario y fundamental lograr trabajar de manera coordinada y en forma colaborativa entre todas las aseguradoras del mercado, tratando de mantener canales de comunicación ágiles a la hora de intercambiar información.

Con la aplicación de la nueva Resolución N° 38.477, se logra mejorar la interacción entre colegas del mercado, dado que existen personas nominadas a quienes se les asignan las tareas específicas de lucha contra el fraude, posibilitando individualizar los referentes válidos para un mejor intercambio de información y experiencia.

Cambio de paradigma

El mercado asegurador evoluciona continuamente, pero casi a la misma velocidad también lo hace el fraude. La toma de conciencia de que el fraude existe permitió un cambio de paradigma necesario para que a futuro y en forma progresiva, efectivamente se pueda cambiar la visión de este delito.

Antes se partía del hecho en sí, el cual desencadenaba una serie de eventos destinados a detectar una posible maniobra fraudulenta. Hoy, en cambio, se está tratando de educar e instalar la concepción del fraude no solo en los hechos sino también en la contratación de coberturas para grandes riesgos, ampliando de esta forma el espectro preventivo y colocando aún más barreras para ganar la batalla contra el fraude.

Somos conscientes de que el fraude se previene y se combate trabajando conjuntamente, y firmes en esta postura es que seguimos asistiendo a congresos y reuniones con aseguradoras, a los fines de elaborar, conocer y desarrollar nuevas modalidades, herramientas y metodologías.

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

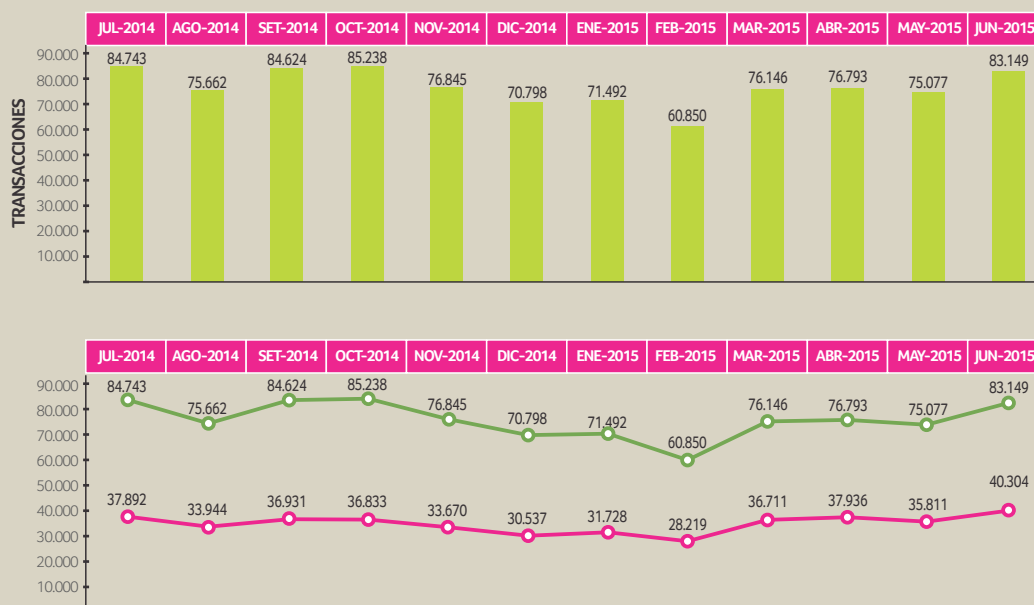
Gestión y comunicación con proveedores

Los indicadores de uso de la plataforma Mediclick se han modificado debido a que existe una nueva herramienta de control de gestión de dicho portal, que permite obtener nuevos datos más significativos en relación a su funcionamiento. Las nuevas estadísticas incluyen:

- **Cantidad de siniestros ingresados:** se refleja la proporción de siniestros que tienen una o más gestiones realizadas por Mediclick.
- **Cantidad de Transacciones** (evoluciones médicas y kinésicas: controles, internaciones, informes, fisio-kinesioterapia) **y Autorizaciones** (cantidad de autorizaciones médicas y de fisio-kinesioterapia, prácticas autorizadas, prácticas sujetas a auditoría, prácticas rechazadas).

Nuevo material para prestadores médicos

Consiste en un CD que forma parte de un plan de fidelización hacia el prestador, y contiene información relacionada a instructivos, circuito de autorizaciones, teléfono de contacto de las distintas Unidades de Negocios, formularios, guía rápida para nuevos prestadores y un documento con preguntas frecuentes.



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.

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
Botiquín de primeros auxilios	1	6	10,16%
Inicio servicio recorrido 12 horas en motocicleta	0,75	3	5,08%
Inicio servicio asistencia monitoreo y coordinadores en motocicleta	0,75	3	5,08%
Práctica de extinción con extintores	1,5	16	27,11%
RCP y Primeros Auxilios	1	7	11,86%
Línea de Emergencia 8080 GSS. Procedimientos de emergencias	4,5	42	71%
RCP (Resucitación Cardio Pulmonar)	1	2	3,38%
RCP (Reanimación Cardio Pulmonar) y Primeros Auxilios	1,5	13	22,03%

Prácticas Laborales 4

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.
- 5% de las mujeres del Grupo han solicitado licencia por maternidad en el ejercicio mencionado y el 7% de esas mujeres solicitaron licencia por excedencia.

Indicadores Laborales




Cuadro de indicadores laborales	TOTAL 12/13	TOTAL 13/14	TOTAL 14/15	Bahía Blanca	Casa Central
Cantidad de empleados	1.800	1.919	2.075	15	70
Porcentaje de hombres	51%	50%	52%	40%	63%
Porcentaje de mujeres	49%	50%	48%	60%	36%
Empleados menores a 24 años*	-	-	4%	0%	1%
Empleados menores a 30 años*	33,67%	31%	-	-	-
Empleados entre 24 y 30 años*	-	-	24%	7%	13%
Empleados entre 30 y 50 años	60,28%	63%	66%	93%	74%
Empleados mayores a 50 años	5,72%	6%	6%	0%	11%
Contratos fijos	1.786	1.912	2.064	15	68
Contratos temporales	14	7	11	0	2
Pasantías	0	0	0	0	0
Índice de Rotación	6,85%	6,80%	7,71%	13,33%	5,88%
Índice de Rotación Masculino					
Empleados menores a 24 años*	-	-	0,13%	0,00%	1,47%
Empleados menores a 30 años*	0,95%	0,87%	-	-	-
Empleados entre 24 y 30 años*	-	-	0,89%	0,89%	0,59%
Empleados entre 30 y 50 años	2,20%	2,21%	2,61%	4,44%	2,61%
Empleados mayores a 50 años	0,34%	0,34%	0,39%	0,00%	0,50%
Total IR Masculino	3,49%	3,42%	4,01%	5,33%	3,70%
Índice de Rotación Femenino					
Empleados menores a 24 años*	-	-	0,15%	0,00%	0,00%
Empleados menores a 30 años*	1,36%	1,26%	-	-	-
Empleados entre 24 y 30 años*	-	-	1,00%	0,00%	0,17%
Empleados entre 30 y 50 años	1,93%	2,05%	2,46%	8,00%	1,76%
Empleados mayores a 50 años	0,06%	0,07%	0,10%	0,00%	0,17%
Total IR Femenino	3,34%	3,38%	3,71%	8,00%	2,10%

* A partir del ejercicio 2014/2015, hemos modificado los rangos etarios, como consecuencia de la incorporación a nuestra gestión de los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

G4-10, G4-LA1, G4-LA12

Cuadro de indicadores laborales	Concordia	Corporación	Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de empleados	16	1.252	243	98	74	68	64	19	23	38	52	15	28
Porcentaje de hombres	50%	49%	49%	54%	47%	56%	56%	53%	65%	63%	44%	53%	57%
Porcentaje de mujeres	50%	47%	47%	45%	50%	43%	42%	47%	35%	37%	52%	47%	39%
Empleados menores a 24 años	0%	5%	4%	1%	3%	2%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	4%
Empleados menores a 30 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Empleados entre 24 y 30 años	31%	28%	26%	22%	9%	26%	9%	16%	35%	18%	6%	13%	14%
Empleados entre 30 y 50 años	69%	62%	60%	71%	76%	69%	86%	79%	61%	82%	81%	87%	79%
Empleados mayores a 50 años	0%	6%	10%	5%	12%	3%	3%	5%	4%	0%	10%	0%	4%
Contratos fijos	16	1.246	243	97	74	68	64	19	23	38	52	15	26
Contratos temporales	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Pasantías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación	17,24%	6,51%	6,30%	12,90%	8,97%	16,80%	4,00%	10,53%	4,35%	16,22%	10,42%	3,45%	24,00%
Índice de Rotación Masculino													
Empleados menores a 24 años	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Empleados menores a 30 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Empleados entre 24 y 30 años	3,23%	0,74%	0,91%	2,76%	0,62%	2,22%	0,19%	1,11%	1,13%	0,85%	0,20%	0,00%	1,71%
Empleados entre 30 y 50 años	5,39%	2,10%	1,71%	3,95%	2,74%	6,92%	1,94%	4,43%	1,51%	9,39%	3,81%	1,84%	11,14%
Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,32%	0,49%	0,26%	1,00%	0,25%	0,13%	0,00%	0,19%	0,00%	0,60%	0,00%	0,86%
Total IR Masculino	8,62%	3,16%	3,11%	6,98%	4,36%	9,39%	2,25%	5,54%	2,84%	10,24%	4,61%	1,84%	13,71%
Índice de Rotación Femenino													
Empleados menores a 24 años	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Empleados menores a 30 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Empleados entre 24 y 30 años	2,16%	1,09%	0,70%	0,13%	0,25%	2,22%	0,19%	0,55%	0,38%	2,13%	0,40%	0,46%	1,71%
Empleados entre 30 y 50 años	6,47%	1,92%	2,10%	5,27%	4,24%	4,69%	1,50%	3,88%	1,13%	3,84%	4,61%	1,15%	7,71%
Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,05%	0,16%	0,39%	0,12%	0,25%	0,00%	0,55%	0,00%	0,00%	0,40%	0,00%	0,00%
Total IR Femenino	8,62%	3,06%	2,96%	5,79%	4,61%	7,16%	1,69%	4,99%	1,51%	5,97%	5,41%	1,61%	9,43%

	Tipo de contrato por género	Cantidad de empleados	%	Jornada completa	%	Tiempo parcial	%
	Contratos fijos	2.064	100%	2.054	99,5%	10	0,5%
	Hombres	1.001	48%	1.001	49%	0	
	Mujeres	1.063	52%	1.053	51%	10	100%
	Contratos temporales	11	100%	2	18%	0	
	Hombres	7	64%	1	50%	0	
	Mujeres	4	36%	1	50%	0	

Incorporaciones de personal según edad y género	TOTAL	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación	Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de ingresos	232	2	6	4	124	20	17	10	16	4	2	1	7	9	1	9
Empleados menores a 24 años hombres	34	0	1	0	25	2	0	2	1	0	0	0	0	2	0	1
Empleados menores a 24 años mujeres	40	0	0	0	31	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Empleados menores a 24 años	74	0	1	0	56	9	1	2	1	1	0	0	0	2	0	1
Empleados entre 24 y 30 años hombres	239	1	7	3	142	35	21	5	9	3	2	6	2	1	0	2
Empleados entre 24 y 30 años mujeres	269	0	2	2	209	27	1	2	9	3	1	2	5	2	2	2
Empleados entre 24 y 30 años	508	1	9	5	351	62	22	7	18	6	3	8	7	3	2	4
Empleados entre 30 y 50 años hombres	701	5	31	5	405	66	30	22	28	31	8	8	22	19	8	13
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	662	9	21	6	369	81	40	34	19	24	7	6	9	23	5	9
Empleados entre 30 y 50 años	1.363	14	52	11	774	147	70	56	47	55	15	14	31	42	13	22
Empleados mayores a 50 años hombres	104	0	6	0	61	19	2	8	1	2	0	1	0	3	0	1
Empleados mayores a 50 años mujeres	26	0	2	0	10	6	3	1	1	0	1	0	0	2	0	0
Empleados mayores a 50 años	130	0	8	0	71	25	5	9	2	2	1	1	0	5	0	1

Condiciones de trabajo y protección social



Derechos Humanos

Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social.

Beneficios para nuestra gente

- **Descuentos en seguros:** bonificación especial para 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, las cuales se encuentran a disposición de todo el personal.
- **Regalo de cumpleaños:** obsequio al personal en el día de su cumpleaños, pudiendo elegir, en su lugar, un día extra de licencia.
- **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 (actualmente se otorgan por medio de A.M.E.S.S.):** línea de préstamos personales para los empleados, a tasas diferenciales.
- **Descuentos en medicina prepaga a través de Prevención Salud,** con plan mínimo asegurado y cobertura del 70% en medicamentos.
- **Vacunación antigripal:** dosis sin costo para el empleado más dosis para familiares directos, a un costo diferencial.
- **Retiro Voluntario:** aquellas empleadas (mujeres) con 55 años o empleados (varones) con 60 años, pueden optar por retirarse de forma anticipada de la empresa, percibiendo el mismo sueldo, con los ajustes correspondientes, como si estuvieran en actividad.

Campaña de vacunación antigripal

Empleados, retirados, jubilados, personal eventual, Consejeros y familiares (directos) de los empleados, personal externo de los Centros Médicos Laborales. 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	2014/2015
2.971	1.900*	2.152	2.444

*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.

G4-EC3, G4-LA2, G4-HR4

- **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	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Cantidad de afiliados	1.748	1.682	2.083
Cantidad de Asambleas realizadas	36	37	38
Cantidad de Delegados presentes en Asambleas	125	103	112

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.

Representación Sindical



Prácticas Laborales

Asunto 3. Diálogo Social



Derechos Humanos

Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En el Grupo Sancor Seguros, se brinda al empleado la posibilidad de participar libremente y expresarse abiertamente. Por ello, y dado que los empleados de nuestro Grupo gozan de representación sindical, los mismos pueden elegir en comicios a sus representantes sindicales.

Así también, anualmente y en paritarias a través de los Delegados representantes, se reúnen a tratar los aumentos salariales que corresponden al trabajador, dando inicio a las reuniones con el sector empresario.

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

Cuadro de representación sindical	AI 30/06/2013	AI 30/06/2014	AI 30/06/2015
Cantidad de empleados	1.800	1.919	2.075
Empleados en Sindicato del Seguro	83%	84%	86%
Empleados en OSSEG	70%	57%	44%

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, la conducción del Sindicato dispuso que se asignaran los siguientes montos según condición:
 - \$1.200 por hijo de afiliado al Sindicato y OSSEG.
 - \$1.000 por hijo de afiliado al Sindicato con prepaga por OSSEG.
 - \$650 por hijo de afiliado al Sindicato sin OSSEG.
 - \$450 por hijo de afiliado a OSSEG Plan Integral.

Para el comienzo de este ciclo lectivo, la Ley N° 27.045 incorpora la escolaridad obligatoria (inicial) para los niños de cuatro años en el sistema educativo nacional. Por lo tanto, teniendo en cuenta esta modalidad, el Sindicato ha definido incluir dicho nivel en el subsidio por escolaridad que cada año otorga a los afiliados cuyos hijos cursen tanto el preescolar como el primario y secundario, hasta los 18 años, inclusive.

- Convenios con comercios para descuentos en elementos de librería, indumentaria, calzado, juguetes, etc. en fechas especiales como Día del Niño, inicio de clases y Navidad.
- Colonia de vacaciones (para niños de 6 a 12 años) en el complejo que el Sindicato posee en la localidad de La Granja (provincia de Córdoba), bicicleteada en familia y festejos por el Día del Niño, para los hijos de afiliados.
- 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). Cabe señalar que se vienen realizando cambios en la política de atención a fin de agilizar el acceso a los servicios por parte de los afiliados. En sintonía con estos cambios, se incorporó el servicio de Odontología en Clínica 10 de Septiembre de Sunchales, incluyendo el servicio de urgencia odontológica 24 hs.
- Subsidio por Guardería: dicho beneficio varía según la afiliación a OSSEG y Sindicato del Seguro.

MONTOS:

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

- 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: este beneficio lo otorga OSSEG. En función a lo dispuesto, el subsidio por nacimiento es de \$ 4.000, el de adopción de \$5.000 y el que se entrega por sepelio, de \$5.000.

Secretaría de la Mujer

Continúa su labor con la participación de las nueve mujeres que forman parte de la Comisión del Sindicato, las cuales se reúnen cada tres meses. 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

Las obras del Complejo Polideportivo de Sunchales se encuentran en su última etapa de construcción, por lo que pronto los afiliados podrán aprovechar este espacio para reunirse en familia, hacer actividad física y disponer de un amplio espacio de recreación. El edificio cuenta con cancha de fútbol, de tenis, de bochas, salón de usos múltiples, quinchos, asadores y un amplio espacio verde que podrá ser utilizado por los afiliados cuando lo requieran, tanto para realizar actividad física como social.

Beneficio	Ejercicio 2012/2013		Ejercicio 2013/2014		Ejercicio 2014/2015	
	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas
Préstamos	\$ 4.052.442,14	310	\$ 5.465.447,44	339	\$ 7.454.417,37	290
Turismo	\$ 852.192,05	696	\$ 876.822,75	601	\$ 1.184.660,16	703
Colonia de vacaciones	\$ 60.452	92	\$ 71.980	88	\$ 95.405	121
Subsidios escolares	\$ 418.340	632	\$ 505.590	635	\$ 771.800	772
Subsidios guardería*	\$ 500.301,29	100	\$ 409.277,50	209	\$ 1.433.208,72	367
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.

**Este subsidio actualmente se entrega a través de OSSEG.

La Seguridad y la Salud Ocupacional de nuestros empleados



607

personas accedieron a controlar su presión

Índice de accidentes y daños laborales por rango etario y por ubicación geográfica:

Franja etaria		2014/2015	
Menores de 24		1	
Entre 24 y 30 años		0	
Entre 30 y 50 años		5	
Mayores de 50 años		0	

Cantidad de accidentes 2013/2014	Localidad (provincia)	Cantidad de accidentes 2014/2015	Localidad (provincia)
5	Sunchales (Santa Fe)	4	Sunchales (Santa Fe)
1	Santa Rosa (La Pampa)	1	Santa Fe (Santa Fe)
1	El Calafate (Santa Cruz)	1	Rosario (Santa Fe)
1	Río cuarto (Córdoba)	-	-
1	General Roca (Río Negro)	-	-
1	Córdoba (Córdoba)	-	-
1	Neuquén (Neuquén)	-	-

Programa Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral - Motivadores Viales

Concepto	Indicador	%
Promedio de asistentes a las jornadas de capacitación*	1.291	61
Cascos entregados	558	31
Actas de compromiso de uso de casco firmadas	558	31

* Las horas de capacitación se totalizan en 6 (tres jornadas de dos horas de duración cada una).

Concepto	Indicador
Encuestas de satisfacción respondidas	2.498
Promedio general de satisfacción charlas	9,34
Encuestas de impacto respondidas	919
Cambió su forma de conducirse en la vía pública	94,49%
Transmitió conceptos aprendidos	91,04%
Motivadores Viales formados	97
Proyectos presentados	7

Recertificación de "Área Cardioprotegida"

Se logró la recertificación de "Área Cardioprotegida" de nuestro Edificio Corporativo en Sunchales y de la Unidad de Negocios Sucursal Capital Federal, cumplimentando las instancias formativas sobre Resucitación Cardiopulmonar (RCP) y Uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA), además de superar exitosamente los simulacros de emergencia médica cardíaca llevados a cabo bajo la supervisión de los Auditores de la Fundación Cardiológica Argentina.

Celebración del Día Mundial del Corazón

En septiembre, el Área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente, junto con Prevención Salud, realizó un chequeo de la presión arterial a todo el personal de la ciudad de Sunchales (Santa Fe) que se acercó voluntariamente a los puestos instalados para tal fin. Las mediciones fueron realizadas por los Brigadistas de Primeros Auxilios con los que cuenta nuestro Grupo, logrando el objetivo de poner a disposición un espacio al alcance de todos, para que con esta sencilla acción, podamos conocer cómo se encuentra nuestra salud y poder tomar medidas preventivas en caso de ser necesario.

Se inició, además, una acción para colaborar con el Centro Regional de Hemoterapia Provincial, a fin de fortalecer su campaña en adherir donantes voluntarios de sangre, llevando a cabo dos eventos abiertos al público en general. Apuntado más al trabajo dentro de las empresas miembros de Valos y de todas las que vayan adhiriéndose, se realizaron capacitaciones in company donde se les brindó información a 30 empleados de Mendoza. En las mismas, se entregó una ficha para que quien así lo deseara, colocara sus datos personales para formar parte de una base de datos que registrará el CRH ante casos de necesidad, para poder contactarlos y consultarles si pueden concurrir a donar sangre. También se visitaron empresas clientes y no clientes, capacitando a un total de 120 empleados.

Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo

Indicadores de capacitación de los empleados



	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Cantidad de programas de capacitación	26	26	19
Cantidad de asistentes (personas capacitadas independientemente de la cantidad de programas a los que individualmente puedan haber asistido)	1.235 Empleados 62 externos Total: 1.298	1.630 Empleados 18 externos Total: 1.648 - 85% sobre el total de empleados.	1.015 Empleados 11 externos Total: 1.026 - 49,44% sobre el total de empleados.
Horas de capacitación	3.637	3.387	3.049,5

G4-LA9

Capacitación/Curso/Jornada	Mujeres	Hombres	Total participantes	Total de horas	Menores de 24 años	24 a 30 años	30 a 50 años	Mayores a 50 años
Programa de Idiomas: Inglés	20	41	61	726,5	1	10	46	4
Programa de Idiomas: Portugués	71	73	141	1.608	5	45	88	3
Programa de Capacitación en Herramientas Informáticas	26	28	54	118	4	16	29	5
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de trabajo Sup U	4	13	17	48	-	6	11	-
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de trabajo Sup V	6	12	18	50	-	4	13	1
Programa de Capacitación PLA	30	68	98	2	-	4	79	15
Jornada de Siniestros y Juicios	7	55	51	13	-	6	35	10
Programa Anual Suscriptores - Seguros de Personas	23	16	39	12	-	5	31	3
Jornada Atención al Cliente - CAC	42	-	44	16	17	21	6	-
Capacitación Ciclo de Actualización Contable	22	14	36	40	-	5	28	3
Jornada Gestión Contact Center	13	2	15	18	-	1	14	-
Programa Televenta	27	2	29	38	-	5	24	-
Taller Administración del Tiempo	65	72	137	64	1	38	94	4
Formación de Instructores Internos	19	12	39	64	-	4	31	4
Taller Selección Para No Especialistas	5	6	11	8	-	-	11	-
Taller Liderazgo Horizontal	16	20	36	32	1	5	30	-
Taller Negociación Básica	22	23	72	48	12	15	40	5
Curso de Orientación al Servicio	26	45	87	80	15	21	48	3
Presentaciones Efectivas	11	40	41	64	-	5	36	-

Gestión del Desempeño

Nueva etapa del Proceso de Calificación del Desempeño

La nueva calificación contempla los siguientes conceptos, tanto para evaluar las Responsabilidades como las Competencias:

1	2	3	4	5
NO SATISFACTORIO	NECESITA MEJORAR	CUMPLE PLENAMENTE	SUPERA	EXCEPCIONAL
El desempeño del evaluado se aleja visiblemente del nivel esperado. Sus resultados o conductas ponen en riesgo el logro de objetivos.	El desempeño no alcanza el nivel esperado. Se requiere de un plan de acción proactivo y rápido para modificar los resultados o conductas que mejoren su nivel de desempeño.	El desempeño del evaluado ha alcanzado el nivel requerido y esperado. Constituye un desempeño valorado por la empresa.	El desempeño del evaluado ha superado de manera evidente el nivel esperado. Constituye un desempeño altamente valorado por la empresa.	El desempeño del evaluado ha superado de manera notable el nivel esperado. Se constituye en un modelo de rol a seguir.

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.

Encuesta de Clima y Compromiso

Abarcó a todo el personal en relación de dependencia, con una antigüedad mínima de seis meses en la Organización a fin de conocer la opinión de todos los Colaboradores sobre el trabajo, el ámbito laboral y las expectativas. A continuación se presentan algunos de sus principales indicadores.



Manteniéndonos Activos

Todos los años, al finalizar este programa se realizan encuestas de satisfacción a fin de mejorar su puesta en práctica:

Opinión acerca del Programa	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Muy interesante	50%	100%	100%
Interesante	50%	0%	0%
Evaluación final del mismo			
Muy bueno	100%	*	*
Opinión acerca de la modalidad virtual a través de videoconferencias			
Muy adecuada	50%	40%	25%
Adecuada	25%	40%	75%
Poco adecuada	25%	20%	0%
Opinión acerca de la utilidad del Programa			
Muy útil	60%	*	75%
Útil	40%	*	25%
Posibilidad de reflexionar sobre aspectos de su vida personal - laboral			
Mucho	100%	*	**

*El cuestionario sufrió modificaciones.
**No se incluyó esta pregunta en la encuesta parcial; sí se consulta en la encuesta final.

Encuesta Generación "Y"

Se realizó una encuesta que tuvo como objetivo conocer más sobre los gustos, preferencias, qué es lo que esperan y qué es lo que desespera a la Generación "Y" (también conocida como Generación del Milenio o Millennials). Es la cohorte demográfica que sigue a la Generación "X". No hay fechas precisas respecto a cuándo la Generación "Y" comienza y termina. En esta encuesta que realizamos incluimos a empleados menores a 30 años.

Participaron de la misma, 541 empleados del Grupo menores a 30 años.

Re-Crearnos (personal jubilado o con retiro voluntario)

El programa Re-Crearnos continúa sus actividades basadas en actividades físicas y cognitivas. Concurren alrededor de 20 personas, una vez por semana, cada jornada tiene una duración de dos horas. Se llevan a cabo también actividades extras, como por ejemplo: charla con un médico de la localidad de Sunchales referida a conceptos claves para la tercera edad (la importancia de la actividad física, de llevar una vida socialmente activa, etc.). Estos puntos son de fundamental importancia en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Otros temas e inquietudes que surgieron: chequeos médicos

a realizar, Alzheimer, diabetes. Además, se organizó una visita y jornada de cocina en el comedor del Edificio Corporativo del Grupo Sancor Seguros en Sunchales, y un recorrido por la Planta de la Cooperativa de Agua Potable de la ciudad de Sunchales.

Se realizó el XII Encuentro Nacional de Jubilados y Pensionados de Sancor Seguros

Como cada año, desde hace más de una década, el 28 y 29 de noviembre de 2014, se realizó el Encuentro Nacional de Jubilados y Pensionados de nuestro Grupo.

El mismo se concretó en la ciudad de La Falda (Córdoba), específicamente en las instalaciones del Hotel del Sindicato del Seguro de dicha ciudad.

Asuntos de Consumidores 5

El compromiso con nuestro canal de ventas

Capacitaciones para el personal de Productores Asesores

Asociación de Organizadores de Sancor Seguros

En el año 1963, un grupo de Organizadores de distintas partes del país comenzó a delinear las bases para la creación de una entidad que facilitara la defensa de sus intereses profesionales, al tiempo que les permitiera fortalecer los vínculos y la mutua colaboración entre los asociados. Después de dos años de reuniones preparatorias, el 30 de octubre de 1965 esa idea original se materializó y surgió AOSS (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros).

Sus objetivos básicos están centrados en estimular el agrupamiento por afinidad entre los colegas y su participación, sirviendo de medio de opinión, consulta y nexos corporativo ante el Grupo Sancor Seguros.

Durante este ejercicio, se realizaron jornadas de capacitación en todas las Delegaciones, contando en esta anualidad con la novedad de que las mismas fueron previa y específicamente diagramadas por los asociados de cada una de ellas.

En todas las capacitaciones contamos con la presencia de los responsables máximos de cada Unidad de Negocios y los Consejeros zonales, así como de altos estamentos de la Corporación del Grupo, reafirmando una vez más el compromiso asumido desde AOSS para consolidar un trabajo mancomunado.

Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros

Con la firme convicción de fomentar la ayuda recíproca entre Asociados para beneficiar sus necesidades y proveer servicios diversos, surge en 1985 la Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS). Desde entonces y hasta la actualidad, AMPASS se ha fortalecido, generando beneficios y servicios llevados a la práctica con compromiso social.

Indudablemente, contar con el apoyo permanente de un Grupo Asegurador con firmes pilares en materia de valores, ha sido clave para que nuestra Mutual crezca y actúe en un marco pleno de responsabilidad social.

En función a lo expuesto, resaltamos la Visión que los sostiene, de comunicar y transmitir nuestros valores y filosofía a las nuevas generaciones para asegurar su futuro.

Para mayor información: www.ampass.com.ar.

Tecnologías para Productores Asesores

El Grupo Sancor Seguros pone a disposición de todos sus intermediarios, un área específica de Servicios a Productores, denominada Herramientas de Gestión, la cual cuenta con personal especializado que 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, aportando experiencia y la mirada del usuario final, y oficiando de nexo con el resto de la estructura interna de la empresa.

El Grupo pone a disposición del cuerpo de ventas las siguientes herramientas y sistemas: Extrared/Extrared Nueva Plataforma; Soas; Prevenet; Pago Sancor; Point y Cotizadores, y una casilla de correo exclusiva (herramientasdegestion@sancorseguros.com) para que puedan canalizar consultas y necesidades relacionadas.

Indicadores de satisfacción del uso de la herramienta ExtraRed

Conceptos evaluados	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Puntaje general obtenido	8,07	8,28	8,40
Calificación herramienta			
Utilización diaria/ Dos o tres veces por semana	90,09%	97%	92,90%
Calificación Muy Buena/Buena	92,09%	94%	*
Evaluación del servicio			
Muy simple/Normal (simplicidad de uso)	92,90%	94%	91,80%
Muy rápida/Rápida/Normal (performance en acceso y navegación)	92,90%	93%	88,80%
Muy útil/Útil (utilidad)	97%	97%	92%
Soporte Técnico	8,84	8,95	*

* En este Ejercicio, no se consultó sobre estos aspectos.

Desde hace más de tres años contamos con "Portal de Marketing", una plataforma que brinda a todo nuestro cuerpo de ventas, las herramientas comerciales y de comunicación necesarias para potenciar la cartera y el negocio de cada Organizador.

El Portal de Marketing es una herramienta de marketing y gestión comercial diseñada exclusivamente para nuestros Organizadores, destinada al cuerpo de ventas tanto de Sancor Seguros, como de Prevención Salud y Prevención Riesgos del Trabajo. El objetivo de la plataforma es ayudarlos a potenciar sus ventas, organizar el negocio y mantenerlos actualizados sobre las novedades del sector.

El Portal de Marketing tiene cinco grandes secciones diseñadas para brindar distintas herramientas:

- "Campañas Comerciales":** pone a disposición del usuario los folletos virtuales de sus productos y las bases de datos de potenciales clientes, para que el Organizador pueda activar de manera simple, diferentes campañas de ventas y comunicación (de e-mail marketing y telemarketing), contando con nuestro soporte integral.
- "Inteligencia Comercial":** le permite analizar el estado de su Organización, conocer qué tipo de clientes tiene, con el objetivo de poder ampliar su cartera para mejorar su desarrollo comercial, saber cómo está distribuido su negocio, analizar su evolución y su situación en relación a los parámetros generales de su zona. Asimismo, es factible que cada uno realice un análisis de potencialidad del negocio, para ver cuánto podría crecer aplicando acciones de marketing digital sobre su cartera actual de clientes.
- "Entrenamiento Comercial":** es un aula virtual en donde encontrará material y herramientas de capacitación a través de videos tutoriales, y una biblioteca on line que permite descargar artículos de expertos, con las últimas tendencias y consejos de marketing para aplicar en el mercado asegurador.
- "Marketing y Comunicación":** le ofrece acceso a todas las campañas publicitarias vigentes, a fin de que cada usuario pueda descargarlo y utilizarlo como material publicitario para su Organización, ayudándolo así a posicionar su imagen en el mercado, sin perder la coherencia en cuanto a la comunicación publicitaria de la empresa.

- "Novedades":** esta sección le permite informarse sobre las últimas actualizaciones del Portal de Marketing, y suscribirse a un newsletter que le hace llegar información de interés, como por ejemplo, el inicio de una nueva campaña.

Finalmente, y desde hace dos años, en el Portal de Marketing también se encuentran los Programas de Incentivos que el Grupo ofrece a sus Organizadores, con diferentes beneficios tanto económicos como bajo la forma de premios.

Este año, el innovador programa abarca todas las ramas, premiando a través de desafíos cuatrimestrales y una competencia final con premios mayores.

Ganá +, el nuevo Plan de Incentivo para nuestros Productores de Seguros

El nuevo plan de incentivos que procura apoyar al cuerpo de ventas mediante herramientas que impacten positivamente en sus ingresos y en los resultados de nuestra Aseguradora, se denomina Ganá +. Está destinado a la comercialización de los distintos ramos de Seguros de Personas y de Prevención Salud. En ambos casos, los objetivos propuestos son lograr un mayor desarrollo y crecimiento de la cartera; y que se incremente la participación de los Productores Asesores.

El compromiso con nuestros clientes

Indicadores de satisfacción de clientes

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

	2013/2014	2014/2015
Puntaje general	8,03	7,56
Atención recibida al momento de realizar la denuncia	8,89	8,47
Agilidad trámite de denuncia	7,75	7,53
Asesoramiento recibido durante la resolución del siniestro	8,19	7,57
Rapidez periodo de pago	6,64	6,70
Monto recibido	6,40	6,43
Atención en la oficina comercial	8,15	7,43
Atención 0800	7,82	7,53
Satisfacción general con el Grupo Sancor Seguros	8,30	7,73

Promedio clientes: 206,6. Nivel de confianza: 95%. Error muestral máximo: 10%.

G4-PR5

Con los Centros Médicos Laborales de Prevención Riesgos del Trabajo

Puntaje promedio general Ejercicio	TOTAL			CÓRDOBA			ROSARIO		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Puntaje general	7,57	7,90	8,00	8,08	8,05	8,10	8,22	7,94	8,00
Atención en la recepción	7,49	7,40	7,70	8,00	7,39	8,02	7,80	7,72	7,63
Atención en el consultorio médico	6,73	7,20	7,50	7,28	7,39	7,48	7,40	7,21	7,21
Atención en rayos	6,52	7,00	7,00	8,00	7,00	6,90	8,22	7,00	6,91
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	6,49	8,30	8,40	7,62	9,10	8,16	7,95	7,75	7,95
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	8,90	9,10	9,10	8,62	9,00	9,00	9,10	9,30	9,00
Enfermería	8,29	8,10	8,20	8,62	8,26	8,50	8,46	8,29	8,69
Calificación general CML	7,97	8,30	8,50	8,41	8,19	8,64	8,62	8,28	8,40

Puntaje promedio general Ejercicio	MENDOZA			SANTA FE			CAPITAL FEDERAL			GENERAL ROCA		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Puntaje general	7,98	7,76	8,20	7,87	8,02	8,10	7,38	7,68	7,90	6,00	8,02	7,90
Atención en la recepción	7,06	7,18	7,60	7,91	7,45	7,60	6,85	7,45	7,60	7,30	7,41	7,46
Atención en el consultorio médico	6,80	6,79	7,96	7,06	7,66	7,81	5,71	6,88	7,24	6,10	7,24	7,29
Atención en rayos	8,21	7,00	6,89	8,10	7,00	6,92	6,57	6,95	6,80	-	7,00	7,35
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	7,9	8,17	9,19	8,45	8,32	8,33	7,00	8,48	8,15	-	7,98	8,32
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9,03	8,90	9,10	8,39	9,00	9,00	9,37	9,00	9,10	8,87	9,30	9,10
Enfermería	8,56	8,24	8,68	8,82	8,28	8,34	7,50	7,08	7,69	7,75	8,40	7,40
Calificación general CML	8,28	8,02	8,24	6,35	8,46	8,65	8,65	7,90	8,37	7,50	8,82	8,63

Indicadores de satisfacción sobre el Servicio de Asistencia Vehicular

Concepto calificado	Puntaje 2012/2013	Puntaje 2013/2014	Puntaje 2014/2015
Trato/amabilidad de los operadores	8,32	8,15	8,06
Predisposición de los operadores	7,80	7,89	8,20
Tiempo de espera de la grúa	5,88	6,55	6,20
Estado del móvil/auxilio	7,82	8,28	8,10
Trato/atención del conductor de la grúa	8,82	8,44	8,70
Calificación general del servicio de asistencia	7,42	7,50	7,40

* Promedio muestra: 220 clientes. Nivel de confianza: 95%. Error muestral máximo: 6,5%.

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

	% de respuesta		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros			
Sí	18,05%	56,00%	67,70%
No	79,25%	44,00%	33,30%
Ns/Nc	2,70%	-	-
Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros			
Muy importante	47,25%	56,00%	58,00%
Importante	47,20%	43,00%	41,00%
Poco importante	4,25%	-	1,00%
Nada importante – Ns/Nc	1,25%	1,00%	-
Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros			
Prevención en Escuelas – Preveniños	21,00%	17,55%	10,00%
Rutas en Rojo	21,00%	26,35%	10,00%
Primero Prevención	26,00%	87,19%	13,00%
Ninguno	*	9,60%	73,00%

Muestra: 583 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 en este Ejercicio se debe a la realización de una investigación de carácter nacional.

Servicios de Atención y Apoyo al Cliente

Programa de contención de los accidentados

Programa para contención de accidentados o familiares

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 letigio.
- Canalizar las demandas del accidentado.

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

Fortalecimiento y avances del rol de ASG (Analista de Siniestros Graves)

Continuando con la política de trabajo definida en el pasado Reporte relacionada a este rol, desde abril de 2015, la SRT (Superintendencia de Riesgos del Trabajo) implementó la Resolución N° 180/2015, relacionada a la gestión de los denominados "Siniestros Crónicos".

A través del equipo de trabajo formado por ASG, Referentes Kinésicos (RK) y una red de médicos especialistas en Fisiatría, se da respuesta a la mencionada Resolución, en la cual se definen nuevas patologías y regímenes de control periódico para un grupo de 21 patologías.

En el transcurso del último ejercicio, se realizaron Jornadas Talleres de Trabajo para garantizar la excelencia de atención a los trabajadores asegurados que sufrieron accidentes o adquirieron enfermedades incapacitantes y seculares que demandan prestaciones de por vida.

Para dichas jornadas se convocó a ASG, RK, Analistas Referentes (AR) y Médicos Auditores Zonales (MAZ), realizándose un evento en Capital Federal y otro en la localidad de Córdoba, con la participación de 64 personas. El objetivo fue informar sobre la nueva Resolución y ajustar las políticas de trabajo para dar respuesta a la misma, generando un espacio de interacción entre los diferentes roles.

Todas estas acciones realizadas por Prevención Riesgos del Trabajo, apuntan a que el damnificado reciba de manera oportuna todas las prestaciones contempladas y el mantenimiento de las mismas en el tiempo, a saber:

- Atención médica.
- Rehabilitación especializada.
- Equipamientos protésicos u ortésicos.
- Medicación y descartables.
- Asistencia domiciliaria.
- Adaptaciones del domicilio.
- Ayudas técnicas para favorecer las actividades de la vida diaria.

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, equipamiento ortésicos o protésicos, adaptaciones domiciliarias, entre otras.

Zona	Siniestros Inicio	Siniestros Actual
Buenos Aires	57	90
Mar del Plata	9	4
Concordia	9	13
Bahía Blanca	5	7
Santa Fe	14	15
Rosario	29	32
Sunchales	13	31
Córdoba	27	42
Río Cuarto	3	4
Mendoza	17	34
Resistencia - Posadas	12	24
San Francisco	22	21
Santa Rosa	6	12
Tucumán	9	13
General Roca	24	25
Total	256	367

Cartera de siniestros del Analista de Siniestros Graves

Las patologías seculares que requieren control de por vida son:

- Pacientes con secuela neurológica, ya sea de origen central o periférico, con su consiguiente secuela (alteración de las funciones motrices, cognitivas, psicológicas y/o sensoriales).
- Quemados graves.
- Amputaciones que requieran equipamiento protésico.
- Otras patologías que demanden controles, medicación o descartables en forma permanente, bajo el régimen de prestaciones vitalicias.

En la actualidad hay en gestión:

Amputados	91
Otras patologías	20
Neurológicos	238
Quemados	11
Psiquiátricos	7

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 de manera íntegra y oportuna.

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

Amputados	Neurológicos	Otras patologías	Total siniestros
157	7	10	174

G4-PR5

Continuando con la mejora del servicio hacia estos pacientes, se trabajó en fidelizar una red de médicos especialistas en rehabilitación (fisiatras), alineados a las políticas de Prevención Riesgos del Trabajo, para garantizar la revisión periódica de los mismos en la etapa de tratamiento agudo y de mantenimiento.

Contamos con fisiatras en las localidades de: Córdoba, Rosario, Buenos Aires, Mendoza, Posadas, Neuquén, Tucumán, Mar del Plata, Bahía Blanca.

Es política del Sector continuar trabajando para ampliar esta red, a los fines de tener un mejor monitoreo y poder garantizar la calidad de atención a nuestros asegurados.

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.

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

Nuestro Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) cuenta con atención telefónica (inbound y outbound) y virtual. Por la primera vía, disponemos de las siguientes líneas: Consultas de Sancor Seguros, Consultas de Prevención Salud, Consultas de ART, Siniestros Automotor (Argentina y Paraguay), Emergencias y Urgencias Médicas, Servicio a Productores Asesores y Conmutadores Corporativos de Capital Federal. Por otra parte, contamos con un departamento de llamadas salientes, con fines comerciales y de fidelización; en el último año también se incorporaron campañas de Judicialidad y Gestión de Siniestros Leves de Prevención Riesgos del Trabajo, gestiones de Recuperos y Cleas de Seguros Patrimoniales, y Confirmación de Diagnóstico de Íntegro de Seguros de Personas.

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.

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
	2012/2013	2013/2014	2014/2015	
Consultas Sancor Seguros	7,83	7,78	7,85	8,50
Emergencias y Urgencias Médicas	8,30	7,79	7,81	
Siniestros Automotores	8,45	7,99	8,19	
Conmutadores	9,08	8,51	8,21	
Departamento de Gestiones	8,60	7,93	8,12	
Productores Asesores	8,38	8,34	8,00	
Atención Virtual	8,09	8,59	7,83	
Fidelización de clientes	8,83	8,82	8,61	
Confirmación de Diagnóstico*	-	7,89	8,78	
Prevención Salud*	-	8,40	7,66	
Telemarketing, Judicialidad**	-	-	8,83	
Cleas, Recuperos***	-	-	8,08	
Departamento Comercial***	-	-	8,24	
Promedio general del C.A.C.:	8,45	8,20	8,17	

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

**Conceptos que se incorporaron en el Ejercicio 2014/2015.

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

Departamento	Puntaje general 2012/2013	Puntaje general 2013/2014	Puntaje general 2014/2015	Objetivo
Consultas de Sancor Seguros	7,83	8,08	8,30	8,50
Emergencias Médicas	8,66	8,37	8,30	
Urgencias Médicas	8,54	8,45	8,90	
Siniestros Automotores	8,49	8,14	8,94	
Chat	7,68	7,62	8,00	
Cientes internos	8,38	8,99	8,80	
Productores*	-	8,76	8,70	
Facebook*	-	6,40	***	
Sitio de Autogestión*	-	7,08	7,31	
Prevención Salud***	-	-	8,70	
Promedio final	8,26	7,99	8,43	

Muestra: 2.554 encuestados.

* Conceptos incluidos en el Ejercicio 2013/2014.

** En esta oportunidad, se excluyen los datos obtenidos en la encuesta de Facebook, ya que hubo solo dos respuestas y no se considera como un dato representativo.

*** Concepto incluido en el Ejercicio 2014/2015.

Redes sociales

En la Fan Page oficial en Facebook del Grupo Sancor Seguros se puede encontrar la historia de la empresa, los números de atención, nuestros productos y servicios, información sobre cuestiones vinculadas a la seguridad y contenidos que de manera periódica publicamos sobre distintos temas relacionados con la actividad aseguradora. También constituye un canal de contacto directo con los seguidores, quienes nos hacen llegar sus comentarios, dudas y sugerencias.

La atención de consultas y/o reclamos se realiza a través del Departamento de Atención de Canales Virtuales de nuestro Centro de Atención al Cliente, que procura brindar respuesta en los tiempos que la herramienta requiere.

Asimismo, tanto este espacio como el canal de YouTube del Grupo son aprovechados para dar a conocer nuestro Proceso y Reportes de Sustentabilidad, nuestros Programas de RSE y el compromiso de la empresa en su gestión, así como novedades sobre el tema. Para ello, confeccionamos un cronograma que detalla los contenidos a difundir.



Imágenes de comunicaciones en la Fan Page oficial en Facebook del Grupo Sancor Seguros.

Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos – “Microseguros”

En este ejercicio se dieron de baja las siguientes instituciones

Instituciones	CUIT	Provincia - Localidad
Mega	30-70893226-0	Chaco - Fontana
Asociación Civil Desarrollo Local Sustentable	30-70801564-0	Buenos Aires - Junín
Asociación Civil Pasitos	30-71142547-7	Córdoba - Córdoba
Asociación Civil de Fomento Vecinal San Lorenzo - La Banda	30-71145291-1	Santiago del Estero - Santiago del Estero
Fundación Espíritu Solidario	30-70135242-0	Chaco - Resistencia
Cooperativa de Trabajo y Consumo Buenas Nuevas Limitada	30-71144872-8	Chaco - Resistencia

En este Ejercicio se dieron de alta las siguientes instituciones

Instituciones	CUIT	Localidad	Provincia	Suma Asegurada	Créditos
APDR Villa Elisa	30-65012574-2	Villa Elisa	Entre Ríos	\$214.000,00	10
Juanita	30-71176453-0	Salta	Salta	\$76.956,74	50
Pueblo Joven	30-71052734-9	Villa San Lorenzo	Salta	\$45.573,33	10
La Colmena	30-70864698-5	Palo Santo	Formosa	\$92.361,47	47
Cooperadora Coronel Arias	30-68741402-7	San Salvador de Jujuy	Jujuy	\$194.631,00	46

A partir de este año, a las siguientes instituciones se les incorpora una cobertura de Salud

Instituciones	CUIT	Provincia - Localidad	Cantidad certificados
Civil Avanzar	30-70780340-8	Capital Federal	507
Demos	30-65075531-2	Resistencia - Chaco	285
Fundación Nuevos Surcos	30-70857266-3	Reconquista - Santa Fe	652
Asociación Civil Lapacho	30-70774920-9	Resistencia - Chaco	182
Omla	30-71065446-4	Capital Federal	185

G4-PR1

Provincia	Suma Asegurada 2012/2013	Créditos Otorgados 2012/2013	% 2012/2013	Suma Asegurada 2013/2014	Créditos Otorgados 2013/2014	% 2013/2014	Suma Asegurada 2014/2015	Créditos Otorgados 2014/2015	% 2014/2015
Capital Federal	\$ 14.579.009,50	1.748	40%	\$ 11.399.163,72	1.136	35,93%	\$ 22.176.425,38	2.706	51,62%
Santa Fe	\$ 2.707.577,10	796	18,42%	\$ 3.216.022,25	681	21,54%	\$ 9.451.949,76	941	17,95%
Chaco	\$ 880.345,03	536	12,40%	\$ 949.072,70	167	5,28%	\$ 1.009.388,15	501	9,56%
Misiones	\$ 890.884,21	369	8,54%	\$ 938.394,42	405	12,81%	-	-	-
Buenos Aires	\$ 782.345,87	266	6,16%	\$ 638.726,54	186	5,88%	\$ 1.147.175,56	178	3,40%
Santiago del Estero	\$ 224.185,00	222	5,14%	\$ 145.851,36	172	5,44%	\$ 410.339,94	130	2,48%
Córdoba	\$ 360.123,90	209	4,84%	\$ 340.141,55	213	6,74%	-	-	-
San Luis	\$ 307.071,11	89	2,06%	\$ 417.098,00	114	3,61%	\$ 1.008.036,03	130	2,48%
Tucumán	\$ 206.842,99	55	1,27%	\$ 164.713,08	52	1,64%	-	-	-
Jujuy	\$ 159.639,74	31	0,72%	\$ 214.207,45	36	1,14%	\$ 912.649,70	261	4,98%
Salta	-	-	-	-	-	-	\$ 616.251,07	338	6,45%
Formosa	-	-	-	-	-	-	\$ 92.361,47	47	0,90%
Entre Ríos	-	-	-	-	-	-	\$ 214.000,00	10	0,19%
TOTALES	\$ 21.098.024,45	4.321	100,00%	\$ 18.423.391,07	3.162*	100,00%	\$ 37.038.577,06	5.242	100,00%

*El número publicado el año pasado tenía un error en el orden de numeración.

Coberturas para niños y jóvenes

NOMBRE PRODUCTO	DESTINATARIOS	COBERTURA	SEGMENTO
PREVENCIÓN ART	Empresarios y sus trabajadores.	A través de nuestra ART, se brinda a las empresas clientes la cobertura que establece la Ley 24.557: Accidentes del Trabajo, Accidentes Itinerare y Enfermedades Profesionales. Además de la cobertura obligatoria por ley, contamos con un amplio abanico de servicios diferenciales.	Empresas
PREVEMAX PLUS	Empresas clientes de Prevención Riesgos del Trabajo.	Prevemax Plus es una operatoria que, además de proteger a los empleados, pone el foco en el empresario para brindarle protección por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales en caso de tener que afrontar demandas por sumas que superen los montos indemnizatorios establecidos por la Ley de Riesgos del Trabajo. Capa 1: Prevención Riesgos del Trabajo. Cobertura de la ART N° 1 del mercado por innovación y servicios. Capa 2: Sancor Seguros. Coberturas de Obligaciones Patronales y Seguro Colectivo de Accidentes Personales 24 hs. (exclusivo para clientes de Prevención Riesgos del Trabajo). Capa 3: Sancor Seguros. Vida Colectivo Pymes. Cobertura por fallecimiento o incapacidad total y permanente por enfermedad y/o accidente. Exclusivo para clientes de Prevención Riesgos del Trabajo. Capa 4: Sancor Seguros. Responsabilidad Civil por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Cobertura que protege ante reclamos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales sufridos por el personal nominado, en exceso de la indemnización establecida en la Ley de Riesgos del Trabajo (exclusivo para clientes de Prevención Riesgos del Trabajo).	Empresas
ÍNTEGRO MAX	Trabajadores independientes y profesionales.	Seguro de Accidentes Personales destinado a trabajadores no amparados en la Ley de Riesgos del Trabajo. <ul style="list-style-type: none"> Incapacidad Laboral Permanente Parcial. Incapacidad Laboral Permanente Total, a partir del 66% de la disminución de la capacidad. Muerte accidental del asegurado. Renta diaria por internación por accidente (opcional). 	Empresas
ACCIDENTES PERSONALES EN OCASIÓN DEL TRABAJO	Trabajadores independientes y profesionales.	Seguro que tiene por finalidad cubrir a los trabajadores autónomos y otros no amparados por el Seguro de Riesgos del Trabajo: Muerte e Incapacidad a consecuencia de un accidente en ocasión del trabajo o actividad. Ofrece una cobertura básica, más adicionales optativos. El alcance de la cobertura se extiende al horario y ámbitos habituales de las tareas desempeñadas por el asegurado, contemplando el trayecto "in-itinere". Asistencia Médico Farmacéutica que funciona por reintegro.	Empresas
INTEGRAL COLEGIOS	Propietarios y/o administradores de establecimientos educacionales que cumplan con las medidas de seguridad mínimas requeridas.	Incendio Edificio. Incendio Contenido General. Responsabilidad Civil Comprensiva. La cobertura de Responsabilidad Civil ampara a los alumnos registrados en la institución, cuando los mismos se encuentren efectuando actividades propias del establecimiento educativo, o de recreación relacionadas con su actividad escolar.	Empresas
ÍNTEGRO MAX COLEGIOS	Directores y propietarios de colegios y otras entidades educativas.	Seguro de Accidentes Personales para todo el alumnado de una institución educativa. Muerte e Invalidez Total o Parcial Permanente por accidente más una cobertura de Asistencia Médica Farmacéutica. La cobertura de Asistencia Médica Farmacéutica es prestacional. Incluye viajes, excursiones, encuentros deportivos y culturales, instituciones u otros sitios, siempre que sean supervisados por personal del colegio.	Empresas

G4-PR1

NOMBRE PRODUCTO	DESTINATARIOS	COBERTURA	SEGMENTO
ESTUDIO SEGURO	Padres de alumnos que asisten a colegios pagos, pues el objetivo de la cobertura es garantizar la continuidad escolar de los alumnos en caso de fallecimiento y/o incapacidad total y permanente del padre o tutor; es decir, de quien financia la colegiatura.	Muerte, las 24 horas, los 365 días del año. Incapacidad Total y Permanente por Enfermedad o Accidente.	Empresas
ÍNTEGRO COLEGIOS	Alumnos regulares de la educación Primaria y Secundaria.	Las coberturas son: Muerte, Incapacidad Total y Parcial Permanente por Accidente. Además cuenta con cobertura de gastos médicos y asistencia médico-farmacéutica de carácter prestacional; prótesis, órtesis y rehabilitación.	Empresas
COLEGIO PROTEGIDO	Directores y propietarios de colegios y otras entidades educativas.	Seguro de Accidentes Personales para todo el alumnado de una institución educativa. La cobertura comprende todas las actividades que se desarrollen durante el horario de asistencia a clases. El producto cubre la Muerte e Invalidez Total y Parcial Permanente por Accidente, más una cobertura de Asistencia Médica Farmacéutica por reintegro. Incluye viajes, excursiones, encuentros deportivos y culturales, instituciones u otros sitios, siempre que sean supervisados por personal del colegio.	Empresas
HOGAR PROTEGIDO	Propietarios o inquilinos del bien inmueble objeto de la cobertura.	Permite incluir en una misma póliza todas las coberturas necesarias para estar protegido contra los riesgos a los que se expone una vivienda: incendio, robo y/o hurto, cristales, responsabilidad civil, daños por agua, accidentes personales, equipos electrónicos, asistencia domiciliaria, estadia en hotel y gastos de mudanza, asistencia en viaje a las personas. Adicionales: Equipos electrónicos + computadoras personales + daños por agua + alimentos refrigerados. Terremoto edificio y contenido + derrumbe y gastos de apuntalamiento. Granizo edificio y contenido. Notebooks (Incendio + Robo y Daños por accidente- en la República Argentina). Cobertura integral para plasmas y LCD.	Individuos
SEGURO COMBINADO FAMILIAR	Propietarios o inquilinos del bien inmueble objeto de la cobertura.	Seguro que protege no solo el patrimonio del asegurado sino también a las personas que integran su núcleo familiar. Mediante una única póliza, el asegurado puede contratar distintas coberturas para proteger su vivienda y los bienes muebles que conforman el mobiliario general de los riesgos a los que están expuestos. Se pueden incluir coberturas de Incendio, Rayo y/o Explosión, Robo y/o Hurto, Cristales, Daños por agua, Accidentes Personales, Seguro Técnico para equipos electrodomésticos y electromecánicos, como así también la Responsabilidad Civil hacia terceros por reclamos emergentes de hechos privados imputables al Asegurado y sus familiares, dentro del territorio de la República Argentina.	Individuos
SALUD SEGURA MAX	Personas y grupos familiares con o sin cobertura médica.	Seguro de Salud que complementa la cobertura de obras sociales y/o prepagas, con respuesta inmediata y en efectivo. 640 intervenciones quirúrgicas de baja, media y alta complejidad. Trasplantes, prótesis, renta diaria por internación clínica no quirúrgica (opcional), extensión de la cobertura por fallecimiento del titular.	Individuos
SALUD SEGURA CÓDIGO ROJO	Principal: individuos y grupos familiares residentes en countries, barrios privados, hoteles, resorts y similares.	El primer seguro de salud capaz de dar respuestas eficientes cuando corre riesgo la vida de los asegurados, pues dispone de un moderno helicóptero sanitario para el traslado de pacientes, brindando un servicio que acorta los tiempos cuando hay un riesgo vital. Indemnizaciones para prácticas médicas de alta complejidad: Módulo de 88 Intervenciones Quirúrgicas. Módulo de Trasplantes (médula ósea, corazón, pulmón, hígado, riñón, páncreas, pulmón o bi-pulmón, córnea). Cuidados prolongados en el hogar por enfermedad o accidente.	Individuos
SALUD SEGURA CORAZÓN	Hombres y mujeres de 15 a 60 años (edad máxima de permanencia en el plan: hasta 65 años).	Este seguro funciona como el complemento ideal de las coberturas tradicionales de obras sociales y prepagas, brindando una indemnización ante el diagnóstico de las dolencias de origen cardíaco amparadas en la póliza. Brinda una cobertura indemnizatoria con respuesta en efectivo para afrontar los costos que implican las afecciones coronarias, colaborando también con la prevención y detección temprana de las mismas por medio del reintegro de los estudios médicos correspondientes. Contempla los siguientes módulos: Infarto agudo de miocardio. Operaciones centrales del corazón. Trasplante de corazón. Si se diagnostica un infarto, se realiza alguna de las operaciones centrales o se efectúa un trasplante de corazón, el seguro abona el total de la suma asegurada.	Individuos
SALUD SEGURA HOMBRE	Hombres de 15 a 60 años (edad máxima de permanencia en el plan: hasta 65 años).	Un seguro de salud que cubre las enfermedades oncológicas más frecuentes en los hombres. Funciona como el complemento ideal de las coberturas tradicionales de obras sociales y prepagas, brindando una indemnización en efectivo ante el diagnóstico de alguna de las enfermedades oncológicas amparadas en la póliza. Colabora también con la prevención y detección temprana, por medio del reintegro de los estudios médicos correspondientes. Contempla los siguientes módulos: Cáncer de próstata. Cáncer de colon. Cáncer de estómago. En caso de diagnóstico de cáncer primario, se abona el total de la suma asegurada.	Individuos
SALUD SEGURA MUJER	Mujeres de 15 a 60 años (edad máxima de permanencia en el plan: hasta 65 años).	Un seguro de salud que cubre las enfermedades oncológicas más frecuentes en las mujeres. Funciona como el complemento ideal de las coberturas tradicionales de obras sociales y prepagas, brindando una indemnización en efectivo ante el diagnóstico de alguna de las enfermedades oncológicas amparadas en la póliza. Colabora también con la prevención y detección temprana, por medio del reintegro de los estudios médicos correspondientes. Contempla los siguientes módulos: Cáncer de ovario. Cáncer de mama. Cáncer de útero. En caso de diagnóstico de cáncer primario, se abona el total de la suma asegurada.	Individuos

Nuevos desarrollos

Cobertura Protección e Indemnidad

Nuestra empresa lanzó una novedosa cobertura para el mercado local orientada a buques con fines comerciales. Con Protección e Indemnidad (PANDI), Sancor Seguros se convirtió en la primera aseguradora argentina en ser autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación para brindar este tipo de pólizas. Se trata de un producto específico orientado a proteger buques comerciales, de actividades tan disímiles como la petrolera, pesquera o cerealera, por solo mencionar algunos ejemplos.

Inauguración de oficinas

- Inauguramos las nuevas instalaciones de nuestra Delegación de Río Cuarto: la oficina reabrió sus puertas para brindar mejores servicios y mayores comodidades a nuestros asegurados, empleados y miembros del cuerpo de ventas.
- Inauguramos tres oficinas de Sancor Seguros en Brasil: las nuevas dependencias se encuentran emplazadas en las ciudades de Blumenau (estado de Santa Catarina), Curitiba y Londrina. Se suman a la Casa Matriz, fijada en Maringá.

Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados

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:

	2013/2014	2014/2015
Puntaje general	7,9	8,3
Claridad en las comunicaciones del Asesor	7,9	8,9
Respuesta brindada	7,6	8,5
Calidad de los materiales de capacitación entregados	7,9	8,2
Utilidad de las recomendaciones y el asesoramiento	8,0	8,3
Asesoramiento general del Asesor de Riesgos	8,1	7,8

Promoción de los Derechos Humanos en la Industria del Seguro 6

“El respeto y respaldo de los derechos del niño por parte de las empresas requiere tanto prevenir daños como salvaguardar de forma activa los intereses de los niños. Al integrar el respeto y el apoyo a los derechos del niño dentro de sus estrategias y operaciones esenciales, las empresas pueden fortalecer sus actuales iniciativas de responsabilidad social corporativa y al mismo tiempo, avanzar los intereses de su actividad comercial. Dichos esfuerzos pueden aumentar la reputación, mejorar la gestión de riesgos y asegurar su 'licencia social para operar'. Un compromiso con la niñez también puede ayudar en la contratación de personal y en el mantenimiento de una plantilla motivada. Apoyar a los trabajadores en su papel como padres y cuidadores, fomentar el empleo de los jóvenes y generar talento, son algunos de los pasos que las empresas pueden dar. Considerar cómo los productos y servicios pueden ajustarse mejor a las necesidades de los niños también puede ser una fuente de innovación y creación de nuevos mercados. Finalmente, trabajar en favor de la infancia ayuda a construir comunidades sólidas y bien educadas, que son vitales para un entorno empresarial estable, sostenible e inclusivo. Save the Children, el Pacto Global de la ONU y UNICEF esperan que estos Principios sirvan de inspiración y orientación para todas las empresas en sus interacciones con la infancia”.

Participación Activa y Desarrollo de Nuestra Comunidad 7

Desarrollo científico, económico y social y acceso a la tecnología

CITES (Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social)

Servicios de innovación tecnológica

En lo correspondiente a biotecnología, se ha analizado la posibilidad de realizar modificaciones enzimáticas de aceites, nanoencapsulados, producción de aceite de algas y otras metodologías para crear un proyecto I+D con la empresa Addvance. Por otro lado, el trabajo en conjunto con Cabaña Beatriz para la mejora del rodeo cárnico y lácteo

de la región, ha sido beneficiado mediante el instrumento Innovación Productiva otorgado por la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la provincia de Santa Fe, obteniendo grandes avances para este importante sector del agro. Fuera de la región, desde el Área de Ingeniería, se han desarrollado consultorías a la empresa CORFO, basadas en la problemática de la presencia de algas en los canales de riego. También se ha brindado consultoría en ingeniería nuclear a TECNA, para proveedores de proyectos Centrales Nucleares Atucha I y II.

Servicios de capacitación y seminarios

Se llevó a cabo el seminario “Estrategias para Potenciar Aceleradoras y Startups”, a fin de crear un espacio de articulación público-privada que permita potenciar a los emprendedores de nuestro país. Participaron más de 100 personas.

Se desarrolló la jornada “¡Despertando ideas! La importancia del emprendedor tecnológico”, orientada a toda la comunidad, para concientizar sobre la importancia que tiene el emprendedurismo para el desarrollo de la región.

Se realizó el curso presencial teórico-práctico “Gestión Empresarial de la Innovación”, dirigido a Pymes, dictado por Asociación INNOVALIA y CITES, destinado a 30 empresarios de Sunchales y su zona de influencia. Su meta principal fue generar conocimientos y modelos de gestión de la innovación que mejoren la competitividad de las instituciones participantes.

Infraestructura

Se comenzó con la implementación del “Centro Integral de Ingeniería 3D para el desarrollo y fabricación de piezas especiales con alto valor agregado para PyMEs de la región”, dentro del Área de Ingeniería.

La propuesta comprende, entre los puntos más destacados, la compra de un escáner 3D portátil modular de alta resolución (único en su tipo en la provincia), una impresora 3D de calidad industrial apta para trabajar en diferentes materiales (única en su tipo en el país) y la incorporación de ingenieros a la planta de profesionales de CITES.

Convenios y Desarrollos

Tipo de convenio/Desarrollo	Objetivo
Convenio Marco de Colaboración entre CITES y Fundación Sadosky.	Propiciar la realización de tareas de investigación científica y tecnológica, junto a diferentes actividades de promoción y sensibilización, con el objetivo de generar y estrechar lazos entre los sectores productivos y científico-tecnológicos.
Universidad Tecnológica Nacional (UTN).	Convenio marco con las Sedes Regionales a nivel provincial pertenecientes a las localidades de Rosario, Santa Fe, Rafaela, Venado Tuerto y Reconquista.
Área de Innovación Social de CITES.	Crear una cultura emprendedora en Sunchales y la región, fomentando el emprendedurismo tecnológico en nuestros jóvenes.
“Innovar Emprendiendo”, diseñado en conjunto con la Fundación Sancor Seguros.	Generar conocimiento sobre temáticas de innovación y emprendedurismo en las Cooperativas Escolares de Sunchales.
Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES).	Apoyo para el Desarrollo Profesional de Jóvenes en el marco de la asignatura “Orientación de Contextos Laborales”. Se busca preparar a los jóvenes para continuar estudios superiores y/o ingresar al mundo laboral.

Fundación Grupo Sancor Seguros

ICES (Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior)

Trabajos de Investigación

En este Ejercicio, los alumnos del ICES trabajaron en distintos proyectos de investigación relevantes para la comunidad:

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 circunscriptos solo al ámbito académico, el material se compartirá también con el Municipio local, tanto al Poder Ejecutivo como al Concejo Deliberante, y a la Agencia de Desarrollo Empresarial 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 llevó adelante con el objetivo de analizar la relación entre discapacidad e inserción laboral y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Gracias a esta investigación, 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.

Prevención y Seguridad hacia nuestras comunidades

Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”

Prevenir la siniestralidad vial es un compromiso que el Grupo Sancor Seguros asumió desde el año 2007 con la puesta en marcha del Programa “Rutas en Rojo”. Entendiendo el fenómeno, conociendo sus causas y tomando conciencia sobre los mecanismos y las técnicas para evitar los siniestros de tránsito, se trabaja de manera permanente y a través de diferentes ejes bajo el lema: “La solidaridad en el tránsito salva vidas. Por empezar, la tuya”.

Prevención y seguridad 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

Como Aseguradora comprometida con la seguridad vial, participamos de los tres grupos del Comité de la Agencia Nacional de Seguridad Vial 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.

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.

Mi Primera Licencia

Este programa, enmarcado en Generación Pre, está orientado a capacitar 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. Mediante distintos encuentros presenciales, los participantes abordan diferentes temáticas que les permiten formarse como usuarios responsables de la vía pública, al tiempo que adquieren los contenidos teóricos necesarios para gestionar su licencia de conducir. En su edición 2015, volvimos a concretar el programa en la ciudad de Sunchales (Santa Fe), con la participación de 88 alumnos.

Calificación charla	Desempeño disertante	Organización charla	Promedio general
9.66	9.82	9.00	9.49



Visita Institucional de Sicredi (institución financiera cooperativa de Brasil), al Parque Temático de Seguridad Vial.

Educación y cultura



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 7. Inversión social

Nuestro Grupo apoyó un evento a beneficio de los damnificados de Córdoba

El domingo 15 de febrero, las localidades cordobesas de la zona de Sierra Chica, Córdoba, fueron azotadas por un temporal de lluvia. Las inundaciones afectaron a cientos de personas, razón por la cual nuestro Grupo, en conjunto con la Compañía General de Rally, organizó un ROAD SHOW en la ciudad de Villa Carlos Paz totalmente a beneficio de los damnificados. El evento proponía un sorteo para quienes se acercaran con alimentos no perecederos o elementos que pudieran ser de utilidad para estos últimos.

Participamos de la cuarta edición de la Noche Solidaria del Seguro

Por cuarto año consecutivo se llevó a cabo La Noche Solidaria del Seguro, el evento que reúne al sector asegurador para "ayudar a los que ayudan". La Noche Solidaria del Seguro renovó su compromiso de trabajar por la equidad, la justicia y la inclusión social en cualquiera de sus manifestaciones.

En este marco, fueron distinguidas con ayuda económica, asociaciones que tienen un marcado enfoque en el incentivo del deporte y la inclusión social, y otras organizaciones propuestas por las compañías participantes.

Semana Argentina de la Salud y Seguridad en el Trabajo

La Semana Argentina de la Salud y Seguridad en el Trabajo se conmemora del 21 al 28 de abril, y tiene como objetivo propiciar iniciativas que centren la atención de los distintos actores sociales en la importancia de la prevención de los riesgos laborales para preservar la salud psicofísica de los trabajadores.

Promover la salud y seguridad en el trabajo es una constante tarea, pero durante esta semana se concentran en nuestro país múltiples acciones de sensibilización, concientización y divulgación de conocimientos orientados a anticipar y controlar los riesgos vinculados al trabajo.

Desde Prevención Riesgos del Trabajo, nos sumamos a esta iniciativa desarrollando actividades de capacitación para trabajadores de empresas aseguradas en diferentes zonas del país. Los cursos se multiplicaron a lo largo de dicha semana y alcanzaron a las principales ciudades de Argentina.

G4-EN27

Cuidado del Ambiente 8

Conformidad ambiental de los productos y servicios

Digitalización de documentación

En diciembre de 2006, comenzamos con la digitalización de documentación, considerando la recepción, identificación y distribución de la misma; complementando la gestión física del Archivo y contribuyendo con la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros.

Los beneficios esperados al tomar esta decisión fueron:

- Disponibilidad de legajos virtuales y posibilidad de accesos concurrentes, con la consecuente eliminación del legajo físico.
- Aumento de la eficiencia del proceso, reduciendo los traslados de documentación entre los distintos usuarios, minimizando pérdidas y tiempos.
- Aseguramiento de la trazabilidad de los documentos.
- Doble resguardo de la información (físico y virtual).
- Liberación de tiempos y espacios de archivo en las diferentes oficinas.
- Reducción de tiempos e insumos dedicados a la impresión de documentos, contribuyendo a la optimización de recursos y cuidado del ambiente.

En primera instancia se incorporó el proceso de digitalización de documentación en los legajos de siniestros de Riesgos del Trabajo, anexando luego la documentación de Prestadores Médicos, Auditoría de Facturación, siniestros del producto Íntegro de Seguros de Personas, Seguridad y Salud Ocupacional y algunos procesos de Prevención Salud.

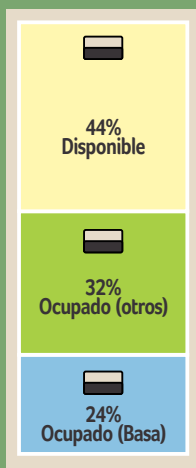
El circuito contempla la no impresión de faxes y mails recibidos, procediendo a procesar los mismos en forma virtual. Esta metodología **ahorra**, solo para el proceso de Siniestros de Riesgos del Trabajo, **20.000 páginas mensuales**.

La documentación recibida se digitaliza en el lugar de la recepción, reciclando las copias en origen. Estas representan el 25% de lo recibido.

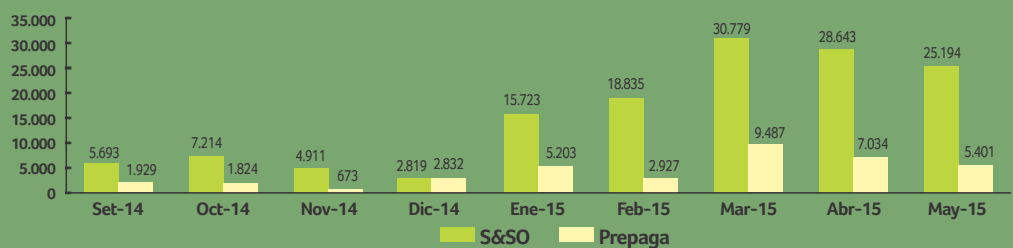
La eliminación del Legajo físico generó el **ahorro de 10.040 carpetas promedio mensuales** en el presente Ejercicio.

Periodo	Cantidad Impresiones	Pólizas Vigentes	Certificados Vigentes
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
2014-2015	37.023.799	1.516.621	8.175.560
Crecimiento entre	38%	118%	118%

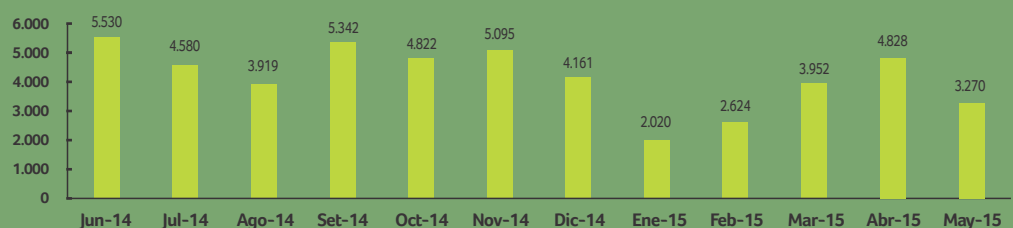
Ocupación de Archivos



Documentos Procesados

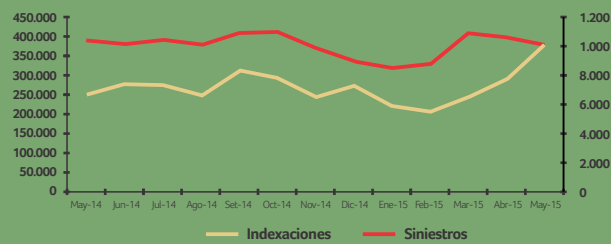


Solicitud de la Documentación

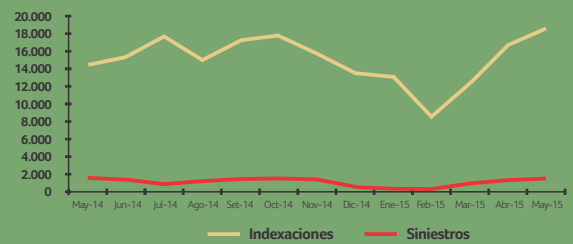


G4-DMA, G4-EN3, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN27, G4-EN30

Documentos Indexados vs Cantidad de Siniestros Prevención RT



Documentos Indexados vs Cantidad de Siniestros Íntegro



Prevención de la contaminación

Indicadores de consumo

Datos de las diferentes oficinas

ZONA DE CONSUMO	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2012/2013	Emisiones de Co ₂ (toneladas)	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2013/2014	Emisiones de Co ₂ (toneladas)	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2014/2015	Emisiones de Co ₂ (toneladas)
Bahía Blanca	191,64		201,00		183,51	
Capital Federal	4.734,81		3.302,57		5.068,48	
Concordia	84,32		110,00		140,68	
Córdoba	884,11		1.492,89*		936,17	
General Roca	695,90		957,47		691,29	
Mar del Plata - Villa Gesell	25,26***		314,81		43,07	
Mendoza	1.017,95	794,33	1.471,06	809,17	891,80	749,55
Resistencia	280,29		84,25		99,82	
Río Cuarto	175,90		195,80		-	
Santa Fe	1.072,43		1.163,67		464,65	
Tucumán	141,85		139,72		182,41	
Santa Rosa	146,93		169,00		192,80	
Total	9.426,13		9.602,24		8.894,68	

ZONA DE CONSUMO	GAS GJ 2012/2013	Emisiones de Co ₂ (toneladas)	GAS GJ 2013/2014	Emisiones de Co ₂ (toneladas)	GAS GJ 2014/2015	Emisiones de Co ₂ (toneladas)
Bahía Blanca	107,16		-		-	
Capital Federal	625,13		868,33		1.182,22	
Córdoba	190,20		385,78*		225,60	
General Roca	682,78	97,56	1.313,44	161,2	879,10	137,92
Mendoza	119,79		209,26		160,65	
Santa Fe	6,12		84,21***		-	
Tucumán	7,92		5,30		4,95	
Total	1.739,10		2.866,32		2.452,52	

ZONA DE CONSUMO	AGUA M3 2012/2013	AGUA M3 2013/2014	AGUA M3 2014/2015
Bahía Blanca	3.838	1.643	-
Capital Federal	-	3.194	4.915
General Roca	8.853	2.170	3.586
Mendoza	6.549	4.126	6.323,62
Santa Fe	-	2.031,42	-
Bariloche	-	1.790	-
Resistencia	-	926	476
Total	19.240,00	15.880,42	15.300,62

Tipo de viaje	Kms recorridos 2013/2014	Emisiones ton Co ₂ eq 2013/2014	Kms recorridos 2014/2015	Emisiones ton Co ₂ eq 2014/2015
Viajes en avión - Tramos hasta 452 (en km)	172.909	73.379,51	336.212	313.952,51
Viajes en avión - Tramos hasta 1600 (en km)	387.873	28.966,91	492.728	91.592,55
Viajes en avión - Tramos mayores de 1600 (en km)	3.998	0,96	39.893	76,22
Autos afectados diesel	336.027	94,01	267.481	74,84
Autos afectados / flota nafta	2.246.255	533,41	2.497.979	593,19
Autos particulares	742.677	*	873.071	*
Remises Sunchales (Santa Fe) e interurbanos	437.575	*	513.027	*
TOTALES	4.327.314	102.974,82	4.814.217	406.289,31

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

G4-DMA

Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

Programa “Compromiso con el ambiente”

Indicadores según localidades y tipo de residuos

ORGÁNICO (RECICLADO)

Localidad	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Sunchales (Casa Central)	13.566 Kg	13.586,25 Kg	46.742 Kg
Santa Rosa*	-	315,50 Kg	127 Kg
Totales	13.566 Kg	13.901,75 Kg	46.869 Kg

* Comenzamos con la separación de este residuo en agosto de 2013.

PAPEL Y/O CARTÓN (RECICLADO)

Localidad	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Sunchales (Casa Central)	24.994 Kg	3.823 Kg	7.197,10 Kg
Mendoza	191 Kg	1.458,60 Kg	480,20 Kg
Mar del Plata	1.643 Kg	5.353 Kg	-
Santa Rosa	55 Kg	275,50 Kg	175,50 Kg
Bahía Blanca	141 Kg	98 Kg	-
Santa Fe	70 kg	52 Kg	325 Kg
Capital Federal	1.895 kg	4.427 Kg	5.136 Kg
Tucumán	-	85 Kg	-
San Juan	-	73,30 Kg	-
San Luis	-	16,80 Kg	24,80 Kg
San Rafael	-	49,90 Kg	32,60 Kg
General Roca*	-	-	18,50 Kg
Resistencia**	-	-	362 Kg
Río Cuarto*	-	-	90 Kg
Rosario*	-	-	999 Kg
Totales	28.989 Kg	15.712,10 Kg	14.840,70 Kg

* Comenzamos con el programa en el año 2014.

Tóner (reutilizados)

	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Cantidad de cartuchos de tóner reutilizados	2.134	2.532	1.911

LATAS (RECICLADAS)

Localidad	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Mar del Plata	320 kg	1.010 Kg	-

Mendoza, San Juan, San Luis y San Rafael

Localidad	Botellas y latas recicladas 2012/2013	Botellas y latas recicladas 2013/2014	Botellas y latas recicladas 2014/2015	Banners en desuso 2012/2013	Banners en desuso 2013/2014
Mendoza	260 Kg	293,10 Kg	55,80 Kg	1.700 kg	3,42 Kg
San Juan	-	9,50 Kg	-	-	-
San Luis	-	12 Kg	9 Kg	-	-
San Rafael	-	9,20 Kg	3,70 Kg	-	-
Totales	260 Kg	323,80 Kg	68,50 Kg	1.700 Kg	3,42 Kg

PLÁSTICO Y ALUMINIO (RECICLADO)

Localidad	Botellas recicladas 2012/2013	Botellas recicladas 2013/2014	Botellas recicladas 2014/2015
Sunchales (Casa Central)	4.638,75 Kg	1.366,60 Kg	7.594,40 Kg
Santa Rosa*	-	137,5 Kg	127 Kg
Tucumán*	-	14,5 Kg	-
Capital Federal**	-	-	126 Kg
General Roca**	-	-	29,25 Kg
Totales	4.638,75 Kg	1.518,60 Kg	7.876,65 Kg

* Comenzamos con la separación de este residuo en 2013.

** Comenzamos con la separación de este residuo en 2014.

Localidad	Tapitas recicladas 2012/2013	Tapitas recicladas 2013/2014	Tapitas recicladas 2014/2015
Sunchales (Casa Central)	73,60 Kg	14,60 Kg	67,10 Kg
Santa Rosa	6 kg	81 Kg	77,50 Kg
Capital Federal	48 kg	76 Kg	59 Kg
Tucumán*	-	2 Kg	-
Mendoza*	-	28,39 Kg	6 Kg
San Luis*	-	0,30 Kg	0,50 Kg
San Rafael*	-	3,14 Kg	1,70 Kg
General Roca**	-	-	10,80 Kg
Resistencia**	-	-	10 Kg
Santa Fe**	-	-	6 Kg
Totales	127,60 Kg	205,43 Kg	238,60 Kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

** Comenzamos con el programa en el año 2014.

Localidad	Vasos reciclados 2012/2013	Vasos reciclados 2013/2014	Vasos reciclados 2014/2015
Mar del Plata	1.261,44 Kg	3.942 Kg	-
Sunchales*	-	146,90 Kg	633,30 Kg
Totales	1.261,44 Kg	4.088,90 Kg	633,30 Kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

Trabajo con aliados del Grupo Sancor Seguros en todo el país

Localidad	Destino residuos
Capital Federal	Papel y tapitas: Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan. Botellas: Cooperativa El Ceibo RSU.
General Roca	Plásticos, papel, secos y vidrios: se entregan a Cooperativas de Recicladores de Río Negro, quienes los venden a una recicladora de Buenos Aires. Residuos húmedos y pilas: se entregan al Municipio de General Roca. Llaves y tapitas: se entregan a Fundación Garrahan.
Mar del Plata	Papel, plásticos y latas: recolectados por la empresa 9 de Julio, la cual lleva los residuos a la planta de recuperación de materiales.
Mendoza	Papel, cartón y latas: Logística P&C, quien lo comercializa con Colsa S.A., una planta de reciclado. Tapitas: se entregan al Hospital Pediátrico Humberto Notti, quien las vende y/o canjea por drogas oncológicas y/o insumos médicos. 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. 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.
Resistencia	Tapitas y papel: se entregan a Fundación Ciudad Limpia para contribuir en la construcción de la Casa Garrahan en la provincia de Chaco.
Río Cuarto	Papel: se entrega a AFULIC (Amigos de la Fundación Leloir para la Investigación Contra el Cáncer), que se dedica a recaudar dinero para colaborar con la investigación de una vacuna contra algunos tipos de cáncer.
Rosario	Papeles y cartones: convenio con la Municipalidad de Rosario, adheridos al Programa de Separación de Residuos SEPARE de la ciudad. Disposición de dos contenedores comunitarios, uno en la Unidad de Negocios y el otro en el Centro Médico Laboral, contribuyendo con Cooperativas de Trabajo de excartereros de la ciudad. Parte de los cartones, papeles y diarios se entregan a CATIZONE, cuyo pesaje convertido en dinero, es donado a AMAP (Asociación Mutual de Ayuda al Próximo). Tapitas: donadas al Hospital de Niños Víctor J. Vilela de Rosario. Productos inutilizables recuperados de siniestros: (electrodomésticos línea blanca y electrónica) se entregan a una empresa de la ciudad, que se ocupa de realizar el desarme, recupero de partes reutilizables y reciclado de los restos (plásticos, metales, etc.). No se realizan mediciones de esto último, por el momento.
Santa Fe	Papel: Empresa Celulosa Moldeada de Santa Fe, quien reutiliza el papel usado como materia prima. No se realizan mediciones por el momento. 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.).
Santa Rosa	Papel: papelería "El Toayense", fábrica de papel higiénico y papel para cocina. Tapitas: Farmacia Pampa, desde la cual se envían al Hospital Garrahan de Capital Federal. Botellas plásticas e inorgánicas: planta de reciclaje de la Municipalidad de Santa Rosa. Orgánicos: Ente Municipal de Higiene y Seguridad Urbana.
Sunchales	Papel: Programa "Hacé un buen papel", que integra a varias instituciones de la localidad de Sunchales: Casa del Niño "Rincón del Sol", Jardín "San Carlos", Colegio "San José". El dinero que recaudan se divide en cuatro 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. 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.). 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. Orgánicos: se entregan a la Municipalidad para la elaboración de compost. El Municipio 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. Vasos plásticos: recibe empresa C2H4, para luego lavarlos, picarlos y envasarlos. Posteriormente los envía a una empresa unipersonal llamada Poma, de Buenos Aires, que fabrica con este plástico de alto impacto, bandejas para fiambres y queso cortados en fetas. Tóner: los cartuchos que se reciclan tienen el siguiente proceso: se desarmen, se aspiran, y todo componente agotado es reemplazado por piezas nuevas. Tanto el polvo aspirado como las piezas son acumulados y terminan en la misma deposición que los cartuchos sin reciclar. Cuando los cartuchos se terminan de reciclar son pasados a una sala de prueba para comprobar su rendimiento, luego se embalan para ser entregados. Los cartuchos que ya no pueden reutilizarse se someten a un tratamiento de destrucción de residuos sólidos por incineración aprobado por la Secretaría de Estado de Medioambiente y Desarrollo Sustentable de la provincia de Santa Fe. Nuestro proveedor, G Printing – Digital insumos SRL, 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 trabajos estables.

G4-EN7

Manejo de residuos patológicos en CML (Centros Médicos Laborales)

Se denomina así a todo tipo de material orgánico e inorgánico capaz 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 o de otro tipo 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.

La Hora del Planeta

Nuestro Grupo se sumó una vez más a la Hora del Planeta, apagando las luces de sus oficinas durante 60 minutos y demostrando que el cuidado de la Tierra y sus recursos nos importa.

Se adhirió a la iniciativa: Casa Central; Sucursal Capital Federal; las Unidades de Negocios de Rosario (la cual sumó a un Productor de Seguros), Mendoza, General Roca, Tucumán, Mar del Plata, Córdoba, Río Cuarto, Concordia, Bahía Blanca y Resistencia; y las Oficinas Comerciales de Neuquén, Comodoro Rivadavia, Bariloche, Trelew, San Juan y San Luis. Los Centros Médicos Laborales de Córdoba, Rosario, Mendoza, General Roca y Capital Federal también se sumaron a la adhesión.



Imagen del Nuevo Edificio Corporativo de Sunchales, en adhesión a La Hora del Planeta.

En este Anexo, presentamos aquella información en detalle de los temas relevantes presentados en el cuerpo completo del Reporte, así como información adicional, que si bien no responde a temas relevantes pueden ser de interés para los públicos clave.

Cumplimos 10 años de Proceso de RSE y 10 publicaciones de Reportes de Sustentabilidad. En este aniversario, presentamos el décimo Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, que corresponde al período de julio de 2014 a junio de 2015 (ejercicio económico del Grupo en Argentina).

Desde los inicios del Proceso de RSE en 2005 se han ido adoptando lineamientos y Principios de sustentabilidad que este Reporte incluye:

- Iniciativa de Reporte Global – Guía G4.
- Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Serie AA1000 de AccountAbility.
- Pacto Global de Naciones Unidas – COP Avanzada.
- Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Save The Children y Pacto Global).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).
- Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (Naciones Unidas).

Tanto la planificación estratégica de sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, los objetivos de la Gerencia de RSE, la Materialidad de nuestro Proceso de RSE y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 desde el año 2011. De esta forma, tras cinco años del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

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

Links de interés

- **Sobre ISO 26000:** 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
- **Sobre Derechos del Niño y Principios Empresariales:** www.unicef.org
- **Sobre Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:** www.unwomen.org

Diálogo abierto con nuestros grupos de interés



Derechos humanos

Asunto 4. Resolución de Reclamaciones

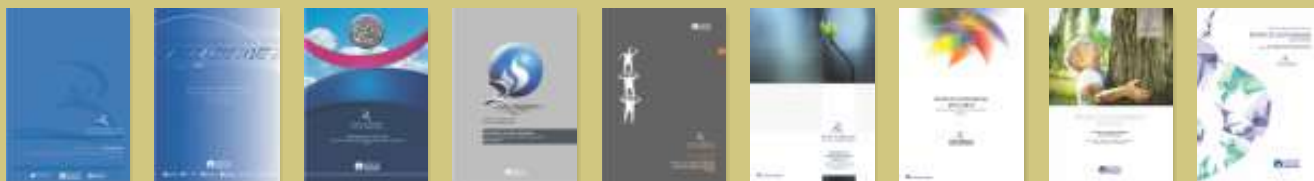
- Fax - línea sin cargo: 0800-444-2850
- Correo electrónico: RSE@gruposancorseguros.com
- Correo postal: Área Responsabilidad Social Empresaria - Grupo Sancor Seguros
Ruta Nacional N° 34 Km 257 - CP 2322 - Sunchales - Santa Fe - Argentina

Conozca más sobre nosotros:

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

10 años

de Proceso de RSE para una gestión de la sustentabilidad



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; y el ANEXO con la información complementaria al mismo.

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 encuentran disponibles en www.gruposancorseguros.com. Los formatos impresos pueden ser solicitados a RSE@gruposancorseguros.com



Agradecimientos: luego de estos diez años de trabajo, 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 estos años de proceso y en la elaboración del presente y los anteriores Reportes.



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

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

Sunchales, septiembre de 2015.