



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2010/2011

Proceso de Responsabilidad
Social Empresaria AA1000
Pre-Ciclo 4

Alcance y Enfoque de este Reporte

Esta es nuestra sexta publicación de Responsabilidad Social Empresarial, desde que iniciáramos el proceso de RSE según el estándar AA1000 en el año 2005. De ahora en más, considerando la evolución de la temática tanto en nuestro país, Argentina, como en el resto del mundo, hemos decidido incluir la importancia del **Desarrollo Sustentable** de nuestra comunidad, del negocio y del trabajo que estamos haciendo en la creación de valor a largo plazo, en los ámbitos económico, social y ambiental. En esta línea, éste es el primer Reporte de Sustentabilidad, que incluye directamente la consideración de este tema y la referencia a la **Estrategia de Sustentabilidad**, que hemos adaptado siguiendo esta evolución.

En este Reporte que corresponde al Pre-Ciclo 4 de nuestro Proceso de RSE, se presenta información sobre los avances realizados en el último año de trabajo; que corresponde al ejercicio fiscal de la empresa; de Julio de 2010 a Junio de 2011. Esa información incluye tanto resultados de la gestión de la empresa como de nuestra relación con los grupos de interés, con alcance a todas las áreas geográficas del Grupo Sancor Seguros en Argentina.

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

Dada la importancia mundial que ha tenido el lanzamiento de la **Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social** a finales de 2010, hemos considerado para la elaboración de este Reporte las materias fundamentales y principios de Responsabilidad Social propuestas por esa Guía, así como las prácticas recomendadas para mejorar los resultados en el desempeño de la responsabilidad social.

Asimismo, consideramos que en nuestro rol de agente de cambio para el progreso de la responsabilidad social y la sustentabilidad, es de fundamental importancia dar a conocer los principios y recomendaciones de esta nueva Guía. Por eso es que encontraran en distintas secciones de este Reporte, recuadros con extractos textuales de dicha Norma, ya que estamos convencidos de que la divulgación de los principios, prácticas y materias fundamentales allí enunciados, constituyen las bases para la implementación de toda buena práctica de responsabilidad social que contribuya al desarrollo sustentable.

“La publicación de un informe de responsabilidad social puede ser un aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización”.

Extracto del Recuadro 15 – “Informes sobre Responsabilidad Social” Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Como todos los años, hemos basado el desarrollo de nuestra consulta pública a los grupos de interés en los principios del estándar internacional **AA1000SES** (AccountAbility Stakeholder Engagement o Relacionamiento con los Grupos de Interés).

La presentación de indicadores de desempeño se ha hecho nuevamente siguiendo los lineamientos de la Guía G3 de GRI (Global Reporting Initiative o Iniciativa de Reporte Global) aplicando los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

En este Reporte presentamos una nueva **Comunicación para el Progreso (COP)** 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.

Sobre ISO 26.000:

http://www.iso.org/iso/social_responsibility

Sobre GRI:

<http://www.globalreporting.org>

Sobre AA1000SES:

<http://accountability.org/aa1000ses>

Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:

<http://www.pactoglobal.org.ar>

Materialidad

Este año hemos trabajado sobre un nuevo Análisis de Materialidad para detectar los temas relevantes y contenidos materiales a incluir en el mismo, basados en el Principio de Materialidad del **Protocolo Técnico de la Guía G3.1 de GRI (2011)** y el mismo Principio de Materialidad de la serie AA1000 (AccountAbility).

En los temas materiales se intenta identificar aquellos que impacten directa o indirectamente la capacidad de la organización de crear, preservar o erosionar valor económico, social y ambiental para la misma organización, sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Hemos considerado en su elaboración variables de información e influencias tanto internas como externas a la empresa: el plan de negocio del Grupo, sus prioridades, su compromiso con la gestión de sustentabilidad, la evolución del tema local y en el mundo, los temas relevantes seleccionados por el público interno en 2010, las opiniones externas de los grupos de interés y cualquier sugerencia, opinión o iniciativa externa que se relacione a nuestro negocio y la estrategia de sustentabilidad.

Para más información sobre los resultados del Análisis de Materialidad ver Sección 1.3.2.

PERFIL DE LA EMPRESA

Las empresas que constituyen el Grupo Sancor Seguros brindan seguridad a más de 3.000.000 de personas a través de productos desarrollados según los más altos estándares de calidad.

El Grupo Asegurador ha crecido fuertemente y es en el marco de este crecimiento que se convirtió en el primer Grupo Asegurador de la Argentina. Por ello, manteniendo la misma filosofía de trabajo que lo caracteriza desde sus orígenes, su desafío permanece ligado al impulso de las economías regionales y la expansión hacia otros países de Latinoamérica continuando a la vanguardia en materia de nuevas soluciones de asegurabilidad.

Nuestros Números

Argentina

Asegurados	3.058.000
Oficinas Propias	41
Oficinas Identificadas	460
Productores Asesores	3.618
Empleados	1.438



Argentina / Uruguay / Paraguay / Brasil

Asegurados	3.140.000
Oficinas Propias	50
Oficinas Identificadas	480
Productores Asesores	4.643
Empleados	1.524



Empresas que nos integran

1945	SANCOR COOPERATIVA DE SEGUROS LTDA.	
1996	ALIANZA INVERSORA S.A.	
1996	PREVENCIÓN A.R.T. (ASEGURADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO).	
2004	PUNTO SUR MANAGEMENT INC. (BROKER DE REASEGUROS).	
2005	GRUPO SS S.A. (SOCIEDAD GERENTE DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN).	
2005	SANCOR SEGUROS S.A. (URUGUAY).	
2007	FUNDACIÓN GRUPO SANCOR SEGUROS.	
2009	SANCOR SEGUROS DEL PARAGUAY S.A.	
2009	SANCOR SEGUROS DO BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS S.A.	
2010	GRUPO SANCOR SEGUROS INTERNACIONAL SOCIEDAD DE INVERSIÓN S.A.	

PRESENCIA EN EL PAÍS Y EL CONTINENTE AMERICANO

CASA CENTRAL

Sunchales (Santa Fe)

SUCURSAL

Capital Federal (Bs. As.)

SEDES

Santa Fe (Santa Fe)

Córdoba (Córdoba)

Mendoza (Mendoza)

Gral. Roca (R. Negro)

Rosario (Santa Fe)

DELEGACIONES

Resistencia (Chaco)

Tucumán (Tucumán)

Bahía Blanca (Bs. As.)

Santa Rosa (La Pampa)

Mar del Plata (Bs. As.)

Concordia (Entre Ríos)

Río Cuarto (Córdoba)

OFICINAS COMERCIALES

Corrientes (Corrientes)

La Plata (Bs. As.)

Neuquén (Neuquén)

Pilar (Bs. As.)

Salta (Salta)

S. C. de Bariloche (R. Negro)

San Rafael (Mendoza)

Trelew (Chubut)

Ushuaia (Tierra del Fuego)

Posadas (Misiones)

Paraná (Entre Ríos)

San Luis (San Luis)

Villa María (Córdoba)

Villa Gesell (Bs. As.)

San Juan (San Juan)

Zona Norte (Bs. As.)

Comodoro Rivadavia (Chubut)

Temperley (Bs. As.)

El Calafate (Santa Cruz)

Lincoln (Bs. As.)

CENTROS MÉDICOS LABORALES

Capital Federal

Córdoba

Rosario

Santa Fe

Mendoza

Gral. Roca

Neuquén

LATINOAMÉRICA

Uruguay

Paraguay

Brasil

Bolivia (*)

Costa Rica

México (*)

Estados Unidos

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



DIVERSIFICACIÓN

Junio 2011



5%



9%



33%



54%

AGROPECUARIOS

- Multirriesgo Agrícola
- Granizo
- Ganado
- Riesgos Forestales

SEGUROS DE PERSONAS

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

PATRIMONIALES

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

RIESGOS DEL TRABAJO

- Cobertura de la Ley 24.557 (Accidentes de Trabajo, Accidentes in itinere, Enfermedades Profesionales).

CRECIMIENTO:

Evolución del Mercado del Seguro

Junio 2007 / Junio 2011

153%
MERCADO



274%
GRUPO SANCOR
SEGUROS



Fuente: Superintendencia de Seguros de la Nación.

LIDERAZGO:

Participación en el Mercado de Seguros

(No se consideran las Entidades de Seguros de Retiro)

5,91%

6,45%

7,52%

8,50%

9,33%

1º Puesto



3º Puesto

2º Puesto

Junio 2007 Junio 2008 Junio 2009 Junio 2010 Junio 2011

Fuente: Superintendencia de Seguros de la Nación.

RESPALDO:

Disponibilidades e Inversiones Grupo Sancor Seguros

Ej. 2006/07	657.084.741	▲ 36,69%
Ej. 2007/08	830.626.668	▲ 26,41%
Ej. 2008/09	1.105.612.613	▲ 33,11%
Ej. 2009/10	1.511.504.628	▲ 36,71%
Ej. 2010/11	2.249.417.948	▲ 48,82%

Cifras expresadas en \$.

+242,33%

SOLIDEZ:

Patrimonio Neto Sancor Seguros

	185.774.116	▲ 22,12% / MERCADO: 12,29%
Ej. 2006/07	241.462.044	▲ 30,00% / MERCADO: 11,40%
Ej. 2007/08	366.265.124	▲ 51,69% / MERCADO: 25,64%
Ej. 2008/09	474.161.158	▲ 29,46% / MERCADO: 17,04%
Ej. 2009/10	670.518.274	▲ 41,41% / MERCADO: 32,83%
Ej. 2010/11		

Cifras expresadas en \$.

+260,93% / MERCADO: +117,60%

Fuente: Superintendencia de Seguros de la Nación. Datos correspondientes a empresas de seguros generales, sin incluir A.R.T. y Seguros de Retiro.

NUESTRO COMPROMISO: **BRINDAR PROTECCIÓN Y SEGURIDAD.**
 NUESTRO DESAFÍO: **INNOVACIÓN CONSTANTE EN EL DESARROLLO DE PRODUCTOS CON EL FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y BRINDAR MAYOR PROTECCIÓN AL PATRIMONIO DE PERSONAS Y EMPRESAS.**

ÍNDICE

Perfil de la Empresa.....	1
Contribuyendo al Desarrollo Sustentable - Introducción del Presidente del Grupo Sancor Seguros.....	6

Capítulo 1 GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD



1.1 Gobierno Corporativo	9
1.1.1. Misión y Visión del Grupo Sancor Seguros	10
1.1.2. Gobierno de RSE	10
1.2. Estrategia y Planificación de Sustentabilidad	11
1.2.1. El Proceso de RSE como un proceso de gestión de la sustentabilidad	11
1.2.2. ¿Qué implica el Pre-Ciclo?	13
1.2.3. Aprendizajes y Desafíos para el Proceso de RSE ..	13
1.3. El Diálogo como eje de nuestra gestión	14
1.3.1. Escuchar y comprender las expectativas de los grupos de interés	14
1.3.2. Análisis de Identificación y Priorización de temas relevantes	14
1.3.3. La consulta realizada sobre el Reporte Social Ciclo 3	16

Capítulo 2 SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS EN NUESTRO NEGOCIO



2.1. Desempeño económico	19
2.2. Anti – corrupción	20
2.2.1. Ética y Transparencia	20
2.3 . Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores.....	22
2.3.1. Acciones destinadas a nuestros proveedores	27

Capítulo 3 NUESTRAS PRÁCTICAS LABORALES



3.1. Trabajo y relaciones laborales	29
3.2. Condiciones de trabajo y protección social.....	30
3.3. Diálogo social	31
3.4. Salud y seguridad ocupacional	32
3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	32

Capítulo 4 SOBRE ASUNTOS RELACIONADOS A LOS CONSUMIDORES



4.1. El compromiso con nuestro canal de ventas	35
4.2. El compromiso con nuestros clientes	37
4.3. Servicios de atención y apoyo al cliente	38
4.4. Nuevos desarrollos	39
4.5. Responsabilidad por los productos y servicios	40
4.6. Educación, protección de la salud y seguridad de los consumidores	40
4.7. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	41

Capítulo 5 SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS



5.1. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial	43
5.2. Programas de Seguridad Vial para los empleados	44
5.3. Cuidado y prevención en nuestra cadena de valor	44
5.3.1. Proveedores	44
5.3.2. Productores Asesores de Seguros	45
5.3.3. Clientes	45
5.4. Prevención para la comunidad y las generaciones futuras	46
5.4.1. Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito - Rutas en Rojo	46
5.4.2. Parque Temático de Seguridad Vial	47
5.4.3. Prevención en Escuelas - Preveniños	48
5.5. Alianzas con el Estado y la Sociedad Civil por la Seguridad de todos	49
5.5.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial	49
5.5.2. Convenio con el CESVI para la Educación Vial	49
5.5.3. Trabajo con municipios y gobierno	49

Capítulo 6 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD



6.1. Participación activa con la comunidad. Alianzas de trabajo	51
6.2. Educación y cooperativismo: Fundación Grupo Sancor Seguros	51
6.3. Trabajo conjunto con el Gobierno y la Sociedad Civil	53

Capítulo 7 PREVENCIÓN DE IMPACTO MEDIOAMBIENTAL



7.1. Uso sostenible de los recursos	55
7.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios	56
7.3. Prevención de la contaminación	57

Capítulo 8 INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD



8.1. Estado de evolución de los indicadores reportados	59
8.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas	60
8.3. Tabla de Contenidos e Indicadores GRI	60

Contribuyendo al Desarrollo Sustentable

Introducción del Presidente del Grupo Sancor Seguros



Por Raúl Colombetti – Presidente del Grupo Sancor Seguros.

En el interior de Argentina, los valores de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) se viven cotidianamente.

El ADN de nuestras acciones de RSE está basado en el compromiso real y permanente con el agregado de valor a nuestras comunidades con el fin de obtener un futuro sostenible.

Nuestro objetivo se focaliza en la creación de valor económico, social y ambiental trabajando fuertemente en la innovación de productos que sean sustentables y que generen un impacto beneficioso para la sociedad; pero lo más importante, contribuimos, un año más, a la creación de valor social invirtiendo en seguridad y prevención vial, ayudando a proteger la vida y el patrimonio, no solo de nuestros asegurados sino de nuestros empleados, familias y de toda la comunidad.

Nuestra estrategia se centra en el diálogo con los grupos de interés a través de un proceso sistemático de

gestión, de la incorporación de expectativas al negocio y del desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la actividad aseguradora cooperativa; así como también al desarrollo de productos y servicios que atiendan a nuevos desafíos económicos, sociales y ambientales.

Nuestra manera de generar la sustentabilidad se pone de manifiesto a partir del compromiso desde la alta dirección con todo lo referido al accionar en virtud del beneficio social, respaldando nuestros hechos a través de los estándares internacionales GRI, AA1000 y el compromiso con los 10 principios propuestos por la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas con la cual nos encontramos firmemente comprometidos.

Este proceso de responsabilidad y respeto por nuestros pares que ya lleva más de 65 años, nos ha permitido aprender a escuchar y a dar respuestas a nuestros grupos de interés al tiempo que nos ha brindado la confianza de los mismos y ha producido

un franco fortalecimiento de nuestros vínculos relacionales.

Hemos aprendido que trabajar cooperativamente con pasión y convicción, nos ha abierto las puertas para el desarrollo constante de nuestras empresas y nos ha enseñado a crecer en lo personal y en lo profesional de forma significativa, permitiéndonos dejar una huella de compromiso sincero en cada acción que efectuamos desde el interior de nuestra patria hacia todo el territorio nacional. Indudablemente, damos Fe, que la RSE se vive cotidianamente en la pampa húmeda de nuestra querida Argentina y en este Reporte de Sustentabilidad podrán observar todas nuestras actividades orientadas a tal fin.

Gracias a todos los colaboradores que directa o indirectamente participan en la puesta en marcha de nuestros programas e iniciativas focalizados a agregarle valor al ser humano.

GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

1.1. Gobierno Corporativo

- 1.1.1. Misión y Visión del Grupo Sancor Seguros.
- 1.1.2. Gobierno de RSE.

1.2. Estrategia y Planificación de Sustentabilidad.

- 1.2.1. El Proceso de RSE como un proceso de gestión de la sustentabilidad.
- 1.2.2. ¿Qué implica el Pre-Ciclo?.
- 1.2.3. Aprendizajes y Desafíos para el Proceso de RSE.

1.3. El Diálogo como eje de nuestra gestión

- 1.3.1. Escuchar y comprender las expectativas de los grupos de interés.
- 1.3.2. Análisis de Identificación y Priorización de Temas Relevantes.
- 1.3.3. La consulta realizada sobre el Reporte Social Ciclo 3.

“La Responsabilidad Social tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto de la sociedad y el medio ambiente. La responsabilidad social está estrechamente ligada al desarrollo sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. Por tanto el objetivo primordial de una organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible”.

Extracto de la Sección 3.3.5, “Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible”, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

1.1. Gobierno Corporativo

“La gobernanza de una organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones”.

Extracto de la Sección 6.2.1., “Visión general de la gobernanza de la organización”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Por su carácter de cooperativa el Grupo Sancor Seguros está integrado por asociados. Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. es la empresa que dio origen al Grupo Asegurador, que además está compuesto por otras empresas que han surgido a través de los años como producto del crecimiento de la firma original y la necesidad de diversificación para responder a las demandas del mercado. La participación directa en otras sociedades responde a las disposiciones legales vigentes que rigen acerca de la inversión del capital de la Cooperativa. De manera que, si bien cada una de las empresas del Grupo tiene su propio órgano de dirección, responden en última instancia a las directivas del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda..

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2010/2011:

Presidente	Raúl Colombetti
Vicepresidente	Gustavo Badosa
Secretario	Oscar Rho
Prosecretario	Héctor Pandolfi
Tesorero	José Meeus
Protesorero	Gabriel Montiel
Vocales Titulares	Carlos Ingaramo Alfredo Panella Oscar Bergese Ricardo Fregona
Vocales Suplentes	Norberto Re Juan Frautschi Eduardo Reixach Federico Ariel Juan Scenna Antonio Medina* Carlos M. Casto Edgardo Torre Vicente Pili José Sánchez
Sindicatura	
Síndico Titular	Enrique Abonassar
Síndico Suplente	Juan Beltrame
Principales Gerencias	
Gerente General	Néstor Abatidaga
Gerente Planeamiento y Gestión	Juan Carlos Gilli
Gerente Marketing y RRHH	Norberto Cipollatti
Gerente Asesoría Letrada	Francisco Campo
Gerente General Prevención A.R.T.	Edgardo Bovo

(*)Fallecido el 20 de marzo de 2011.

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

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

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

Los Consejeros participan de Comisiones de Trabajo donde tratan temas como el desempeño del Grupo Sancor Seguros en materia de sostenibilidad, cumplimiento de normas y estándares, y relaciones sociales y cooperativismo. Se realizan reuniones por cada comisión:

- de Administración, Finanzas y Contralor;
- de Producción y Siniestros;
- de Relaciones y Educación Cooperativa. (Incluye los temas específicos sobre RSE).

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

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

1.1.1. Misión y Visión del Grupo Sancor Seguros

Cuando Sancor Seguros nació, en el año 1945, se constituyó con la fuerza, el entusiasmo, los sueños y el trabajo de hombres cooperativistas que tenían como misión proteger la vida de las personas y los diferentes bienes que ésta pudiera tener.

Esa Misión, esa esencia, esa razón de ser permanece intacta en la empresa en la actualidad. Esta filosofía de trabajo y los valores humanos que construyeron a Sancor Seguros y que hoy se han fortalecido significativamente, fueron transmitidos al Grupo Asegurador.

En este sentido, cuando el Grupo comenzó a cobrar forma y a consolidarse, basados en la esencia de Sancor Seguros, definió una Misión que le diera identidad propia. De ahí deviene que, en el año 2010, los Directivos decidieron elevar una Misión específica para el Grupo Sancor Seguros y mantener la existente para Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.

La consolidación de la empresa como Grupo Asegurador, sumado a ello los cambios lógicos del contexto social, político, económico y

ambiental que se van sucediendo a lo largo de los años, fueron motivos que propiciaron que la Visión - entendida como el concepto hacia donde se orienta el Grupo Sancor Seguros y cuáles son sus metas a alcanzar- se re-definiera a fines del año pasado.

Paralelamente en relación a nuestra estrategia corporativa de expandir los productos, servicios, calidad de atención y valores a otros países de Latinoamérica, hemos tenido que adaptar los conceptos teóricos organizacionales como Misión y Visión, para que sean acordes a esta nueva estrategia del Grupo.

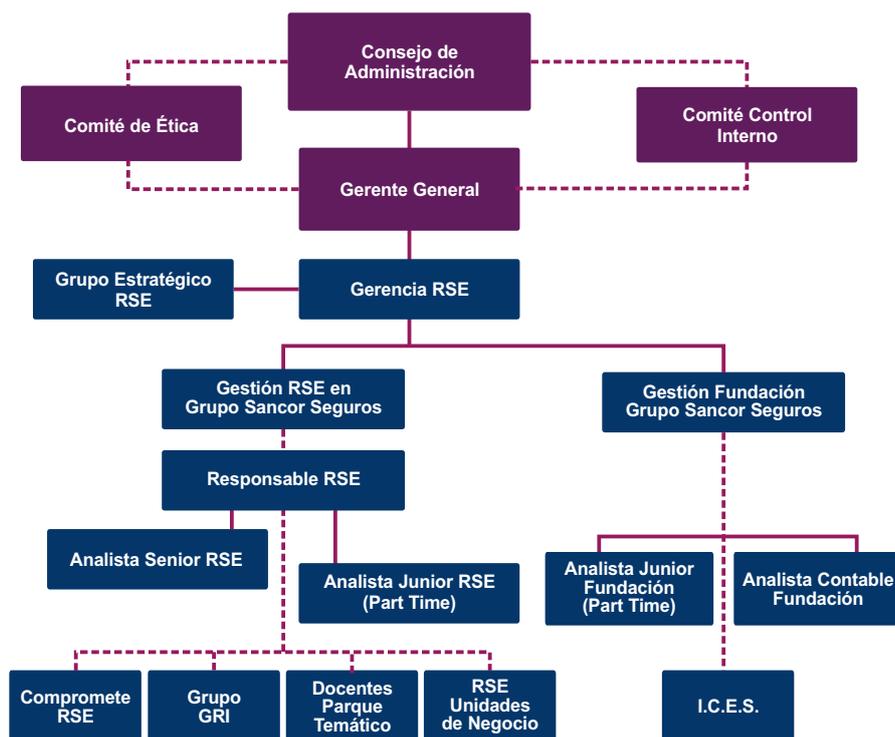
NUESTRA MISIÓN

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.

NUESTRA VISIÓN

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

1.1.2. Gobierno de RSE:



Alta Dirección: integrada por el Consejo de Administración y el Gerente General del Grupo Sancor Seguros. Los mismos están comprometidos con la aprobación final del Proceso de RSE AA1000 y con los programas que surgen del mismo.

El Comité de Control Interno: integrado por los gerentes de Auditoría Interna, Marketing y RRHH, Planeamiento y Gestión, el Gerente General de Prevención A.R.T. y un representante del Consejo de Administración; trabaja en los aspectos de control esenciales para toda la organización.

El Comité de Ética: ver sección 2.2.1.

Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria: integrado por las Gerencias de: RSE; Servicios Compartidos; RRHH; Comercial de Prevención A.R.T.; Higiene, Seguridad y Medioambiente de Prevención A.R.T. / Dirección Ejecutiva de FISO; Jefatura de Marketing y la Coordinadora del proceso de RSE. Este grupo tiene, entre sus funciones principales, brindar su aporte y validación al proceso y programas de RSE, aprobar los proyectos estratégicos que involucren a los grupos de interés y evaluar y aprobar las expectativas surgidas de los diálogos con los grupos de interés para presentar a la Alta Dirección.

Gerencia de RSE: esta Gerencia abarca dos grandes ejes de trabajo, con una estructura diferenciada e independiente: por un lado trabaja la Gestión transversal de la RSE en el Grupo y por otro lado, los programas desarrollados desde la Fundación del Grupo Sancor Seguros.

- A. **La Gestión de la RSE en el Grupo Sancor Seguros:** está coordinada por la Gerencia de RSE, la Responsable de RSE y dos Analistas de RSE (Senior y Junior). De esta Gestión se desprenden 4 grupos de trabajo coordinados por esta Gerencia: ComprometeRSE, Grupo GRI, Grupo de docentes del Parque Temático de Seguridad Vial y Grupo de Referentes de RSE en las Unidades de Negocio.
- B. **La Gestión de la Fundación Grupo Sancor Seguros:** está coordinada por un gerente y dos analistas. De esta gestión depende el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S).

1.2. Estrategia y Planificación de Sustentabilidad

“Debido a que la responsabilidad social concierne a los impactos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización, con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados de la organización. Debería reflejarse en su toma de decisiones y tenerse en cuenta en la implementación de actividades”.

Extracto de la Sección 3.3.4, “Integración de la responsabilidad social”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Migrando hacia una Estrategia global e integradora del Desarrollo Sustentable

Nuestra estrategia de sustentabilidad está basada en la creación de valor económico, social y ambiental considerando el largo plazo y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones.

A través de una relación ética, transparente y el diálogo con cada uno de nuestros grupos de interés: empleados, socios / afiliados y asegurados, Productores Asesores de Seguros, proveedores, comunidad y la sociedad en su conjunto, buscamos la mejora continua en la gestión de nuestro negocio, desarrollando ini-

ciativas alineadas a la actividad cooperativa y aseguradora, para el beneficio mutuo de la empresa y la sociedad en la que se encuentra.

Buscamos focalizar nuestras iniciativas de RSE en la seguridad y prevención de riesgos, así como trabajar adaptándonos al futuro, para atender las necesidades que surjan en función a los cambios económicos, sociales y ambientales de la sociedad. Ofreciendo mejores y nuevos servicios en el área de seguros, realizamos un mayor aporte al desarrollo sostenible de las comunidades.

Los pilares sobre los que se basa nuestra estrategia de sustentabilidad son:

- Nuestra mirada de negocio puesta en el largo plazo y el desarrollo sustentable.
- El diálogo con los grupos de interés a través de un proceso sistemático de consultas como eje de trabajo para incorporar sus expectativas a la gestión del negocio.
- El desarrollo de productos y servicios que atiendan a los nuevos desafíos económicos, sociales y ambientales.
- El desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la actividad aseguradora y cooperativa.
- La sistematización de las iniciativas desarrolladas y la medición de nuestro desempeño económico, social y ambiental.
- La mejora continua de los procesos vinculados al desarrollo sustentable.

Para la implementación de esta estrategia de sustentabilidad incorporamos los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), la Serie de Estándares de AccountAbility (AA1000), los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Principios y Orientaciones propuestos por la norma ISO 26.000.

1.2.1. El Proceso de RSE como un proceso de gestión de la sustentabilidad

Hace algo más de 6 años, desde julio del año 2005, estamos trabajando para integrar plena y progresivamente la Responsabilidad Social a nuestro negocio apuntando a un alto objetivo que es contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en su conjunto, incluido nuestro Grupo, las personas y familias que lo componen.

“Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible”.

Extracto de la Sección 4.1. “Principios de la responsabilidad social, Generalidades”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Nos encontramos en una etapa de revisión de todo lo realizado, para seguir cumpliendo con los compromisos que hemos asumido públicamente en las consultas con los grupos de interés, internos y externos a la empresa. Estamos incorporando aspectos específicos de

la sustentabilidad a esta estrategia, de manera de trabajar nuestro proceso de Responsabilidad Social como metodología para alcanzar objetivos de desarrollo sostenible.

Nuestro proceso de RSE está basado en los principios de “Inclusividad”, “Materialidad” y “Capacidad de Respuesta,” propuestos por la Serie de Estándares AA1000 (del Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social, Londres – Reino Unido).

Entendiendo que este es un proceso que busca la mejora continua en la responsabilidad social de la empresa, al finalizar cada Ciclo hacemos una revisión de los distintos aspectos y lineamientos del Proceso, actualizándolo con las mejores prácticas locales e internacionales.

A lo largo de estos años, estos han sido los resultados y avances obtenidos en el Proceso de RSE:

	Ciclo 1 (2005/2006)	Pre-Ciclo 2 (2006/2007)	Ciclo2 (2007/2008)	Pre-Ciclo 3 (2008/2009)	Ciclo 3 (2009/2010)	Pre-Ciclo 4 (2010/2011)
Avances en el Proceso de RSE	<p>Diagnóstico RSE.</p> <p>MAPEO de Grupos y Temas.</p> <p>Creación de un Proceso de Gestión de RSE <u>General</u>.</p> <p>Diálogo masivo con grupos de interés.</p> <p>Agrupación de expectativas.</p> <p>Elaboración de planes y programas en respuestas a los diálogos.</p>	<p>Análisis de oportunidades de mejora.</p> <p>Avances en la Sistematización de la Gestión del Proceso de RSE.</p> <p>Seguimiento de los compromisos con los grupos de interés.</p> <p>Nuevos programas de RSE, resultado del diálogo.</p>	<p>Actualización del Proceso RSE: Gobierno de RSE; recursos; etapas; metodología; diálogo; participantes; temas.</p> <p>Se identifica un tema relevante para los diálogos.</p> <p>Diálogos sobre Seguridad Vial con expertos e interesados en el tema.</p> <p>Transición a AA 1000AS de Aseguramiento.</p>	<p>Análisis FODA del Proceso.</p> <p>Análisis de Materialidad para mejorar la gestión de RSE y el Reporte.</p> <p>Comunicación interna y trabajo de RSE con las Unidades de Negocio (Referentes).</p> <p>Seguimiento de compromisos de Ciclos anteriores.</p> <p>Mejora en la construcción de Indicadores GRI (fichas).</p> <p>Comienzo desarrollo de manuales para programas de RSE.</p> <p>Nueva Organización de RSE – Gerencia RSE.</p> <p>Adhesión al Pacto Global y presentación de primera COP.</p>	<p>Nuevos análisis Oportunidades de Mejora.</p> <p>Diagnóstico RSE y Mapeo de grupos de interés presencial con público interno.</p> <p>Definición de temas relevantes del negocio.</p> <p>Planificación Área RSE con funciones y objetivos.</p> <p>Diálogo con Proveedores.</p> <p>Proceso de construcción de Indicadores GRI mejorado (fichas).</p> <p>Inducciones a Referente RSE de Unidades de Negocio.</p> <p>Análisis de Gestión Medioambiental.</p>	<p>Transición de la Documentación del Proceso a nueva herramienta de gestión.</p> <p>Nuevo Organigrama RSE, revisión de objetivos, tareas y medición del equipo de RSE.</p> <p>Adopción de ISO 26000 al Proceso de RSE y Reporte.</p> <p>Transición de Estrategia de RSE a Sustentabilidad.</p> <p>Diálogo externo materialidad del Reporte.</p> <p>Diálogo Interno (ComprometeRSE) Diagnóstico de RSE.</p> <p>Capacitación RSE a Productores Asesores de Seguros.</p> <p>Análisis de nuevos productos de la industria ligados a la sustentabilidad.</p> <p>Nueva Materialidad con representantes de la empresa. (Grupo Estratégico RSE).</p> <p>Nueva identificación de temas relevantes.</p> <p>Mejora en la gestión de indicadores medioambientales.</p>

	Ciclo 1 (2005/2006)	Pre-Ciclo 2 (2006/2007)	Ciclo 2 (2007/2008)	Pre -3 (2008/2009)	Ciclo 3 (2009/2010)	Pre-Ciclo 4 (2010/2011)
Metodología de Diálogo	Diálogo Telefónico.		Diálogo Presencial.	Diálogo Presencial.	Diálogos presenciales y encuestas telefónicas.	Diálogos presenciales y encuestas escritas.
Temas de Diálogo	Marca, Prevención y Seguridad y RSE (2.804 expectativas).		Seguridad Vial (31 expectativas).	Reporte Social.	Reputación, RSE y Prevención y Seguridad. (53 expectativas).	Reporte Social y Mejoras en Proceso.
Línea-mientos	AA1000 GRI 2002.		AA1000AS GRI G3 "C".	AA1000SES GRI G3 "C". Pacto Global.	AA1000SES-AA1000 AS GRI G3 "C+". Pacto Global.	ISO 26000 AA1000SES GRI G3 "C" Protocolo Técnico GRI 2011 Pacto Global.
Publicación y Formato de publicación	Reporte Social. (Versión impresa).	Informe RSE (Versión impresa)	Reporte Social (Versión impresa)	Informe RSE. (Versión impresa)	Reporte Social. (Versión Impresa, resumen impreso y Reporte virtual).	Reporte de Sustentabilidad (Versión impresa, resumen impreso y Reporte virtual).
Verificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No

En el Reporte Social del Ciclo 3, se presentó la verificación externa de dicho proceso (realizada por Bureau Veritas de Argentina), en el cual se expusieron aspectos importantes que aún en este Pre-Ciclo 4 siguieron siendo ejes conductores de nuestro trabajo. Aquí presentamos un resumen de los principales resultados que han sido tenidos en cuenta en este Proceso de RSE realizado en 2010/2011 hasta que se realice una nueva verificación independiente en el año 2012:

- El proceso implementado y el reporte evidencian la adecuada aplicación de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta (AA1000AS).
- Se destacan:
 - la voluntad de reportar información aplicando los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.
 - la voluntad consistente en el tiempo de asumir compromisos para responder las expectativas de los grupos de interés.
 - el seguimiento de los compromisos asumidos desde el Ciclo 1.
 - la evolución significativa en la sistematización para la obtención de indicadores.

1.2.2. ¿Qué implica el Pre-Ciclo?

El Proceso de RSE sigue una serie de etapas que al finalizar se retroalimentan con el desarrollo de un Pre-Ciclo o con el Ciclo siguiente según corresponda. Las etapas de un Ciclo son: Preparación Interna – Dialogar – Decidir – Responder y Comunicar.

En este Reporte, informamos los resultados del Pre-Ciclo 4 correspondiente al ejercicio 2010/2011. Al finalizar el Ciclo 3 del Proceso de RSE, trabajamos en un plan que abordará las oportunidades de mejora detectadas y puesta en marcha de procesos nuevos o modificaciones para mejorar en el próximo Ciclo, procurando su optimización con las mejores prácticas locales e internacionales y maximizando sus resultados para que sea más eficiente para todas las partes involucradas.

Nuestro Plan de Trabajo para el Pre-Ciclo 4 se basó en 4 ejes:

- 1) Planificación y Estrategia.
- 2) Proceso de Gestión de RSE.
- 3) Sistema de Indicadores GRI – Proceso de Reporte Pre-Ciclo 4.
- 4) Planificación y Desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental.

1.2.3. Aprendizajes y desafíos para el Proceso de RSE

Cada año de trabajo nos deja nuevas experiencias y aprendizajes que debemos considerar para la mejora de nuestro trabajo, desafíos que queremos compartir con los grupos de interés.

En los desafíos aún se repiten aquellos que ya hemos dado a conocer en Ciclos anteriores y otros nuevos. Nuestro compromiso es seguir presentándolos como tales, porque sabemos que nos queda mucho por hacer en estos aspectos y que son verdaderas oportunidades de mejora. Ellos son:

1. Capacitación en RSE y Sustentabilidad para la Alta Dirección y para todos nuestros empleados.
2. Capacitación en RSE y Sustentabilidad a nuestros socios estratégicos: los Productores Asesores de Seguros.
3. Mantenimiento de los espacios de consulta, escuchando y relevando expectativas que profundicen nuestro Proceso de RSE.
4. Fortalecimiento de los vínculos de los grupos de interés a través de diálogos permanentes.
5. Respuesta a los compromisos asumidos en cada diálogo realizado desde el Ciclo 1.

6. Optimización de las estructuras de gobierno corporativo de sustentabilidad.
7. Mejora del Proceso de RSE, en cuanto a las estructuras de gobierno, sistematización de información y cumplimiento de tiempos así como en el trabajo de construcción de los indicadores relevantes.
8. Mejora en la sistematización y medición de impacto de los programas de RSE que surgieron como resultado de los diálogos, ej.: Rutas en Rojo.
9. Mejora en la construcción de indicadores económicos, sociales y ambientales, materiales al negocio.
10. Inclusión de Auditoría Interna al Proceso de RSE.
11. Rendición de cuentas a todos nuestros grupos de interés por medio de herramientas innovadoras.
12. Mejora de los Informes y Reportes Sociales (materialidad de contenido según las expectativas de grupos de interés).
13. Utilización de estándares internacionales que promuevan mayor profundización de la gestión de sustentabilidad, transparencia y compromiso con la responsabilidad social.

Algunos de los desafíos expuestos por la verificación independiente realizada en el Ciclo 3 y que fueron consideradas en la Planificación de este Pre-Ciclo 4 y que agregamos a este listado de oportunidades de mejoras sobre las que aún debemos trabajar, fueron:

14. Fortalecimiento interno de la Responsabilidad Social Empresaria como valor transversal a toda la organización, desde la Alta Dirección a todos los empleados.
15. Concientización interna del Proceso de RSE.
16. Fortalecimiento del concepto de Gestión Ambiental.
17. Profundización de la sistematización de los indicadores de desempeño.

1.3. El diálogo como eje de nuestra gestión

“Los elementos de la responsabilidad reflejan las expectativas de la sociedad en un momento dado y son, por tanto, susceptibles de cambio. A medida que cambian las inquietudes de la sociedad, sus expectativas en relación con las organizaciones también cambian para reflejar esas inquietudes”.

Extracto de la Sección 3.1., “Comprender la responsabilidad social”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

1.3.1. Escuchar y comprender las expectativas de los grupos de interés

Comprometidos con mejorar nuestra responsabilidad social, entendemos que la mejor manera de hacerlo es escuchar, entender y en la medida de lo posible generar cambios y crear nuevas acciones, en función de las expectativas de nuestros grupos de interés. Es por eso que año tras año generamos de alguna forma, un espacio de diálogo para comprender mejor las inquietudes de la sociedad (interna y externa a la empresa) sobre los distintos temas que hacen al manejo cotidiano de nuestro negocio en relación con la RSE y la sustentabilidad.

Los resultados de estas consultas serán sistematizadas en una nueva herramienta electrónica para implementar, administrar y mantener nuestro sistema de gestión de RSE, que nos permite organizar toda la información generada durante el desarrollo del Proceso de RSE. Esto nos permite:

- Llevar un registro de las acciones realizadas en el marco del Proceso de RSE.
- Releva oportunidades de mejora y darles un seguimiento año tras año.

- Archivar la información resultante de los diálogos.
- Monitorear los indicadores de cumplimiento para los compromisos asumidos con los grupos de interés.
- Recolectar y analizar los indicadores de desempeño económico, social y ambiental de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).
- Construir indicadores y darles seguimiento.

1.3.2. Análisis de identificación y priorización de temas relevantes

El Análisis de Materialidad busca identificar los temas relevantes para la empresa, la industria y sus grupos de interés, que reflejen los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de la empresa y aquellos que pueden afectar significativamente las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Para elaborar el Análisis de Materialidad se utilizó una primera aproximación del Protocolo Técnico “Aplicando los Principios para la Definición del Contenido del Reporte” publicado por GRI en el año 2011 con el objetivo de ayudar a las organizaciones a definir los contenidos de sus Reportes de Sustentabilidad. Este Protocolo establece que las organizaciones deben definir un enfoque sistemático, documentado y replicable para priorizar los temas materiales basados en los principios de “Contexto de Sostenibilidad”, “Materialidad”, “Exhaustividad” y “Participación de los grupos de interés”.

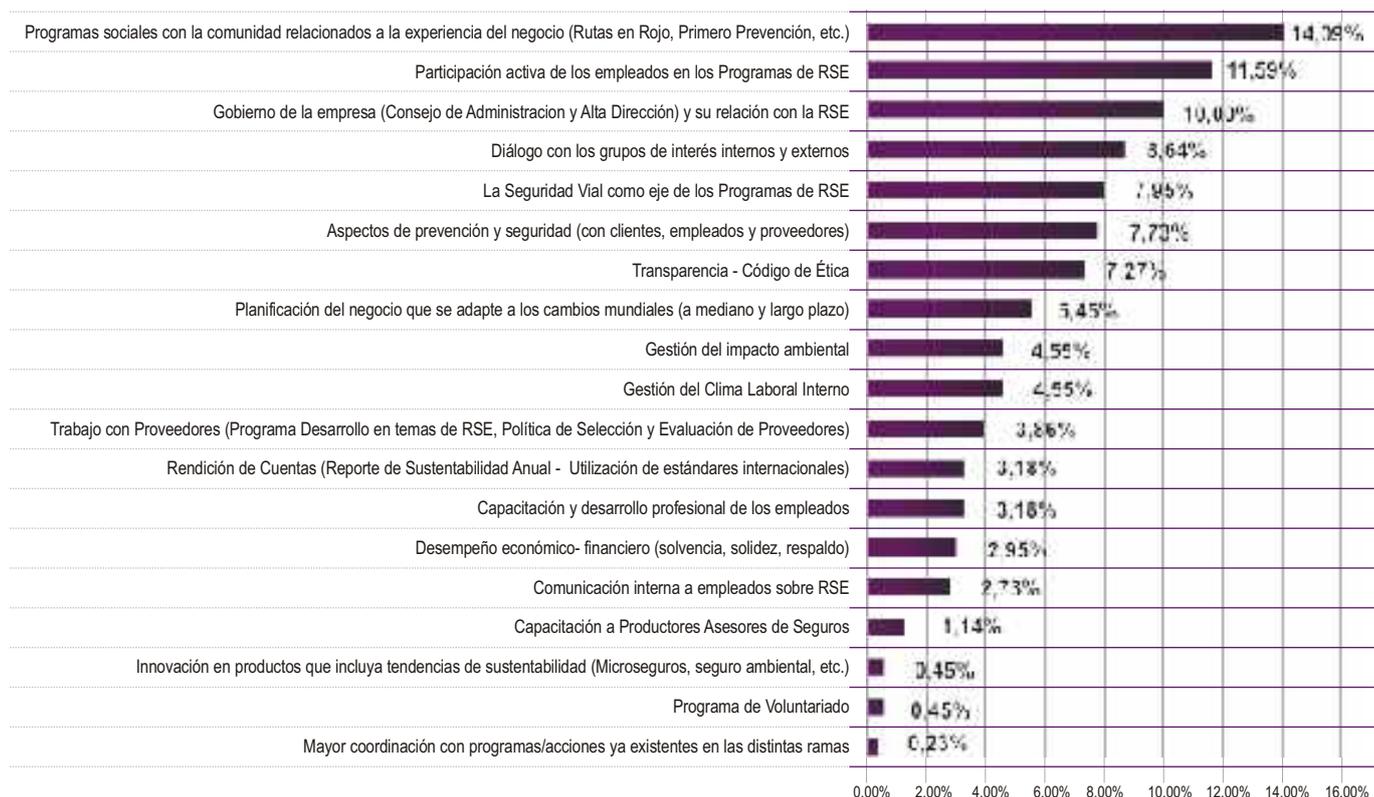
El Proceso realizado para el presente Reporte se focalizó en la identificación de temas relevantes para lo cual se analizaron los factores internos y externos que tienen significancia tanto para los grupos de interés internos como los externos a la empresa. Los temas fueron seleccionados teniendo en cuenta consultas internas tanto con empleados (ComprometerSE – ver resultados sección 3.3.), como con el Grupo Estratégico de RSE y la Alta Dirección (resultados en esta sección).

Asimismo, se consideraron a los efectos de la materialidad de este Reporte los resultados de los diálogos externos realizados desde el Ciclo 1 del Proceso de RSE; la planificación del Grupo y el Plan de Sustentabilidad Anual; los logros alcanzados y desafíos pendientes, y las tendencias de la industria del seguro en temas de sustentabilidad.

Listado de FACTORES INTERNOS considerados con significancia para los grupos de interés:	Listado de FACTORES EXTERNOS considerados con significancia para los grupos de interés:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategia Corporativa del Grupo Sancor Seguros. ▪ Estrategia de Sustentabilidad. ▪ Planificación Anual de RSE. ▪ Análisis FODA del Ciclo 3. ▪ Análisis de Materialidad de Ciclos anteriores. ▪ Logros y Desafíos Pre-Ciclo. ▪ Expectativas Internas (ComprometeRSE). ▪ Reporte Social Grupo Sancor Seguros (Ciclo 1, 2 y 3). ▪ Informes de RSE (Pre-Ciclo 1, 2 y 3). ▪ Tendencias de la Industria del Seguro local e internacional. ▪ Gestión de RSE en la Alta Dirección y en el Grupo Estratégico de RSE. ▪ Comité de Ética - Código de Ética. ▪ Autoevaluación y Mapeo de grupos de interés 2010. ▪ Identificación de Temas Relevantes 2010. ▪ Gestión de mejora de los indicadores GRI. ▪ Inducciones y comunicación interna en RSE y Sustentabilidad. ▪ Programas de RSE relacionados a la Seguridad Vial. ▪ Programa de Desarrollo de Proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serie de Estándares AA1000 – AccountAbility. ▪ Lineamientos GRI – Iniciativa de Reporte Global, Guía G3. ▪ Protocolo Técnico GRI- 2011. ▪ Norma ISO 26000 (2010). ▪ Principios del Pacto Global de Naciones Unidas. ▪ Compromiso local asumido con el Pacto Global de Naciones Unidas – COP anual (Comunicación para el Progreso). ▪ Compromiso asumido con la Agencia Nacional de Seguridad Vial. ▪ Compromisos asumidos con cámaras empresariales y organizaciones relacionadas al Desarrollo Sustentable y la RSE.

Se trabajó posteriormente en la “priorización” y “validación” de los temas seleccionados con algunos representantes de la Alta Dirección y el Grupo Estratégico de RSE.

Estos son los resultados del ejercicio de identificación de asuntos materiales para el Grupo Sancor Seguros y su posterior priorización:



1.3.3. La consulta realizada sobre el Reporte Social Ciclo 3

“A través del diálogo con las partes interesadas una organización se puede beneficiar de recibir e intercambiar información directa sobre las perspectivas de aquellas”.

Extracto de la Sección 7.5.4., “Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación de responsabilidad social”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.



Focus group realizado en 2011 con representantes del Grupo Sancor Seguros y referentes de RSE de diferentes empresas e instituciones.

Durante el año 2011 realizamos un encuentro, basado en el Estándar AA1000SES, con nuestros colaboradores y con referentes de la Responsabilidad Social Empresaria del país, para conocer sus opiniones y expectativas sobre los contenidos de nuestro Reporte Social Ciclo 3 y los futuros reportes a publicar.

Se organizó una reunión con representantes de los grupos de interés mencionados, utilizando una metodología de grupo de enfoque (o focus group) que permite dialogar con un número reducido de participantes sobre una temática específica en profundidad, extrayendo opiniones y sugerencias de mejora.

El focus group contó con la presencia de 2 representantes del Grupo Sancor Seguros y 9 referentes de RSE de diferentes empresas e instituciones, fue guiado por el equipo de ReporteSocial.com (a través de Spirit Solution Network) y las opiniones de todos los participantes fueron registradas para su análisis posterior.

- El 83% de los participantes estuvo MUY SATISFECHO con la realización del diálogo.
- Al 100% le interesaría volver a participar.
- Al 100% le resultó importante o interesante su participación en este diálogo para mejorar el reporte.

Presentamos un recuadro con las expectativas surgidas en esta consulta y las respuestas del Grupo Sancor Seguros a las mismas:

TEMA	OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS IMPLEMENTADAS EN ESTE REPORTE Y A IMPLEMENTAR
Extensión	<ul style="list-style-type: none"> Acortar la entrevista inicial con el Presidente del Grupo Sancor Seguros. Continuar con la versión resumen del Reporte Social. 	 Realizar una entrevista (o carta) inicial equilibrada en cuanto a cantidad de información y extensión.  Desarrollar una versión resumida del Reporte Social.
Lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar un lenguaje más social y periodístico, y no tan técnico. 	 Utilizar un lenguaje más simple y adaptado a todos los grupos de interés.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el contexto social, económico y ambiental de una manera más profunda. Incluir información acerca del contexto de la industria de seguros, y la posición y rol de Sancor Seguros en temas económicos y sociales. Incluir información acerca de la variable ambiental con respecto a productos del mercado de seguros. Desarrollar en mayor profundidad la información respecto al desempeño ambiental. 	 Incluir información acerca del contexto social, económico y ambiental, y el rol del Grupo Sancor Seguros en el mismo.  Desarrollar en mayor profundidad el contexto de la industria de seguros.  Informar acerca de la variable ambiental con respecto a productos del mercado de seguros.  Incluir más información acerca del desempeño ambiental del Grupo Sancor Seguros.
Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Incluir más información negativa en el Reporte. Resaltar la información importante. Continuar utilizando los lineamientos GRI para la elaboración de los reportes. 	 Incluir las oportunidades de mejora aprendidas y detectadas a trabajar a futuro. Los desafíos y no sólo los no cumplimientos. Continuar utilizando los lineamientos GRI para la elaboración de los reportes.
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el equilibrio de texto y cuadros en los distintos capítulos. Incluir más imágenes y sus epígrafes correspondientes. Incorporar los principios del Pacto Global en cada indicador correlativo de la tabla GRI. Repetir las referencias de la tabla GRI en todas las páginas de la misma. Incluir títulos a los cuadros. 	 Mejorar el equilibrio de texto y cuadros en los distintos capítulos.  Incluir más imágenes propias del Grupo Sancor Seguros y sus epígrafes correspondientes.  Incorporar los principios del Pacto Global en cada indicador correlativo de la tabla GRI.  Repetir las referencias de la tabla GRI en todas las páginas de la misma.  Incluir títulos a los cuadros.
Distribución	<ul style="list-style-type: none"> Hacer más dinámica la versión PDF del Reporte. Distribuir el Reporte con un alcance más grande. 	 Hacer más dinámica la versión PDF del Reporte, realizar nuevamente la versión virtual del mismo.  Distribuir el Reporte con un alcance más grande.

En sus opiniones en general los participantes del encuentro dijeron que el Reporte Social del Ciclo 3 es equilibrado respecto a los objetivos, habiéndole dado mayor importancia y extensión a la sección de diálogo. La mayoría estuvo de acuerdo en que la información es creíble y se pidió continuar con la versión resumen del Reporte Social.

 Verde: las mejoras se implementan en este Reporte de Sustentabilidad Pre-Ciclo 4.

 Rojo: se analizará su implementación en próximos reportes.

SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS EN NUESTRO NEGOCIO

2.1. Desempeño económico.

2.2. Anti – corrupción.

2.2.1. Ética y Transparencia.

2.3. Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores.

2.3.1. Acciones destinadas a nuestros proveedores.

“Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en su transacción con otras organizaciones. Incluye las relaciones entre organizaciones, y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones, y en el respeto a los derechos de la propiedad.... En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos...”

Extracto de la Sección 6.6.1., “Visión general de las prácticas justas de operación”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

2.1. Desempeño económico

Durante el ejercicio económico 2010/2011, las dos principales empresas del Grupo (Sancor Seguros y Prevención A.R.T.) tuvieron un importante crecimiento en su facturación y operaciones.

En ese sentido, cabe destacar que Sancor Seguros tuvo un incremento de su producción del 34,34%, manteniéndose como una de las empresas líderes del mercado asegurador argentino al superar el promedio de crecimiento del resto de los operadores.

Desglosando ese dato en las distintas áreas de negocios, es preciso mencionar que los Seguros Patrimoniales tuvieron en su conjunto un crecimiento del 31,91% respecto del ejercicio anterior, destacándose un importante incremento tanto en el segmento de negocios para individuos -donde hemos alcanzado el liderazgo en los seguros de hogar (Combinado Familiar)-, como así también en los distintos ramos de seguros para empresas. Este incremento también se vio reflejado en la cantidad de operaciones vigentes.

Los Seguros Agropecuarios también registraron un crecimiento del 39,30%, mientras que los Seguros de Personas tuvieron un incremento del 41,36%, con un significativo aumento de la producción en los distintos ramos.

En lo referente a siniestralidad, los guarismos indican que durante el ejercicio 2010/2011 fue inferior en 3.34 puntos respecto al período anterior, principalmente a consecuencia de una importante baja en

Seguros Agropecuarios. En lo que respecta a Seguros Patrimoniales y de Personas, se mantuvieron los niveles de siniestralidad del período anterior.

Por su parte, Prevención A.R.T. tuvo un crecimiento del 62,5%, con una cartera de primas de \$2.197.264.069, con 146.494 contratos de empresas clientes y 1.535.329 trabajadores asegurados.

Con este desempeño, Prevención A.R.T. se mantiene como líder del mercado en el segmento de Riesgos del Trabajo.

	2009/2010	2010/2011
Financiero		
Disponibilidades e Inversiones	\$ 1.511.306.596	\$ 2.252.238.196
Patrimonio neto	\$ 474.161.158	\$ 670.618.274
Utilidades	\$ 112.273.038	\$ 200.627.963
Clientes		
Facturación anual	\$ 2.778.370.794	\$ 4.113.377.068
Porcentaje de Siniestralidad	62,64%	64,50%
Empleados		
Cantidad de empleados	1.372	1.438
Remuneraciones y Aportes	\$ 136.135.888	\$ 191.827.679
Proveedores		
Cantidad de Proveedores	22.516	27.651
Facturación a Proveedores	\$434.120.929	\$ 617.432.825
Sector Público		
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 232.943.102	\$ 299.499.111
Valor Económico		
Valor económico directo creado	\$ 3.387.943.697	\$ 5.253.527.637
Valor económico directo distribuido	\$ 3.351.722.855	\$ 5.149.839.514
Valor económico retenido	\$ 36.220.842	\$ 103.688.123
Inversión Social		
Total Fundación	\$ 1.540.000	\$ 1.714.000
Total RSE	\$ 1.090.198	\$ 1.910.000
Total Donaciones	\$ 280.000	\$ 340.000
Fondo educación cooperativa	\$ 1.200.000	\$ 1.700.000
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	\$ 4.110.198	\$ 5.664.000

2.2. Anti – corrupción

“La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. ...incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno en efectivo o en especie) que involucren a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias”.

Extracto de la Sección 6.6.3., “Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anti-corrupción”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

2.2.1. Ética y Transparencia

Contamos con un Comité de Ética que se conformó en el mes de Septiembre de 2010; el mismo está compuesto por tres miembros del Consejo de Administración y el Gerente de Marketing y Relaciones Institucionales.

Se reúne trimestralmente y su principal misión es velar por el Código de Ética, el cual es de aplicación a todos los miembros del Órgano de Administración y al personal de las empresas del Grupo Sancor Seguros y tiene como objetivos:

- ser una referencia formal e institucional para la conducta personal y profesional,
- reducir las subjetividades de las interpretaciones personales sobre los principios éticos,
- promover la ética como un valor ineludible y un ideal natural del individuo que traspone su ámbito privado para instalarse en su propia convivencia laboral.

Este código fue distribuido a todos sus destinatarios de aplicación y su comunicación se realizó en forma personalizada por parte de cada gerencia de la organización con sus respectivos colaboradores. Cada uno de los empleados firmó un documento de compromiso.

Prevención de Lavado de Dinero

Con la emisión del informe final en Junio 2011 por parte del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), organismo que a nivel mundial gestiona la Prevención de Lavado de Dinero (PLD), a través del cual se determinó que Argentina posee deficiencias estructurales importantes en la prevención del Lavado de Dinero, cambió el escenario político y económico para nuestro país. Para evitar sanciones más severas Argentina debe continuar instrumentando cambios en esta materia, ya que se encuentra sujeto a un programa de revisiones periódicas por parte de este Organismo acerca de los avances y mejoras que se logren alcanzar en tal sentido.

Es por ello que la UIF (Unidad de Información Financiera) ha emitido desde principios de este año una nueva normativa referida a Prevención de Lavado de Dinero, dirigida a diferentes tipos de mercados. Dentro de la misma se pueden destacar las Resoluciones 19 y 32 que tienen como sujetos obligados a la Superintendencia de Seguros de la Nación y a las compañías de Seguros respectivamente.

Por otra parte, un hecho muy importante para destacar es la sanción de la Ley 26.683 que sustituye algunos artículos de su antecesora Ley 25.246 referida al Encubrimiento y Lavado de activos de origen delictivo y modifica el Código Penal tipificando como delito autónomo al lavado de activos.

Actualmente el Grupo Sancor Seguros se encuentra realizando una reingeniería total de la gestión de Prevención Lavado de Dinero, por ser un tema que involucra de manera directa o indirecta a todas las Áreas de la Organización, definiéndose a PLD como proyecto estratégico del Grupo Sancor Seguros. Dentro de las acciones más relevantes que se están llevando a cabo se destaca la compra de un software para gestionar PLD, la revisión de los manuales de procedimientos, la adecuación de los sistemas de gestión en función a la información requerida a nuestros clientes, la definición de alertas que permitan detectar operaciones inusuales en forma conjunta con las Áreas Corporativas y la capacitación al personal.



Empleados del Grupo Sancor Seguros involucrados en la presentación de los casos.

Prevención de Fraudes

Contamos con un Área específica destinada a establecer políticas y estrategias para la detección y prevención de fraudes, tendiente a resguardar los intereses de la empresa en todos sus sectores y ámbitos de actuación.

El Área continuó con las capacitaciones en las distintas Unidades de Negocio, se incluyó en las mismas a los colaboradores de Sancor Seguros Paraguay y a todos los peritos tasadores de agro de este país vecino. Aproximadamente se alcanzó a 340 personas, haciendo hincapié en las nuevas modalidades de fraude surgidas en el mercado y la forma de detectar los indicios por los cuales se puede comenzar con una investigación. También se modificó el sistema operativo interno de siniestros: Nova, adaptándolo para que detecte estas nuevas maniobras.

Esta Área continúa participando mensualmente de las reuniones organizadas por el Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina S.A. (CESVI) junto a representantes de 34 compañías colegas. En estas reuniones se comparten las distintas experiencias y se analiza la forma de combatir las nuevas maniobras de fraudes.

El Jefe del Área disertará en el VII Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro. Su presentación será sobre "El Fraude en el Seguro de Riesgos del Trabajo".

Nuestro Grupo participó del Concurso Nacional 2011 "Lucha contra el Fraude en el Mercado Asegurador" que organiza CESVI Argentina, en el marco de un Congreso Internacional vinculado a la temática.

Del certamen participaron otras 18 compañías aseguradoras y el Grupo Sancor Seguros obtuvo el primer puesto en la categoría A) PRESENTACIÓN INDIVIDUAL, OTROS RAMOS (SEGUROS DE VIDA, ACCIDENTES PERSONALES, SEGUROS GENERALES Y A.R.T.). Producto de este premio, nuestro Grupo participará en el Concurso Internacional de Lucha contra el Fraude.

Del total de casos presentados por nuestra empresa, 3 fueron nominados entre los finalistas y el que ocupó el primer lugar fue un intento de fraude contra Prevención A.R.T. Los colaboradores que se encargaron de la gestión de este siniestro, dieron las alertas correspondientes y luego elevaron el tema al Área de Antifraude.

2.3. Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores

“Una organización puede influir sobre otras organizaciones, a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras. Mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de responsabilidad social”.

Extracto de la Sección 6.6.6., “Visión general de las prácticas justas de operación”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Los proveedores son actores clave para nuestro negocio. Nuestra cadena de valor incluye a miles de pequeñas y medianas empresas con las cuales debemos trabajar en conjunto para incentivarlos a incluir prácticas de RSE impulsando un efecto multiplicador.

Presentamos aquí un recuadro con la evolución de los compromisos asumidos en el Ciclo 3, en el diálogo desarrollado en 2010 con 70 Proveedores del Grupo Sancor Seguros. El total de 53 expectativas surgidas fueron agrupadas según temáticas similares para lograr una mejor comprensión de las mismas y poder otorgarles una respuesta más clara y directa.

Expectativa	Respuestas del Grupo Sancor Seguros	Indicador Acordado	Estado	Comentarios
Categoría: MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA				
Brindar más información sobre la empresa en los aspectos: institucional, patrimonial, RSE y sobre campañas publicitarias. (6 menciones)	<p>Armar plan de comunicación para brindar más información a proveedores dividiéndolo en dos categorías:</p> <p>1) Proveedores/Prestadores Médicos: que ya reciben comunicaciones como por ej. un newsletter mensual relacionado a temas de prevención al que se le agregarán otros temas surgidos de las expectativas;</p> <p>2) Otros Proveedores: que nunca recibieron información, armaremos un plan de comunicación relacionado con newsletters e información virtual.</p> <p>Los proveedores, además, son invitados a participar de las reuniones informativas que se realizan en cada zona, dos a tres veces por año. Se evaluará incluir nuevos contenidos (ej. RSE).</p> <p>Una vez superada esta etapa inicial unificaremos la comunicación en la medida de lo posible hacia todos los proveedores.</p>	<p>1) % de proveedores que han recibido comunicación nueva (sobre el total de proveedores del Grupo).</p> <p>2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas (cantidad de newsletters enviados, nuevos temas incluidos, visitas a página web, etc).</p>		<p>Se está trabajando con el Grupo Estratégico de RSE en delinear un plan de acción y su puesta en marcha. El mismo consiste en tres etapas:</p> <p>1. Completar la Base de datos: conformar un grupo de trabajo intersectorial a fin de alimentar y completar la base de datos de los proveedores.</p> <p>2. Plan de comunicación: se trabajará con Marketing y Red de Prestadores para insertar en los planes de comunicación actuales un plan de comunicación anual con las distintas acciones a comunicar. Y se diseñará también el Plan de Comunicación para los proveedores de los que aún no se tienen datos.</p> <p>3. Plan de desarrollo: se analizará cuáles son los proveedores clave para llevar adelante con ellos un Programa de desarrollo (En RSE / seguridad vial / prevención de accidentes).</p>

Expectativa	Respuestas del Grupo Sancor Seguros	Indicador Acordado	Estado	Comentarios
Categoría: CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN				
Realizar más campañas sobre prevención. (2 menciones)	<p>1) Incluir la promoción de nuestros Programas de RSE (Rutas en Rojo y Primero Prevención) en el Plan de Comunicación a proveedores para que además de conocerlos puedan participar de los mismos.</p> <p>2) Armar Programa de Desarrollo de proveedores con comunicaciones y charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas.</p>	<p>1) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores (sobre el total de proveedores).</p> <p>2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas (cantidad de newsletters enviados, visitas a página web).</p> <p>3) Cantidad de charlas y proveedores asistentes a las mismas.</p> <p>4) Indicadores de impacto y satisfacción a través de encuestas.</p>		<p>Se está trabajando con el Grupo Estratégico de RSE en delinear un plan de acción y su puesta en marcha. El mismo consiste en tres etapas:</p> <p>1. Completar la Base de datos: conformar un grupo de trabajo intersectorial a fin de alimentar y completar la base de datos de los proveedores.</p>
Categoría: CAPACITACIÓN EN RSE / PREVENCIÓN / SEGURIDAD				
Brindar más capacitaciones en los temas mencionados: RSE, prevención y seguridad. (10 menciones)	<p>1) Armar Programa de Desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas.</p> <p>2) Incluirlos en los Programas de RSE de la empresa, cuando se hagan capacitaciones de Primero Prevención y Rutas en Rojo.</p> <p>3) Incluir en los contratos con proveedores la promoción de los 10 principios del Pacto Global al que estamos adheridos y la promoción de mejores prácticas de RSE.</p>	<p>1) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores (sobre el total de proveedores).</p> <p>2) Cantidad de newsletters o comunicaciones enviadas.</p> <p>3) Cantidad de contratos con proveedores a los que se le anexó información sobre Pacto Global y la recomendación de mejores prácticas de RSE.</p> <p>4) Cantidad de charlas y proveedores asistentes a las mismas.</p> <p>5) Indicadores de medición de satisfacción e impacto a través de encuestas.</p> <p>6) Cantidad de Proveedores que decidan su adhesión al Pacto Global.</p>		<p>2. Plan de comunicación: se trabajará con Marketing y Red de Prestadores para insertar en los planes de comunicación actuales un plan de comunicación anual con las distintas acciones a comunicar. Y se diseñará también el Plan de Comunicación para los proveedores de los que aún no se tienen datos.</p> <p>3. Plan de desarrollo: se analizará cuáles son los proveedores clave para llevar adelante con ellos un Programa de desarrollo (En RSE / seguridad vial / prevención de accidentes).</p>
Categoría: GESTIÓN Y SERVICIO				
Mayor rapidez/agilidad administrativa / Pago a término (las 7 menciones fueron de proveedores de la empresa Prevención A.R.T.)	<p>Nuestro compromiso con los plazos de pago desde Prevención A.R.T. son los siguientes:</p> <p>Pago a prestadores en 15 días. Pago de reintegros en 7 días. Pago a prestadores de Íntegro en 15 días. Pago de reintegros de Íntegro en 7 días. Se planea continuar con las actuales metas.</p>	Días promedio de pago (efectivamente realizados) desde la recepción de la factura hasta el pago.		Días promedio de pago (efectivamente realizados) desde la recepción de la factura hasta el pago: 15 días.
Mejorar los medios de comunicación e información entre el proveedor y la empresa (web, sistemas, información por mail) (las 3 menciones fueron de proveedores de la empresa Prevención A.R.T.)	<p>Para la comunicación con prestadores de Prevención A.R.T. contamos con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mediclick: plataforma virtual de relacionamiento con prestadores médicos. ▪ Prevenet: donde cada uno de los prestadores de todo tipo pueden seguir la evolución de sus facturas, ver cuando se paga, ver lo débitos o dejar algún comentario al auditor. ▪ Newsletter: mensual para prestadores médicos. 	1) Indicadores Mediclick y Prevenet.		Mediclick: 1) cantidad de prestadores al inicio ejercicio 186, al finalizar 248. 2) cantidad de transacciones: al inicio 24.595, al finalizar 36.095. 3) Cantidad claves generadas Mediclick y Prevenet: 240. Ver sección 2.2.
		<p>2) Cantidad de comunicaciones y newsletters enviados.</p> <p>3) % de proveedores que han integrado el Programa de desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores.</p>		<p>Se está trabajando con el Grupo Estratégico de RSE en delinear un plan de acción y su puesta en marcha. El mismo consiste en tres etapas:</p> <p>1. Completar la Base de datos: conformar un grupo de trabajo intersectorial a fin de alimentar y completar la base de datos de los proveedores.</p>

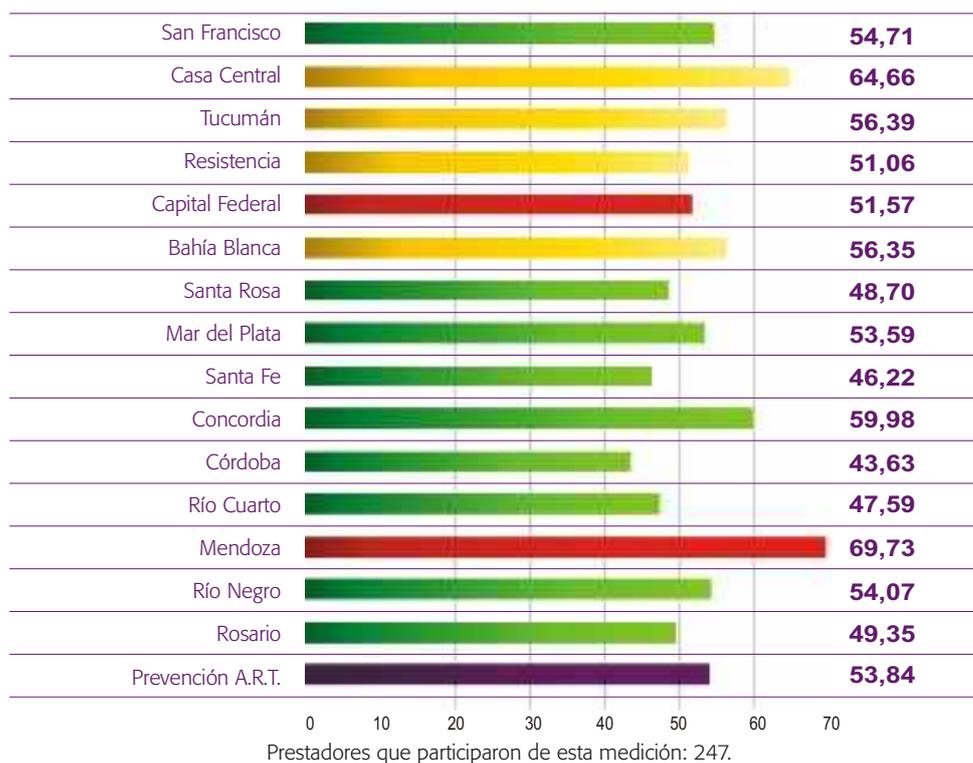
Expectativa	Respuestas del Grupo Sancor Seguros	Indicador Acordado	Estado	Comentarios
Categoría: GESTIÓN Y SERVICIOS				
	Mediante el plan de comunicación mencionado en la 1era. expectativa se incentivará el uso de las mismas. De todas formas se planea armar un Programa de Desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas. Y responder a las expectativas que los proveedores ingresen por los canales habituales del Grupo: www.gruposancorsegueros.com , Info@sancorsegueros.com , Prevenet, Medclick, entre otras.			2. Plan de comunicación: se trabajará con Marketing y Red de Prestadores para insertar en los planes de comunicación actuales un plan de comunicación anual con las distintas acciones a comunicar. Y se diseñará también el Plan de Comunicación para los proveedores de los que aún no se tienen datos. 3. Plan de desarrollo: se analizará cuáles son los proveedores clave para llevar adelante con ellos un Programa de desarrollo (En RSE / seguridad vial / prevención de accidentes).
Que mejoren y actualicen los precios (Prestaciones médicas / remises) (2 menciones).	Desde el Área Prestaciones de la empresa se considera que, haciendo la comparabilidad con otras empresas de la industria y/o zona, los precios que se manejan son los estándares de mercado. Igualmente se compartirá esta expectativa con el Área mencionada.	Enviar esta expectativa al Área para que trabaje sobre la misma y le de el tratamiento adecuado.		Se envió esta expectativa al Área Prestaciones la cual le dará el tratamiento adecuado en su accionar diario.
En lo que se refiere a las grandes redes de prestadores me gustaría que haya un control más exhaustivo, un seguimiento más fino (1 mención).	Mantener un control estricto a través de auditorías.	Resultado auditorías periódicas realizadas.		*ver final del cuadro.
Mejorar el servicio de asistencia al vehículo (1 mención).	Se realizan encuestas de satisfacción con frecuencia semestral, la última del mes de junio del 2010 arrojó un índice de satisfacción del servicio con clientes de 8,23 puntos. Se realizan acciones en forma permanente para mejorar el servicio de asistencia al vehículo. Contamos con un Comité de Control integrado por Sancor, La Segunda y San Cristóbal para monitorear a la empresa gerenciadora que presta el servicio de asistencia. Igualmente se compartirá la expectativa con el Área correspondiente.	1) Se enviará esta expectativa al Área. 2) Indicadores de satisfacción al cliente y presentación de esta información en los newsletters y otros medios de comunicación con proveedores.		Se envió esta expectativa al Área Servicios Compartidos la cual suministró los indicadores de satisfacción sobre los cuales trabaja para mejorar el servicio. Ver sección 4.2.
Que atiendan en tiempo y forma a los proveedores (1 mención).	Realizaremos encuestas de satisfacción a proveedores para monitorear la atención que luego serán comunicadas en el Plan de Comunicaciones y en base a esta información trabajaremos sobre el servicio de calidad de atención. Para el caso de reclamos ponemos a disposición los diferentes 0800 que pueden encontrar disponibles en nuestra página www.gruposancorsegueros.com	1) Indicadores de encuestas de satisfacción. 2) Comunicación de los resultados en newsletters y otros medios.		Aún no se evaluó la alternativa de la encuesta.
		3) Cantidad de reclamos de proveedores recibidos por los 0800.		Cantidad de reclamos de proveedores recibidos por los 0800: 203 reclamos a través de las líneas gratuitas 0800. Cabe destacar que la mayoría de las llamadas que refieren a éstos temas, ingresan a las líneas directas y son transferidas a las áreas correspondientes para su tratamiento (desde los conmutadores no se registran llamadas).
Vías más rápidas de acceso en Prevención A.R.T. para prestadores en Kinesiología y Rehabilitación. (1 mención).	Lanzamiento de nueva plataforma para prestadores de rehabilitación (que depende de Medclick) para brindar un canal más ágil de comunicación. Se intensificará la comunicación de esta novedad a través del Plan de Comunicación mencionado.	1) Cantidad de claves entregadas para esta plataforma de Medclick. 2) Cantidad de comunicaciones enviadas sobre nueva plataforma a través de newsletters u otros canales de comunicación.		1) Cantidad de claves entregadas para esta plataforma de Medclick: 80 . 2) Cantidad de comunicaciones enviadas sobre nueva plataforma a través de newsletters u otros canales de comunicación: 14 .

Expectativa	Respuestas del Grupo Sancor Seguros	Indicador Acordado	Estado	Comentarios
Categoría: GESTIÓN Y SERVICIO				
Que nos envíen información de los análisis periódicos que hacemos. Que se realice un seguimiento de los resultados de estos análisis periódicos (las 3 menciones fueron de proveedores de la empresa Prevención A.R.T.)	<p>Los resultados de los exámenes médicos periódicos son informados a los empleadores para que sean comunicados a los trabajadores.</p> <p>Por otra parte en el caso de detección de patologías laborales se toma intervención a partir de la apertura de siniestros tanto para llevar adelante el tratamiento médico correspondiente como en el asesoramiento respecto de las medidas de Higiene y Seguridad a implementar para controlar los agentes de riesgos en los puestos de trabajo, informando de todo ello a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT).</p>	<p>1) Cantidad de patologías informadas a los empleadores.</p> <p>2) Visitas de asesoramiento e investigaciones realizadas por Prevención A.R.T..</p> <p>3) Auditorias de la S.R.T.</p>		<p>1. Se informaron 71.609 resultados de exámenes médicos periódicos a los distintos empleadores.</p> <p>2. Se realizaron 3.808 asesoramientos e investigaciones.</p> <p>3. La S.R.T. efectuó 2 auditorías en relación a los exámenes médicos periódicos.</p>
Que brinden asesoramiento en Higiene & Seguridad a pequeñas y medianas empresas. (1 mención)	<p>Se lleva adelante un modelo de gestión de la prevención que contempla visitas de asesoramiento en higiene y seguridad en el trabajo a través de la red de profesionales (asesores de riesgos), que incluye tanto a empresas pequeñas, medianas, como grandes. Durante el ejercicio 2009/2010 se concretaron 102.286 visitas de asesoramiento a empresas afiliadas.</p> <p>Por otra parte se realizan programas de capacitación tanto in company como cursos y seminarios abiertos para las empresas afiliadas, además del envío de newsletters quincenales con información en técnicas de prevención.</p> <p>Se reforzarán las acciones de comunicación incorporando esta información a los newsletters que se envía a los prestadores médicos.</p>	<p>1) Cantidad de visitas realizadas.</p> <p>2) Capacitaciones y seminarios realizados en prevención de riesgos.</p> <p>3) Material de capacitación entregado.</p> <p>4) Newsletters enviados.</p>		<p>1) Cantidad de visitas realizadas: 65.869.</p> <p>2) Capacitaciones y seminarios realizados en prevención de riesgos: 4.851 en total; 243 de las mismas, pertenecen a los Cursos Presenciales del Programa Primero Prevención.</p> <p>3) Material de capacitación entregado: 32.191 elementos incluyendo: folletos, afiches, calcos, carteles, manuales, material audiovisual.</p> <p>4) Newsletter enviados: 21.</p>
Categoría: RELACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Mantener un diálogo más cercano y fluido entre proveedores y la empresa (10 menciones).	<p>Se planea:</p> <p>Amar un Programa de desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad.</p> <p>Responder a las expectativas que los proveedores ingresen por los canales habituales del Grupo, www.gruposancorsegueros.com, Info@sancorsegueros.com, Prevenet, Mediclick, entre otras.</p> <p>Amar un plan de diálogo con los proveedores. (Encuestas telefónicas, por e-mail, de satisfacción, opinión, entre otras).</p> <p>Se potenciará lo que hay desarrollado con la red de Prestadores Médicos (Newsletters, salutations, Jornadas presenciales cada dos años, visitas puntuales).</p>	<p>1) % de proveedores que han integrado el Programa de desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores.</p> <p>2) Comunicaciones enviadas.</p> <p>3) Diálogos realizados.</p> <p>4) Indicadores de satisfacción e impacto.</p>		<p>Se está trabajando con el Grupo Estratégico de RSE en delinear un plan de acción y su puesta en marcha. El mismo consiste en tres etapas:</p> <p>1. Completar la Base de datos: conformar un grupo de trabajo intersectorial a fin de alimentar y completar la base de datos de los proveedores.</p> <p>2. Plan de comunicación: se trabajará con Marketing y Red de Prestadores para insertar en los planes de comunicación actuales un plan de comunicación anual con las distintas acciones a comunicar. Y se diseñará también el Plan de Comunicación para los proveedores de los que aún no se tienen datos.</p> <p>3. Plan de desarrollo: se analizará cuáles son los proveedores clave para llevar adelante con ellos un Programa de desarrollo (En RSE / seguridad vial / prevención de accidentes).</p>
Recibir más propuestas que los ayuden a crecer (1 mención).	<p>Se planea armar un Programa de desarrollo de proveedores con comunicaciones / charlas de capacitación en RSE, Prevención y Seguridad, entre otras cosas y responder a las expectativas que los proveedores ingresen por los canales habituales del Grupo, www.gruposancorsegueros.com, Info@sancorsegueros.com, Prevenet, Mediclick, entre otras.</p> <p>Acercarles herramientas (a través del plan de comunicaciones o de lo que se anexe a los contratos) que les permitan capacitarse y crecer. Ej. Pacto Global, indicadores IARSE para pymes, herramientas de Autogestión, entre otras.</p>	<p>1) % de proveedores que han integrado el Programa de desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores.</p> <p>2) Comunicaciones enviadas.</p> <p>3) Cantidad de charlas / proveedores asistentes.</p> <p>4) Indicadores de Satisfacción e impacto.</p> <p>5) Herramientas de RSE enviadas.</p>		

Expectativa	Respuestas del Grupo Sancor Seguros	Indicador Acordado	Estado	Comentarios
Categoría: RELACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Hay personas en esta zona a las que se le dificulta mucho comunicarse con el Grupo Sancor Seguros porque son analfabetas, no pueden conectarse con el 0800 (1 mención).	Se compartirá la expectativa con los analistas de siniestros a fin de que cuando se presenten estas situaciones las consideren y le hagan un seguimiento más cercano brindándole especial atención y deferencia.	Notificación a la jefatura de analistas de siniestros para que se tome en cuenta esta especial situación y se registren los mismos.		Se envió esta expectativa a la Jefatura de analistas de siniestros. La misma tomará en cuenta esta especial situación en su diario accionar.
Que siempre se manejen con reglas lo más claras posibles, como hasta ahora. (1 mención).	Mantener la forma de trabajo clara acostumbrada.	Información de esta expectativa al Área Prestaciones para que continúen trabajando de esa manera.		Se envió esta expectativa al Área Prestaciones para que continúen trabajando de la manera acostumbrada.
Que los operadores estén más informados (1 mención).	Monitorear la performance de los operadores a través de los distintos mecanismos (escuchas, evaluaciones).	Indicadores de performance extraídos del Informe de Revisión por la Dirección Anual.		Ver cuadro en sección 4.3.
Incrementar la relación entre los departamentos de RSE de ambas empresas (1 mención).	Establecer contacto entre el Área de RSE del Grupo Sancor Seguros con el Sector de RSE de este proveedor e identificar puntos en común a ser trabajados.	1) Cantidad de contactos realizados. 2) Acciones o beneficios conjuntos.		Más allá de la expectativa concreta de esta empresa, se planea generar contactos con las áreas de RSE de varias empresas proveedoras para invitarlos progresivamente al Programa de Desarrollo de Proveedores.

*** Resultado auditorías periódicas realizadas.**

Duración Media de los Siniestros de cada Unidad de Negocio vs. Meta de cada Unidad de Negocio



En el Grupo Sancor Seguros contamos con una red de proveedores que garantiza una parte importante de la calidad de nuestros servicios. El proceso de selección de los mismos se funda en la imparcialidad y en la aplicación de criterios objetivos como calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta. Para impulsar el desarrollo económico local y regional de cada una de las ciudades en las que estamos presentes, dentro del proceso de selección de proveedores privilegiamos la contratación de productos o servicios de cada zona.

Principales Proveedores	% SOBRE TOTAL FACTURACIÓN A PROVEEDORES
Prestadores Médicos	29,22
Comunicación y Marketing	15,07
Traslado Accidentados	7,02
Servicios de seguridad y Salud Ocupacional	6,64
Gastos de Farmacia	4,19
Viajes	3,62
Servicio de consultoría	3,50
Servicio de Correspondencia	2,81
Servicio Control satelital	2,55
Servicios limpieza y vigilancia	2,53
Investigación y gestión de siniestros	2,44
Servicios Bancarios y de Seguros	2,32
Útiles de oficina	2,28
Informática	2,20
Alquileres	2,07
Asistencia al vehículo	1,95
Intermediación por cobranza AFIP	1,88
Servicios Sociales	1,38
Alojamiento y comida accidentados	0,94
Telefonía	0,76
Asistencia al viajero	0,40
Asistencia domiciliaria	0,08
Responsabilidad Social Empresaria	0,05
Resto	4,10
Total	100

2.3.1. Acciones destinadas a nuestros proveedores

Capacitación sobre Mediclick

Se realizaron capacitaciones grupales sobre uso de Mediclick, la herramienta de gestión para Prestadores Médicos de Prevención A.R.T.. La capacitación se efectuó con prestadores de Rosario, Trelew, General Roca y Mendoza.

- Más de 100 prestadores médicos alcanzados.
- Más de 180 personas capacitadas.

El objetivo de la mencionada capacitación fue explicar cómo funciona el sistema para prestadores que actualmente no lo utilizan y por otro lado, poder salvar dudas de los prestadores que son usuarios. En la actualidad contamos con 240 prestadores médicos que utilizan el sistema y 100 prestadores de rehabilitación.

En el mes de marzo de 2011 comenzó a realizarse una investigación entre prestadores activos de Prevención A.R.T. que utilizan esta herramienta con el objetivo de:

- Conocer la opinión de los prestadores respecto al uso de la herramienta.
- Evaluar a Mediclick respecto a su utilidad, simplicidad de uso y niveles de inconvenientes de la herramienta.

Resultados de la investigación:

Aspecto evaluado	% respuesta Muy rápida / rápida o Muy práctica / práctica
Tiempo de respuesta de la herramienta	87,8
Practicidad	92,7

De los 82 prestadores encuestados el 70,7 % expresó notar una mejora en cuanto al tiempo de respuesta de la herramienta.

Jornadas de Capacitación sobre Enfermedades Profesionales y Métodos de Evaluación para Riesgos Ergonómicos y Ruido

El Departamento de Salud Ocupacional del Área Seguridad y Salud Ocupacional inició jornadas dirigidas a los profesionales intervinientes en la gestión de las enfermedades laborales con la expectativa de atender sus necesidades y brindar asesoramiento a las empresas.

Las jornadas son integrales y participativas, extendiendo la invitación no sólo a los Asesores de Riesgo, sino también, al cuerpo médico y rehabilitadores de cada una de las zonas comerciales.

Participaron de las capacitaciones los profesionales de: Casa Central, San Francisco, Santa Fe, Córdoba, Tucumán, Capital Federal, Bahía Blanca, Santa Rosa, Mar del Plata, Concordia, Río Cuarto, Mendoza, Río Negro y Rosario.

NUESTRAS PRÁCTICAS LABORALES

3.1. Trabajo y relaciones laborales.

3.2. Condiciones de trabajo y protección social.

3.3. Diálogo social.

3.4. Salud y seguridad ocupacional.

3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

“La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz”.

Extracto de la Sección 6.4.1., “Visión general sobre las prácticas laborales”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.



Empleados de las Unidades de Negocio de Córdoba y Rosario.

3.1. Trabajo y relaciones laborales

Desde el Grupo Sancor Seguros entendemos la importancia que el trabajo tiene para el desarrollo humano. Es el derecho de cada persona a subsistir con un trabajo escogido libremente y el derecho a tener condiciones laborales justas y favorables. Para eso aseguramos un tratamiento justo y equitativo a nuestros trabajadores, contribuyendo a la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo y el trabajo decente, fomentando el empleo seguro y realizando una planificación activa de la fuerza de trabajo.

Cuadro de indicadores laborales	Al 30/06/2010	Al 30/06/2011
Cantidad de empleados	1.372	1.438
Puestos ejecutivos hombres	80%	84%
Puestos ejecutivos mujeres	20%	16%
Puestos gerenciales hombres	97%	97%
Puestos gerenciales mujeres	3%	3%
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres	51%	54%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	49%	46%

Unidades de Negocio	Empleados	Contratos fijos	Contratos temporales	Pasantías	Rotación	% hombres	% mujeres	Menores a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores a 50 años
Bahia Blanca	10	10	0	0	5,00%	40%	60%	0%	100%	0%
Sunchales	46	46	0	0	2,00%	63%	37%	13%	85%	2%
Concordia	7	7	0	0	7,00%	29%	71%	71%	29%	0%
Casa Central - Sunchales	829	799	30	0	5,48%	55%	45%	40%	54%	6%
Capital Federal	197	197	0	0	12,85%	56%	44%	38%	54%	8%
General Roca	63	63	0	0	9,00%	42%	58%	32%	63%	5%
Córdoba	59	59	0	0	3,00%	57%	43%	28%	58%	14%
Mendoza	45	45	0	0	6,60%	67%	33%	24%	76%	0%
Rosario	52	52	0	0	1,80%	64%	36%	32%	66%	2%
Río Cuarto	11	11	0	0	4,50%	36%	64%	18%	73%	9%
San Francisco	8	8	0	0	0,00%	50%	50%	12%	88%	0%
Mar del Plata	18	18	0	0	8,00%	44%	56%	11%	83%	6%
Resistencia	30	30	0	0	11,00%	67%	33%	33%	63%	4%
Santa Fe	40	40	0	0	11,00%	52%	48%	13%	72%	15%
Santa Rosa	10	10	0	0	0,00%	70%	30%	10%	90%	0%
Tucumán	13	13	0	0	7,00%	54%	46%	46%	54%	0%
TOTAL 2010/2011	1.438	1.408	30	0	5,89%	53%	47%	26%	69%	4%
TOTAL 2009/2010	1.372	1.369	2	1	4,02%	55%	45%	40%	54%	6%

Unidades de Negocio	Dotación	Rotación	Masculino				Femenino			
			Rotación	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Rotación	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
Bahía Blanca	10	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	0,00%	0,00%
Sunchales	46	2,00%	1,00%	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%	1,00%	0,00%	0,00%
Concordia	7	7,00%	7,00%	7,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Casa Central - Sunchales	829	5,48%	2,67%	1,32%	1,19%	0,16%	2,81%	1,91%	0,90%	0,00%
Capital Federal	197	12,85%	8,33%	6,13%	2,20%	0,00%	4,52%	2,51%	2,01%	0,00%
General Roca	63	9,00%	3,91%	0,78%	3,13%	0,00%	5,09%	3,60%	1,49%	0,00%
Córdoba	59	3,00%	2,75%	2,50%	0,25%	0,00%	0,25%	0,00%	0,25%	0,00%
Mendoza	45	6,60%	5,00%	2,50%	2,50%	0,00%	1,60%	0,80%	0,80%	0,00%
Rosario	52	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,80%	1,80%	0,00%	0,00%
Río Cuarto	11	4,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,50%	4,50%	0,00%	0,00%
San Francisco	8	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mar del Plata	18	8,00%	3,50%	0,00%	3,50%	0,00%	4,50%	1,70%	2,80%	0,00%
Resistencia	30	11,00%	6,00%	3,00%	3,00%	0,00%	5,00%	3,33%	1,67%	0,00%
Santa Fe	40	11,00%	5,00%	0,00%	5,00%	0,00%	6,00%	3,00%	3,00%	0,00%
Santa Rosa	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tucumán	13	7,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,00%	7,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	1.438	5,89%	2,82%	1,51%	1,30%	0,01%	3,07%	2,26%	0,81%	0,00%

3.2. Condiciones de trabajo y protección social

Beneficios para nuestra gente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Préstamos al Personal. Las empresas del Grupo disponen de una línea de préstamos personales para los empleados efectivos con antigüedad superior a un año.

Tarjeta de Crédito. Sancor Seguros/Mastecard. Los empleados cuentan con una tarjeta de crédito nacional e internacional, y una línea de Préstamos Personales pre-acordados, con una tasa preferencial según el convenio celebrado con el Nuevo Banco de Santa Fe.

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

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

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

También sus miembros pueden acceder a los servicios de proveyeduría, turismo y panteón social, entre otros.

Detalle de beneficios adicionales otorgados:

Concepto	2009/2010	2010/2011
Cantidad de afiliados	1.369	1.438
Cantidad de Asambleas realizadas	33	34
Cantidad de delegados presentes en Asambleas	90	95
Cantidad de ayudas financieras	7	3
Monto de ayudas financieras otorgado	\$ 73.804,34	\$ 17.000
Cantidad de créditos hipotecarios otorgados	23	38
Monto de créditos hipotecarios otorgado	\$ 1.322.868,63	\$ 2.612.868,63

Programa de Asistencia al Empleado (EAP según sus siglas en inglés)

Es un servicio estrictamente confidencial de orientación legal y financiera para todos los colaboradores del Grupo Sancor Seguros y su grupo familiar dependiente (cónyuge e hijos de hasta 25 años de edad que vivan con y dependan económicamente del empleado).

Pausa Activa

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

Este Programa se lleva a cabo de manera conjunta entre el Área de Recursos Humanos, el Servicio de Higiene, Seguridad y Medioambiente y profesionales externos. Actualmente abarca a más de 700 empleados de Casa Central, 218 empleados de las Unidades de Negocio de Capital Federal, General Roca y Mendoza y se está avanzando en la organización para implementarlo en el resto de las zonas.

Campaña de vacunación antigripal

En el marco de las acciones que, permanentemente, el Grupo Sancor Seguros lleva adelante para la prevención de afecciones y/o enfermedades se concreta anualmente la Campaña de Vacunación Antigripal. La dosis y su aplicación no tienen costo alguno para las personas alcanzadas. Este año se utilizó la vacuna Trivalente, que además de la estacional contiene la cepa de Gripe H1N1 (comúnmente conocida como Gripe A).

Personas alcanzadas	Cantidad de personas alcanzadas	
	2009/2010	2010/2011
Empleados, retirados, jubilados, personal eventual, consejeros y familiares (directos) de los empleados*	2.243	1.831

* Alcanzando al 100 % de las unidades de negocios, 100 % de las delegaciones, 100 % de los centros médicos laborales y 70 % de las oficinas comerciales.

3.3. Diálogo social

ComprometerSE a escuchar

En este ejercicio 2010/2011 se llevó adelante un diálogo con todos los empleados del Grupo a través del envío de una exhaustiva encuesta por mail. Esta consulta tenía como objetivos promover la participación de todos los empleados del Grupo, en el Proceso de RSE, y obtener oportunidades de mejora y nuevas ideas. Se realizaron consultas sobre el Proceso de RSE, los diálogos, y los Programas más emblemáticos de RSE que lleva adelante el Grupo, tanto externos como internos, culminando con un espacio de opinión y nuevas propuestas.

Respondieron a la misma 330 colaboradores. Cuando se consultó sobre temas de conocimiento de RSE, las respuestas en general fueron muy acertadas, demostrando que las personas que respondieron comprenden el concepto, explicándolo en su mayoría con sus propias palabras. El 40% de los empleados encuestados identifican correctamente las etapas del Proceso de la AA1000 del Grupo y se obtuvieron más de 300 menciones sobre beneficios que los empleados entienden tiene el proceso de RSE para la Comunidad, la Empresa, y para ellos mismos. En cuanto a Oportunidades de Mejora del Proceso de RSE, el 18,48% de los empleados expresó expectativas y sugerencias.

También se realizó un mapeo de Grupos de Interés y de temas a proponer para el diálogo, siendo los más mencionados: empleados, clientes, productores asesores de seguros y comunidad, en ese orden; mientras que las temáticas más propuestas fueron: **economía y desarrollo social en función de cambios ambientales y recursos naturales, educación, seguridad y prevención; y seguridad vial.**

Resultados cuantitativos:

Concepto	SI	NO
Conocimiento sobre el concepto de RSE	97,49%	2,51%
Conocimiento sobre el Proceso de RSE del Grupo	81,17%	18,83%
Conocimiento sobre el concepto de grupos de interés	84,94%	15,06%
Interés por organizar diálogos internos sobre temas vinculados con la RSE	91,60%	7,63%

	Muy Importante/ Interesante	Importante/ Interesante	Poco Importante/ Poco Interesante	Nada Importante/ Nada Interesante
Importancia del Proceso de RSE para la empresa	64,65%	35,03%	0,32%	0,00%
Calificación de los Diálogos o Procesos de Consulta	35,46%	61,70%	2,48%	0,35%

Calificación de los Programas de RSE:

	Rutas en Rojo	Preveniños	ComprometeRSE
Muy Bueno	84,84%	78,98%	59,73%
Bueno	14,19%	19,32%	36,86%
Regular	0,00%	0,68%	2,05%
Aspectos en los que puede mejorarse	82 menciones	54 menciones	36 menciones

- 111 personas propusieron nuevos temas para organizar diálogos internos en la empresa sobre temas relacionados a la RSE.
- 140 empleados realizaron sugerencias acerca de cómo hacer para que se involucren más las Áreas de la empresa en temas de RSE.
- 101 menciones de iniciativas propuestas para que la empresa sea más socialmente responsable.

Diálogo con la Gerencia General

El Gerente General, el Sr. Néstor Abatidaga, acompañado por otras Gerencias visitaron las Unidades de Negocio de: General Roca, Rosario y Córdoba, incluyendo en esta localidad a los CML's (Centros Médicos Laborales) con el fin de intercambiar opiniones, informar al personal de las zonas sobre la situación actual de la empresa, el estado, las proyecciones del Grupo y la revisión de su Misión y Visión.

También se realizó una reunión como la mencionada en Sunchales donde se encuentra la mayor cantidad de empleados.

En su mensaje el Gerente General invitó a todos a ver estos aspectos como una fuente de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, cuya base será el empuje y el entusiasmo que cada uno le imponga y una importante dedicación a la capacitación, para lo cual la empresa dispone de las herramientas necesarias para hacerlo.

Representación Sindical

Nuestra organización brinda las condiciones para que los empleados del Grupo Sancor Seguros cuenten con representación sindical. También se facilitan espacios físicos en todos los edificios para que, en horario de trabajo los empleados puedan votar en los comicios para elegir representantes sindicales. Los valores democráticos son centrales para el desarrollo de cualquier sociedad y por ello, contribuimos a que los empleados tengan representantes que puedan canalizar sus inquietudes y defiendan sus intereses.

Cuadro de representación sindical	Al 30/06/2010	Al 30/06/2011
Cantidad de empleados	1.372	1.438
% de Empleados representados por el Sindicato del Seguro.	79%	85%

3.4. Salud y seguridad ocupacional

En el marco de su misión de "Determinar, promover y mantener adecuadas condiciones ambientales en los lugares de trabajo y el más alto nivel de seguridad en todos los establecimientos del Grupo Sancor Seguros", el Área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente continuó durante este ejercicio concretando distintas acciones y objetivos propuestos.

Entre otros, se dio continuidad a la revisión y control de las condiciones de higiene y seguridad de los establecimientos del Grupo:

- Se verificaron las condiciones en que se encuentran los comedores y baños de los distintos establecimientos. Se realizaron análisis bacteriológicos y físico-químicos del agua para consumo humano, tanto sea la provista por medio de dispenser o red pública.

- Se realizaron mediciones en distintos puestos de trabajo, para verificar si los niveles de iluminación estaban dentro de lo estipulado por la normativa vigente.
- En los Sectores Corporativos del Centro de Atención al Cliente y Centro Emisor se efectuaron mediciones de las condiciones ambientales (temperatura, humedad, renovaciones de aire, etc.). Como consecuencia de éstas se concretaron distintas acciones correctivas para mejorar el confort de los ambientes de trabajo.
- Se continuó con la actualización y el mantenimiento de los sistemas de detección, aviso y extinción de incendio de los distintos establecimientos.
- Se asumió la responsabilidad que le cabe al Comitente en lo que refiere a la higiene y seguridad, de toda la etapa constructiva del Nuevo Edificio Corporativo (NEC). Para las distintas etapas de la obra se consiguió que los trabajadores de las empresas contratistas desarrollen sus tareas dentro de las mejores condiciones de higiene y seguridad.

Desde la implementación de la ley provincial de Santa Fe N° 12.913 en el 2009 se continúan con las reuniones de los Comités Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo. Los integrantes de nuestros comités asistieron a un encuentro organizado por el Ministerio de Trabajo en la ciudad de Rafaela. La finalidad fue interactuar con miembros de comités de otras empresas de la provincia y elaborar una puesta en común para optimizar el funcionamiento de la gestión.

Indicadores de Salud y Seguridad de empleados

Índice de accidentes y daños laborales	2009/2010	2010/2011
Cantidad de Empleados	1.372	1.438
Número de accidentes	5	6
Enfermedades profesionales	0	0
Días perdidos por accidente laboral	18	54
Días perdidos por accidente laboral/ hombre	0,0131	0,0375
Número de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia de accidentes	3,65 por mil	4,17 por mil

3.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Durante el ejercicio 2010-2011 se han desarrollado variados cursos y programas de formación, dando respuesta a las diferentes necesidades de las áreas de negocio y de servicios.

Además, continuamos con 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).

Dos desafíos importantes, correspondientes a Prevención A.R.T., dieron inicio durante este ejercicio. Por un lado, el Programa: "Gestión efectiva y su impacto en la judicialidad", y por otro "la influencia positiva en la experiencia del Cliente", el cual se propone dar batalla a la problemática de la Judicialidad, concientizando sobre el tema al cuerpo médico y personal de CML, así como también abogados, y brindándoles herramientas para mejorar su empatía con el accidentado y su vínculo con éste. Por otro lado, estamos trabajando en el fortalecimiento de la competencia de Atención al Cliente.

Ambos programas completarán su implementación durante el ejercicio 2011-2012.

	2009/2010	2010/2011
Cantidad de programas de capacitación	14	14
Cantidad de asistentes (cantidad de personas capacitadas independientemente de la cantidad de programas a los que individualmente puedan haber asistido)	606	948 empleados 125 externos Total: 1.073
Horas de capacitación	2.847	3.363,50

Programa de Capacitación	Horas
Idioma Portugués.	1.312,5
Idioma Inglés.	679,5
Herramientas informáticas.	263
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de trabajo.	236
Cultura orientada al Cliente.	192
Manejo de presiones frente a Clientes Difíciles.	96
Comunicación escrita en la empresa.	75,5
Programa de Capacitación Continua para Ingenieros Comerciales - AGRO.	36
Programa Integral de Lucha contra la Judicialidad.	40
Programa para Servicio a Productores.	32
Taller de Perfeccionamiento para Responsable Apertura de Carpeta Administrativa R. A. C. A.	32
Programa de Formación de Habilidades Interpersonales para Auditores internos.	24
Capacitación y actualización Ramo Transporte.	24
Manejo de presiones frente a Clientes Difíciles para Siniestros Seguros de Personas.	16
Programa de Capacitación para el desarrollo de habilidades de "Comunicación e Influencia Interpersonal"	16
Programa para el CAC	8

Gestión del Desempeño

El Grupo Sancor Seguros implementa desde hace 4 años el Proceso de Gestión del Desempeño. Durante el ejercicio 2010-2011 se implementó una nueva herramienta para la etapa de calificación del desempeño, que permite automatizar el proceso de calificación, agilizando el circuito de evaluación, y reduciendo además de manera notable el uso de papel. Por otro lado se ha desarrollado un Portal On Line, alojado en la Intranet Corporativa, que permite a todos los colaboradores visualizar información relativa a ese proceso.

Manteniéndonos Activos: programa de preparación para el retiro laboral

El mismo se enmarca dentro de nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresaria en coordinación con el Área de RRHH del Grupo Sancor Seguros.

La hipótesis que sustenta esta propuesta es que cuando una persona decide su retiro laboral, pone en juego variables no sólo sociales y económicas sino también de orden cognitivas, emocionales y familiares.

Dicho programa se propone como objetivo contribuir a través de la información y reflexión a que los empleados próximos a su retiro (alrededor de un año y medio antes) puedan elaborar los cambios que se produzcan a partir del cese de la actividad laboral.

Este Programa persigue:

- Acompañar al empleado antes, durante y después de su proceso jubilatorio.
- Desmitificar el "ser jubilado" y los prejuicios del envejecimiento.
- Analizar desde varias dimensiones, los impactos de este nuevo rol.
- Entender el proceso de envejecimiento (biológico, psicológico y social) y comprometerse con el mismo.
- Repensarse en su propia red social para contribuir a la positiva integración familiar y comunitaria.

El programa se estructura en encuentros grupales con una frecuencia mensual y entrevistas individuales. Actualmente integran el programa 18 empleados del Grupo con posibilidades de adherir al retiro voluntario y algunos que ya están adheridos a este beneficio. Se comenzó a implementar en Casa Central para hacer una primera experiencia y luego evaluar su implementación en toda la organización.

"Manteniéndonos Activos" propone generar un nuevo espacio, donde cada empleado pueda desmitificar el "ser jubilado" y proyectarse con metas, sueños y acciones concretas

Cátedra de Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Grupo Sancor Seguros, desde el Área de Responsabilidad Social Empresaria, dio su apoyo al Centro Industrial y Comercial de Rafaela y la Región (CCIRR), a la Universidad Nacional de San Martín y el Programa de las Naciones Unidas, quienes organizaron junto a la Red Argentina del Pacto Mundial, la IV y V Edición de la Cátedra de Pacto Mundial en Responsabilidad Social Empresaria en Rafaela – Santa Fe y en San Martín – Buenos Aires.

Los objetivos de esta cátedra son:

1. facilitar la comprensión y posterior implementación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
2. acercar distintos enfoques, perspectivas e iniciativas tendientes a aumentar la responsabilidad social empresaria y
3. construir un espacio de reflexión, aprendizaje y conocimiento colectivo del cual participen académicos de diferentes universidades, especialistas de Naciones Unidas y empresarios.

El Grupo puso a disposición de todos sus colaboradores residentes en la ciudad de Sunchales y Buenos Aires becas para participar de esta formación. Como consecuencia concurrieron a las mismas 7 colaboradores de Sunchales, San Francisco y Capital Federal.

SOBRE ASUNTOS RELACIONADOS A LOS CONSUMIDORES

4.1. El compromiso con nuestro canal de ventas.

4.2. El compromiso con nuestros clientes.

4.3. Servicios de atención y apoyo al cliente.

4.4. Nuevos desarrollos.

4.5. Responsabilidad por los productos y servicios.

4.6. Educación, protección de la salud y seguridad de los consumidores.

4.7. Protección y privacidad de los datos de los consumidores.

“Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas”.

Extracto de la Sección 6.7.1., “Visión general de los asuntos de consumidores”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

4.1. El compromiso con nuestro canal de ventas

Dentro de la estructura de nuestro Grupo, los Productores Asesores de Seguros cumplen un rol fundamental dado que, siendo nuestro principal canal de venta, constituyen el vínculo principal con el cliente y a través de él la empresa puede transmitir su solidez y experiencia.

Las necesidades y exigencias de los clientes nos llegan a través de nuestra amplia red de Productores la cual constituye una de las más grandes del país y nos permite llegar con nuestro servicio y dar cobertura en los lugares más recónditos.

Total de Productores Asesores en todo el país: 3.618.



Capacitación

Como todos los años se continúan dictando los cursos de capacitación para renovación de matrícula a Productores Asesores, denominado “Líderes. Programa de Capacitación continuada”.

Los temas incluidos en esta nueva edición comprenden las siguientes temáticas:

- De la cultura de la prevención al desarrollo de la conciencia aseguradora.
- Curso de suscripción de riesgos.
- La potencialidad de una cartera de clientes.

	Cursos 2009/2010	Cursos 2010/2011
Cantidad de Productores	1.296	1.379
Horas capacitación por Productor	7,5	6,5
Promedio Gral. del Puntaje otorgado	8,91	9,18

Nuestras tecnologías para Productores Asesores

Nuestro Grupo cuenta con un conjunto de aplicaciones destinadas a los Productores Asesores de Seguros (PAS) que se caracteriza por su evolución permanente en lo que respecta a flexibilidad, seguridad, productividad, calidad y rendimiento. Además, estas aplicaciones, de alto impacto funcional, permiten integrar en el escritorio de los actores vinculados al negocio, soluciones sostenibles en el tiempo para la gestión integral de los seguros.

Nos focalizamos, en brindarles capacitaciones sobre todos los productos tecnológicos que tenemos. Nuestros PAS cuentan con una línea directa 0-800 de asesoramiento técnico con personal capacitado de nuestro Grupo que atiende las necesidades de los mismos, además de otras herramientas informáticas que sirven de soporte para su gestión.

En este sentido, podemos mencionar las siguientes funcionalidades que contribuyen a la optimización del trabajo cotidiano de nuestro cuerpo de ventas:

Extrared: sistema virtual de gestión que integra la operatoria diaria del Productor con nuestra aseguradora.

SOAS: sistema de autogestión que le brinda la posibilidad de incorporar en el mismo datos de nuestra empresa, como así también de otros clientes que él tenga de otras aseguradoras. Es un administrador de cartera.

Pago Sancor: software que agiliza la gestión de cobranza con un máximo nivel de seguridad.

Cotizador Único en línea: cotizador vía web de riesgos de Seguros de Personas.

Cotizador General: cotizador para gran variedad de riesgos con múltiples funcionalidades.

Cotizador WAP: que brinda la posibilidad de cotizar el Seguro Automotor vía celular a través de wap.sancorseguros.com.

VISUALIS: software de identificación satelital, que permite precisar e identificar de forma inequívoca la geo-información de clientes y su relación con las pólizas de seguros. Es el mayor salto de calidad en este tipo de tecnología del mercado y ha sido desarrollado integralmente por nuestra Aseguradora.

Prevenet: plataforma de gestión de Prevención A.R.T. para empresas clientes y Productores Asesores.

Además hemos desarrollado el nuevo servicio de Solicitud Electrónica para las pólizas del Seguro de Caución, disponible para que los Productores Asesores puedan realizar esta gestión de manera digital.

A través de la plataforma Ceibo, los intermediarios pueden ingresar de manera virtual desde su propia oficina los distintos requisitos necesarios para la emisión de la propuesta.

El desarrollo de estas herramientas resulta del diálogo con los Productores Asesores de Seguros; es decir, de la escucha atenta a las necesidades concretas que presentan. Nos reunimos en grupos, en talleres generales, donde se dialoga, se generan alternativas y van surgiendo las nuevas propuestas que serán de utilidad práctica para ellos y para los asegurados.

Durante el período 2010/2011 se capacitaron **1.758** Productores Asesores de Seguros en el uso de las herramientas virtuales SOAS y EXTRARED.

De estas herramientas virtuales se continúan realizando las encuestas de satisfacción que muestran los siguientes resultados comparados con el ejercicio anterior.

Indicadores de satisfacción del uso de las herramientas:

Herramienta Período	Extrared		SOAS	
	2009/2010	2010/2011	2009/2010	2010/2011
Puntaje general obtenido	8,44	8,53	8,74	8,60
Calificación herramienta				
Utilización siempre / a veces*	100%	99,10%	100%	91,10%
Calificación muy buena / buena	95,60%	96,10%	96,34%	96,60%
Evaluación del Servicio				
Muy simple / normal (simplicidad de uso)	97,90%	92,10%	95,13%	94,50%
Muy rápida / rápida / normal (en acceso y navegación)	90,20%	83,20%	92,68%	97,80%
Muy útil / útil (utilidad)	97,90%	95,10%	98,78%	94,40%

Promedio muestra: 85 Productores Asesores de Seguros ciclo 2009/2010, 95 Productores ciclo 2010/2011. Nivel de confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

* Se modificó el concepto.

Contacto permanente y espacio de diálogo: 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 Asegurador Sancor. Esto nos permite consultarles periódicamente sobre sus inquietudes y necesidades, además de conocer cuáles son los requerimientos del asegurado. Esto es importantísimo para el Grupo Sancor Seguros, dado que contribuye con nuestra búsqueda de transformarnos definitivamente en una empresa "de cara al cliente", aspecto en el que los Productores Asesores cumplen un rol fundamental.

Además se reconoce como un hecho inédito en el mercado asegurador local dado que no existe experiencia en lo que respecta a una entidad de estas características vinculada exclusivamente con una aseguradora.

La adhesión a AOSS es libre y voluntaria; y este año cuenta con 354 organizaciones asociadas. En el transcurso del presente ejercicio se llevaron a cabo 6 reuniones de Comisión Directiva en las ciudades de Mar del Plata, Sunchales y Santa Fe.

En la mayoría de estas reuniones se contó con la presencia de la Gerencia General del Grupo. Además, la mesa directiva mantuvo reuniones con una periodicidad mensual.

Durante este ejercicio tuvo lugar en la ciudad de Santa Fe, Neuquén, Sunchales, Córdoba y Buenos Aires la primera charla sobre Responsabilidad Social Empresaria dictada para nuestros Productores Asesores de Seguros pertenecientes a la AOSS. En la misma se transmitieron conceptos de RSE, su avance y evolución, cómo integra la empresa sus objetivos de sustentabilidad en el negocio y sus beneficios, la RSE a nivel internacional y nacional, y principales tendencias de la RSE en la industria del seguro. Se incluyó una reseña sobre el Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros desde el año 2005 hasta la actualidad, los principales programas y acciones realizadas y el potencial trabajo conjunto con los distintos grupos de interés. El cierre se realizó con la presentación de experiencias de los referentes de RSE en cada una de las Unidades de Negocio alcanzadas. Esta capacitación tuvo una concurrencia de unas 400 personas entre Organizadores y colaboradores de sus oficinas.

Charla AOSS sobre Responsabilidad Social Empresaria en Neuquén.



Charla AOSS sobre Responsabilidad Social Empresaria en Capital Federal.



Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)

Nacida en 1985 con el objetivo de fomentar la ayuda recíproca entre sus asociados y establecer un Fondo Compensador Jubilatorio el cual se transformó en el año 2001 en un Sistema de Previsión con cuentas individuales de capitalización, AMPASS trabaja pensando en generar nuevas y diversas propuestas y beneficios para sus asociados. Constituida por Productores Asesores de Seguros de Sancor Seguros, efectúa su labor de mutual con un alto sentido de compromiso y responsabilidad social. Esta tarea requiere constancia, diálogo, consenso, trabajo en equipo, escucha atenta a las necesidades emergentes. Necesita de un compromiso real y verdadero no sólo con los objetivos institucionales de esta entidad sino, fundamentalmente, con las personas que la constituyen.

4.2. El compromiso con nuestros clientes

En el Grupo Sancor Seguros tenemos como premisa satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes con la máxima eficiencia y eficacia mediante una óptima gestión de los recursos y una mejora continua de los procesos.

Sancor Seguros	2009/2010	2010/2011	Prevención A.R.T.	2009/2010	2010/2011
Cantidad de empresas	70.454	71.432	Cantidad de empresas	130.946	146.443
Cantidad de individuos	981.870	1.070.781	Cantidad de empleados asegurados	1.238.724	1.535.101

Información a Junio 2011.

Continuamos realizando encuestas de satisfacción con nuestros clientes asegurados, con los siguientes objetivos:

- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes asegurados.
- Indagar motivos de satisfacción e insatisfacción de los clientes.
- Evaluar la satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Conocer la opinión respecto a los servicios y herramientas que se les ofrece.

En este último ejercicio sólo se concretaron encuestas entre las empresas aseguradas con Prevención A.R.T., la Aseguradora de Riesgos del Trabajo del Grupo Sancor Seguros.

Indicadores de satisfacción de servicio al cliente:

Concepto calificado	% de Respuestas	
	Muy satisfecho / 2009/ 2010	satisfecho 2010/2011
Nivel General de Satisfacción	96,55	92,21
Asesoramiento del Productor Asesor	97,06	92,16
Eficiencia en la gestión administrativa	90,37	90,77
Cumplimiento frente a siniestros	88,83	88,92
Atención del 0800/0810	87,26	89,77
Atención en la oficina comercial	91,74	94,81
Asesoramiento y capacitación en prevención y seguridad	88,65	82,63

Promedio muestra 88 clientes 2009/ 2010 y 200 clientes 2010/ 2011. Nivel de confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

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

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros	% de Respuestas	
	2009/ 2010	2010/2011
Si	17,31	19,00
No	81,98	80,25
Ns/Nc	0,71	0,75

Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros	% de Respuestas	
	2009/ 2010	2010/2011
Muy importante	25,97	38,25
Importante	42,05	57,00
Poco importante	1,94	2,25
Nada importante	0,88	2,50
Ns / Nc	29,15	0,00

Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros*	% de Respuestas	
	2010/2011	
Prevención en Escuelas – Preveniños	15,23	
Rutas en Rojo	12,58	
Primero Prevención	8,17	
Ninguno	64,02	

Promedio muestra 2009/2010: 141 clientes, 2010/2011: 200 clientes. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10

*Se agregó esta consulta en el último ejercicio.

Informe sobre el Servicio de Asistencia Vehicular de Sancor Seguros

Semestralmente se realizan encuestas a clientes de Sancor Seguros, que solicitaron el servicio en un lugar distinto al de su residencia. Los objetivos que persigue esta investigación incluyen:

1. Conocer el nivel de satisfacción con la atención recibida al requerir el servicio de asistencia.
2. Evaluar el servicio de asistencia.
3. Detectar posibles debilidades en cuanto al servicio prestado.

Indicadores de Satisfacción sobre el Servicio de Asistencia Vehicular:

Concepto calificado	Puntaje	
	Diciembre 2010	Junio 2011
Trato / amabilidad de los operadores	8.39	8.32
Predisposición de los operadores	7.98	8.08
Tiempo de espera de la grúa	6.18	6.55
Estado del móvil / auxilio	7.81	8.09
Trato / atención del guero	8.54	8.96
Calificación general del servicio de asistencia	7.95	7.83

Promedio muestra: 202 clientes. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

4.3. Servicios de atención y apoyo al cliente

Contención a los accidentados

Desde el año 1992 el Grupo Sancor Seguros cuenta con los EIR (Equipo de Intervención Rápida) para la atención de sus siniestros. Ante un accidente con lesiones el asegurado dispone de una línea gratuita a través de la cual el operador le deriva la llamada con un abogado o le pasa los datos al mismo para que éste se comunique luego y le brinde asesoramiento y contención. En el caso de siniestros con lesiones graves o muertes el EIR se presenta personalmente en el lugar del siniestro. Sancor Seguros fue pionera en brindar este servicio a sus asegurados.

Contacto con nuestros clientes

Nuestro Centro de Atención al Cliente (C.A.C) cuenta con un total de ocho líneas telefónicas gratuitas (consultas de Sancor Seguros y Prevención A.R.T., emergencias médicas, urgencias médicas, siniestros automotores, Productores, Paraguay y Uruguay) y tecnología de Sistema de Registro de Contactos (CRM) para todo el Grupo Sancor Seguros, con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención, tener una visión unificada del cliente y brindarle servicios cada vez más focalizados en sus necesidades concretas.

Indicadores de atención y gestión del CAC:

Indicadores	Ej. 2009/2010	Ej. 2010/2011	Variación
Atenciones			
Atenciones telefónicas	699.605	785.545	12%
Atenciones virtuales (chat)	16.740	9.263	-45%
Total de atenciones	716.345	794.808	11%
Gestiones			
Médicas	80.576*	100.534	25%
Administrativas	220.042	183.381	-17%
Total de gestiones	300.618	283.915	-6%
Total de contactos	1.016.963	1.078.723	6%

*Se advirtió el siguiente error: en las gestiones médicas se colocó en el Reporte Social Ciclo 3 el número 805.769, siendo el número correcto: 80.576 (se agregó un número de más, 9), lo cual repercutió en el total de gestiones. De todos modos el incremento se mantiene en relación al ejercicio anterior.

Comentarios:

Atenciones telefónicas: las mismas aumentaron 12% debido a que, a partir del mes de Abril 2011, se comenzó a brindar atención telefónica a Sancor Seguros Uruguay, para la atención de siniestros y servicios de asistencias (con un promedio de 4.600 comunicaciones ingresadas por mes), sumado también al crecimiento general de la organización.

Atenciones virtuales: las comunicaciones disminuyeron notoriamente, como consecuencia del fomento realizado a la herramienta Preve-net.

Gestiones médicas: al igual que las llamadas, el aumento proviene del crecimiento de la organización, dado que se continúan contabilizando las mismas gestiones médicas (autorizaciones, denuncias y traslados).

Gestiones administrativas: la disminución del 17% deriva de las asistencias gestionadas para Sancor Seguros, dado que a partir del mes de septiembre de 2010, se modificaron los mensajes de pre-atención de las líneas, por lo cual las llamadas que corresponden a asistencias, tanto para el vehículo, como para la persona y el hogar, ya no se gestionan desde el C.A.C.. Las llamadas ingresan a través de nuestro 0800, pero al oprimir la opción del IVR (Respuesta Interactiva de Voz), se re direccionan al proveedor externo, lo cual no genera gestiones para el C.A.C.

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

Promedio por departamento de atención	Calidad de Atención	Objetivo de Calidad de atención
Consultas A.R.T.	6.80	8.50
Consultas Sancor Seguros	7.11	8.50
Emergencias médicas	8.29	8.50
Urgencias médicas	8.50	8.50
Siniestros Automotores	7.99	8.50
Conmutadores	8.87	8.50
Productores	8.23	8.50
Departamento de Gestiones	8.35	8.50
Paraguay	7.95	8.50
Cientes Especiales	8.49	8.50
Chat	8.37	8.50
Promedio general del C.A.C.	7.68	8.50

Los datos corresponden al último cuatrimestre evaluado (Noviembre – Febrero), dado que se están cerrando las evaluaciones del cuatrimestre marzo - junio, las cuales son coincidentes con el cierre de ejercicio económico.

Lanzamiento del Portal Web Corporativo: un espacio virtual integrador en el que convergen aspectos altamente innovadores en relación al mercado asegurador nacional y contenidos que permiten articular las estrategias de nuestra organización con las necesidades específicas de nuestros grupos de interés.

4.4. Nuevos desarrollos

Lanzamiento de Agro-Mobile

Es un sistema integral de tasaciones de siniestros agrícolas que optimiza los tiempos de resolución de siniestros ocurridos en el campo.

Implica una mejora de la tecnología utilizada por los técnicos profesionales, brindándoles capacitaciones y asesoramiento continuo en el desarrollo y puesta en acción de dicho sistema, lo cual se traduce finalmente en una mejora considerable en los tiempos en los cuales el asegurado conoce la magnitud de sus pérdidas ante un evento climático, y recibe la indemnización respectiva.

La información de la visita del ingeniero agrónomo es ingresada digitalmente y en línea a la base de datos de siniestros del Grupo Asegurador permitiendo el registro inmediato de los datos, optimizando los tiempos de resolución del siniestro.

Programa Productos Asegurados

Dicho programa consiste en que aquellos clientes que hayan comprado determinados productos Bayer para soja y que, a su vez, hayan contratado una póliza de granizo en Sancor Seguros, tendrán asegurado el valor de los productos Bayer con la misma cobertura contratada y sin costos extras.

El desafío es capitalizar al máximo esta alianza entre dos empresas líderes del sector agropecuario para reforzar nuestra venta de coberturas en el cultivo de soja.

Prevemax Plus

Operatoria integral para proteger los riesgos laborales de las empresas aseguradas, cuenta con tres capas de protección para los riesgos del trabajo. La primera es la cobertura obligatoria que brinda Prevención A.R.T. La segunda es la que ofrece Sancor Seguros por medio de la cobertura de Obligaciones Patronales más el Seguro Colectivo de Accidentes Personales 24 hs. destinado al trabajador.

La tercera capa incorpora el Seguro de Responsabilidad Civil por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, donde el asegurado es el propio empresario.

Esta nueva capa de Prevemax es una ventaja para el empresario, pues le brinda mayor protección en exceso de la cobertura de A.R.T., evitando que ante un reclamo del empleado vea afectado su patrimonio. Además, ampara las enfermedades profesionales listadas y otorga la defensa en juicio civil y cobertura para costas, gastos e intereses para honorarios del abogado patrocinante de terceros reclamantes y gastos judiciales.

Nuevas oficinas y remodelaciones

Con el propósito de renovar nuestro espacio de atención para dar mayor comodidad en la atención de clientes y Productores Asesores de Seguros, nuestro Grupo inauguró nuevas oficinas y remodeló otras.

Nuevas oficinas:

Oficina Comercial San Juan

Remodelaciones:

Unidad de Negocio Bahía Blanca
Unidad de Negocio Santa Rosa

1 - Unidad de Negocio Bahía Blanca.
2 - Oficina Comercial San Juan.
3 - Unidad de Negocio Santa Rosa.



4.5. Responsabilidad por los productos y servicios

En 2010, nuestro Grupo obtuvo la Certificación ISO 9001:2008 a los procesos de: emisión, impresión y despacho de pólizas, sus modificaciones, renovaciones y anulaciones de los ramos de seguros de personas, patrimoniales y riesgos del trabajo. Además hemos mantenido la Certificación ISO 9001:2000 a la calidad de atención de: siniestros de seguros agropecuarios, centro de atención al cliente, comercialización, suscripción, administración y gestión de siniestros de seguros de personas y la gestión del sector auditoría interna.

En el aspecto financiero contamos con la calificación de FitchRatings AA(arg), que nos categoriza como "Compañía de Seguros con una fuerte capacidad para el pago de los compromisos".

Asimismo, el Grupo Sancor Seguros cumple y adhiere a las siguientes normativas legales y códigos voluntarios con respecto al marketing y publicidad: Artículo 57- Ley 20.091, Código de Ética Publicitaria, Ley de Defensa al Consumidor, Ley de Radiodifusión y el Código de Ética de la Asociación Argentina de Agencias de Publicidad.

Premios y reconocimientos:

Premio obtenido	Concepto o programa premiado
Premio Fidelidad Bicentenario 2010	Destaca a entidades por su trayectoria y reputación en su rubro.
Premio Prestigio 2010	Los Productores Asesores de Seguros de todo el país califican en varios conceptos a las aseguradoras.
Premios Índice	Reconocimiento a la labor empresaria de aquellas organizaciones que con sus actitudes, acciones y resultados, son pioneras y marcan un camino a seguir en el sector privado de la provincia de Santa Fe.
Premios FePi de Bronce y FePi de Plata	Festival Publicitario del Interior.
Premio Mercurio 2010 en la categoría RSE	Programa Rutas en Rojo.
Premio al Emprendedor Solidario del Foro Ecuménico Social	Programa Rutas en Rojo.
Cuadro de Honor (Revista Mercado)	Evaluación de Informes anuales de RSE.

4.6. Educación, protección de la salud y seguridad de los consumidores

PreveRed, el nuevo servicio de Higiene y Seguridad

PreveRed es un nuevo servicio dedicado a brindar soluciones integrales para mejorar el ambiente laboral a través de la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y puede ser contratado por todas las empresas clientes de Prevención A.R.T.

Este servicio surge como una solución a los postulados de la Ley 19.587, que obliga a las empresas a contar con un servicio de higiene y seguridad laboral. Contempla asistencia técnica

y asesoramiento permanente a través de un Asesor de Riesgos que está a disposición de la empresa cliente. Este referente es el encargado de desarrollar el plan de Higiene y Seguridad adecuado de acuerdo a la actividad y realidad de la empresa.

Tal servicio se comenzó a desarrollar en la ciudad de Córdoba, con la idea de trasladarlo, luego, al resto del país a través de nuestra red de Asesores de Riesgo.

Primero Prevención

Como parte de una variada oferta de capacitación, Prevención A.R.T. acerca a las empresas una propuesta formativa que incluye instancias presenciales en diferentes puntos del país, y cursos virtuales que garantizan a las empresas la flexibilidad necesaria para que sus trabajadores puedan capacitarse dónde y cuándo prefieran. Uno de los pilares de dicha propuesta es el programa "Primero

Prevención Cursos", que durante el ejercicio 2010/2011 amplió el repertorio de temáticas:

- Bienestar Animal. Buenas Prácticas para el Manejo de Ganado.
- Cuidado de la Voz Profesional (para Docentes y para Operadores de Call Centers).
- El Rol del Supervisor en la Prevención de Accidentes (En la Construcción y en la Industria).
- Esterilización en Centros de Salud.
- Identificación de Situaciones de Riesgo en el Uso de Maquinaria Agrícola.
- Introducción a los Primeros Auxilios.
- Primeros Auxilios. Reanimación Cardio-pulmonar (RCP).

- Reanimación Cardiopulmonar (RCP).
- Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral.
- Prevención de Riesgos en Centros de Salud (Exposición a Agentes por Vías Respiratorias y Exposición a Patógenos Transmitidos por Sangre).
- Prevención de Riesgos en Operaciones de Mantenimiento Industrial.
- Protección Contra Choques Eléctricos para Personal de Cooperativas.
- Seguridad en Operaciones (con Autoelevadores, con Grúas Móviles y con Hidroelevadores).
- Trabajo en Altura.

Detalle de cursos:

Concepto	2009/2010*	2010/2011
Cantidad de cursos	74	243
Cantidad de trabajadores	2.152	5.416
Cantidad de empresas	649	1.041

(*) Estos valores se modificaron debido a que en el ejercicio anterior no se habían considerado los Cursos In Company, sólo se habían mostrado los Abiertos.



Jornadas del programa "Primero Prevención Cursos".

4.7. Protección y privacidad de los datos de los consumidores

El Grupo Sancor Seguros garantiza la privacidad y confidencialidad de los datos de carácter personal proporcionados por sus titulares de conformidad con lo establecido en el Artículo 43, párrafo tercero de la Constitución Nacional, en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, en el Decreto N° 1558/2001 y en la Disposición 11/2006 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

En el contexto de la protección de la confidencialidad de los datos de los clientes y empleados, desarrollamos desde hace años una estrategia de protección basada en un equipo de profesionales dedicado exclusivamente a la Seguridad Informática. Este equipo de trabajo desarrolla aspectos como el control de infraestructura, la concientización de los colaboradores y la definición de ambientes y accesos restringidos a la información. En particular cabe destacar algunas tareas fundamentales, como la definición de Políticas, Normas y Estándares de Seguridad, medidas de control de correo basura y acceso a internet, realización de pruebas de vulnerabilidades en nuestros sitios Web y la administración de los distintos sistemas de seguridad de las empresas del Grupo.

SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

5.1. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial.

5.2. Programas de Seguridad Vial para los empleados.

5.3. Cuidado y prevención en nuestra cadena de valor.

5.3.1. Proveedores.

5.3.2. Productores Asesores de Seguros.

5.3.3. Clientes.

5.4. Prevención para la comunidad y las generaciones futuras.

5.4.1. Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito - Rutas en Rojo.

5.4.2. Parque Temático de Seguridad Vial.

5.4.3. Prevención en Escuelas - Preveniños.

5.5. Alianzas con el Estado y la Sociedad Civil por la Seguridad de todos

5.5.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

5.5.2. Convenio con el CESVI para la Educación Vial.

5.5.3. Trabajo con municipios y gobierno.

“Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría que concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social”.

Extracto de la Sección 6.3.1. “Visión general sobre los derechos humanos”. Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

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

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

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

5.1. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial.

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

vulnerables que se ven afectados en forma importante por los siniestros:

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

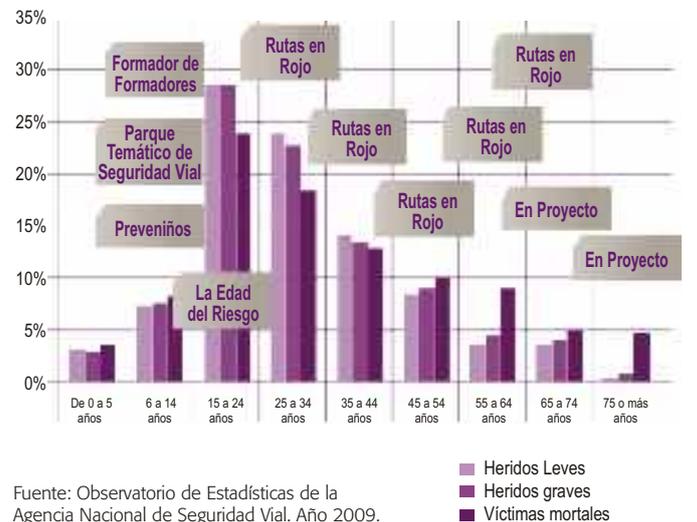
Los costos de la atención médica prolongada, la desaparición de las personas que sustentan a la familia, el costo de un funeral o la pérdida de ingresos por discapacidad pueden sumir a las familias en la pobreza vulnerando también la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables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

En tal sentido el Grupo Sancor Seguros está comprometido con esta causa y realiza un trabajo por la Seguridad Vial procurando llegar a todos estos sectores vulnerables y demás grupos de interés de la empresa:

- está consustanciado con esta causa,
- se involucra para contribuir a combatir la problemática,
- impulsa el cambio desde el propio escenario de interrelación,
- procura que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial y la necesidad de revertir el flagelo que afecta a toda la sociedad,
- genera conciencia, y propone vías de solución para el cambio.

En el siguiente gráfico se presentan las estadísticas siniestrales por grupos y los Programas del Grupo Sancor Seguros enfocados en cada uno de los grupos vulnerables:

Grupos vulnerables según franja etaria



5.2. Programas de Seguridad Vial para los empleados

El Grupo Sancor Seguros implementa el Programa "Motivadores Viales - Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral" (de Prevención A.R.T.), con el objetivo de formar a los empleados del Grupo Sancor Seguros, capacitándolos sobre la problemática del tránsito y siniestralidad vial y motivándolos a comprometerse con la prevención de los siniestros de tránsito.

Este programa, que incluye a todos los integrantes de la empresa, plantea actividades con continuidad, como Jornadas de Capacitación y entrega de material, extensivos, en la medida de lo posible al grupo familiar directo de los trabajadores.

Se llevó a cabo en Casa Central, y las Unidades de Negocio Capital Federal y Mendoza (y oficinas que dependen de las mismas); de ellos surgieron los siguientes resultados:

Concepto	CASA CENTRAL	U.N. CAPITAL FEDERAL	U.N. MENDOZA
Promedio de asistentes a las jornadas de capacitación.	786	176	34
Cascos entregados	530	0*	0***
Actas de compromiso de uso del casco firmadas	530	0*	0***
Encuestas de satisfacción respondidas	2.004	278	28
Promedio general de satisfacción charlas	9,00	8,84	9,49
Encuestas de impacto respondidas	679	143	0***
Cambió su forma de conducirse en la vía pública	89,81%	88,15%	0***
Transmitió conceptos aprendidos	98,57%	98,92%	0***
Motivadores Viales formados	60	19	0***
Proyectos presentados	5	0**	0***

* En Capital Federal ningún empleado conducía motos o ciclomotores.

** Aún no comenzó el trabajo con Motivadores Viales en Capital Federal.

*** En Mendoza el Programa aún está en curso.

Actualmente se está llevando a cabo en Casa Central una segunda parte del Programa a fin de llegar a aquellos empleados que ingresaron luego del año 2008, fecha en la cual comenzó. Participan del mismo 70 nuevos empleados. Se planea llegar con este Programa a todas las Unidades de Negocio del país.

Pero lo más relevante en este caso es la formación de líderes en seguridad vial (Motivadores) a fin de fomentar conductas seguras y responsables.

El motivador vial es un integrante de la empresa capacitado sobre la problemática de la siniestralidad vial, dispuesto a comprometerse con la prevención de los siniestros de tránsito, y cuya función principal es la de propiciar la continuidad de las acciones en el Grupo Sancor Seguros. Estos motivadores deben ser personas comprometidas con el cumplimiento de lo dispuesto por las reglamentaciones vigentes, a

fin de convertirse en verdaderos ejemplos de conductas a imitar.

Además de llevar adelante estas funciones, los Motivadores formados se dividen en grupos de trabajo donde elaboran y presentan diferentes proyectos para generar mejoras asociadas a la seguridad vial.

Guía con consejos y buenas prácticas de conducción

Los proyectos presentados por cada grupo se analizan y se coordina con los autores para su implementación. Esta guía representa la materialización de uno de los proyectos del Programa Motivadores Viales en la que 6 colaboradores de distintos sectores trabajaron. La misma fue presentada por los autores ante el Grupo Estratégico de RSE, y comunicada por Newsletter a todos los colaboradores, dándole la posibilidad a los mismos de visualizar y descargar la guía para su lectura y consulta permanente.

Se continuará trabajando en la difusión de esta publicación y en la implementación del resto de proyectos presentados por los Motivadores Viales.



Presentación de la Guía al Grupo Estratégico por parte de algunos autores de la misma.

5.3. Cuidado y prevención en nuestra cadena de valor

5.3.1. Proveedores

Luego de realizado el diálogo con nuestros Proveedores en el Ciclo 3 del Proceso de RSE, se está trabajando en un Plan de Desarrollo de Proveedores (Ver Sección 2.3.) en el cual se hará hincapié en la prevención de siniestros de tránsito y la capacitación en seguridad vial, tanto para responder sus expectativas como para impregnar en ese representante de la cadena de valor la filosofía del cuidado y la prevención.



Diferentes jornadas de formación de los Asesores Viales de Prevención A.R.T.

Asesores Viales de Prevención A.R.T.

Se ha conformado un staff de Asesores Viales, seleccionando a 15 profesionales (Asesores de Riesgo de Prevención A.R.T.) procedentes de diferentes zonas del país, elegidos por reunir el perfil requerido para la tarea a desarrollar (habilidades de comunicación, conducción de grupos), además del compromiso y responsabilidad demostrados durante el desarrollo diario de su tarea.

Contando además con la coordinación y asesoramiento permanente del Dr Horacio Botta Bernaus (especialista de reconocida experiencia en la materia).

Los Asesores Viales serán los encargados de:

- Implementar el Programa Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral (asesoramiento /capacitaciones / informes).
- Asesorar a su Unidad de Negocios en temas de tránsito, prevención y siniestralidad vial.
- Confeccionar estadísticas de siniestralidad de tránsito en las empresas aseguradas.
- Profesionalizar las respuestas de Prevención A.R.T. en relación a la problemática del tránsito y la seguridad vial.
- Integrar un equipo especializado que pueda abordar eficazmente la problemática vial.

Se concretaron 3 encuentros en los que se les brindó un curso teórico práctico de Manejo Defensivo y un taller de formación en habilidades de comunicación.

A partir de Julio de 2011 se ha dado inicio a las acciones previstas en las empresas seleccionadas.

5.3.2. Productores Asesores de Seguros

Tal como vinimos realizando hasta el momento, se los sumará cada vez más a los programas de prevención de riesgos y cuidado que lleva a cabo el Grupo, en pos de articular y convertirlos en socios estratégicos en la acción a fin de potenciar la llegada a clientes y sociedad en la que desenvuelven sus actividades.

5.3.3. Clientes

Continuamos con el Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral para nuestros clientes.

Prevención A.R.T. pone a disposición de sus empresas aseguradas con alta siniestralidad in itinere, un programa orientado a disminuir la siniestralidad laboral por siniestros de tránsito.

Los siniestros de tránsito inciden en forma considerable sobre el resultado global del negocio y marcan una tendencia: aumentan su incidencia año a año mientras que los accidentes de trabajo disminuyen o se estabilizan.

Según estadísticas de Prevención A.R.T.:

- Más del 50% de los siniestros graves que ocurren en 1 año se debe a siniestros de tránsito.
- Casi el 60% de las muertes ocurridas en 1 año, se producen por siniestros de tránsito.

Estos datos demuestran la necesidad de dirigir los esfuerzos a la prevención.

Este Programa tiene como objetivo instrumentar un proceso educativo y de concientización que permita un uso responsable y preventivo de la vía pública. Se desarrolla dentro de la misma empresa y está dirigido a todos sus integrantes, incluso aspiramos a que se logren extender las buenas prácticas en el tránsito al grupo familiar de los trabajadores.

Las acciones a desarrollar incluyen:

- TALLERES FORMATIVOS.
- ENCUESTAS VARIAS.
- CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN.
- MOTIVADORES VIALES.

Durante el ejercicio 2010/2011 se ha llevado a cabo este Programa en Mundo Maipú y Micrón Fresar S.R.L., alcanzando a 840 trabajadores.

5.4. Prevención para la comunidad y las generaciones futuras

5.4.1. Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito - Rutas en Rojo

Desde el año **2007 desarrollamos este** Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito que nació con el propósito de contribuir en la tarea de generar conciencia sobre la problemática de la inseguridad vial en la Argentina y comenzar a revertir el flagelo de los siniestros de tránsito.

El Programa Rutas en Rojo llegó a más de **6.900.000** personas con sus cinco líneas de acción:



Móvil Rutas en Rojo en diferentes localidades.

Líneas de acción	Indicadores	Detalles
Móvil con Microcine y cuatro estaciones informatizadas que realizan tests de aptitudes psicofísicas para conducir.	75 localidades visitadas. 34.300 tests realizados.	En este ejercicio el Móvil llegó a 28 localidades de las provincias de: Río Negro, Neuquén, Córdoba, Mendoza, Santa Fe, Buenos Aires, Chubut, La Rioja, Santa Cruz, Tierra del Fuego, y tres ciudades de Uruguay.
Programa de TV que reconstruye importantes siniestros viales ocurridos en Argentina, analizando sus causas y cómo podrían haberse evitado.	6.802.168 espectadores. Más de 12.870 personas bajaron uno o más capítulos de la web. 66 compilados entregados a instituciones.	Se emitió por señal abierta (América TV para Capital Federal y Gran Buenos Aires; Red de Repetidoras de Telefé para el interior del país), por canal El Garage TV, canales del interior del país y canal oficial de la provincia de Chubut LU 90 TV CANAL 7 RAWSON.
Jornadas y material de Capacitación destinados a todos los actores de la sociedad en sus distintos roles, peatón, ciclista, conductor, transportado.	100 conferencias. 8.000 personas capacitadas. Más de 34.600 DVD's de capacitación en Seguridad Vial distribuidos.	El promedio general de satisfacción obtenido en las charlas de capacitación fue de 9,02 puntos. En lo que respecta a indicadores de impacto; el 92,15% piensa que va a cambiar su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, y el 98,60 % se compromete en transmitir algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano.
Web: www.rutasenrojo.com.ar .	Más de 78.600 personas visitaron nuestra web (desde Octubre 2007 hasta la actualidad), alcanzando un promedio de casi 1.786 clicks mensuales.	En la Web se puede obtener información, estadísticas y consejos así como visualizar y bajar los Programas de TV y videos de capacitación.
Formador de Formadores en Seguridad Vial: Programa de Capacitación Docente para la enseñanza de la Educación Vial en la Escuela.	330 Instituciones participantes. 830 asistentes. 113 Proyectos elaborados. Calificación de las jornadas: 9.48 puntos.	Dictado por el Dr. Horacio Botta Bernaus tiene por objetivo incluir la educación vial en los programas de la currícula escolar de nivel inicial y primario. Se trabaja en convenio con el ministerio de educación a fin de otorgar puntaje oficial a las horas. Se llevó a cabo en las provincias de Santa Fe, Córdoba, Río Negro, Salta y en la ciudad de Bahía Blanca (Provincia de Bs. As). También se llevó la experiencia a Chile.

La Edad del Riesgo

Existen muchos factores y datos estadísticos que nos llevan a encarar acciones dirigidas a este segmento de la sociedad: la primera causa de muerte en adolescentes son los siniestros automovilísticos; una de cada cinco personas tiene siniestros que involucran a conductores con menos de dos años de experiencia: un joven de 18 años tiene tres veces más probabilidades de chocar que una persona de 45, entre otros.

En el marco de nuestro Programa Rutas en Rojo, se concretó la primera charla sobre seguridad vial para 40 alumnos del I.C.E.S. (Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior) en la localidad de Sunchales, en su mayoría de primer año del nivel terciario.

La disertación denominada "La Edad del Riesgo" estuvo a cargo de Sistemas Reid y orientada al análisis de experiencias comunes, presentación de casos y videos donde los jóvenes se enfrentan a situaciones difíciles, manejo defensivo, reacción hacia una mirada crítica y responsable y una real toma de conciencia.

5.4.2. Parque Temático de Seguridad Vial

En el contexto de las múltiples acciones vinculadas a la promoción de la seguridad vial que viene llevando a cabo el Grupo Sancor Seguros, el 05 de octubre del año 2010, Día del Camino, la empresa inauguró un Parque Temático de Seguridad Vial en el predio del Automóvil Midget Club Sunchales, vecino al emplazamiento de su nuevo Edificio Corporativo.

Origen del Proyecto

La idea inicial del proyecto surgió del concurso interno "La mejor idea" que se llevó a cabo en 2007. Una de las propuestas fue la realización de un parque temático de seguridad y prevención, en un sentido amplio e integrador. Esto se sumó a otra idea, proveniente del proyecto final de una de las escuelas que participaron en el programa "Formador de Formadores", lanzado a fines de ese mismo año con la participación de maestras de la ciudad de Sunchales.

Las mismas fueron tomadas y complementadas por el equipo del Dr. Horacio Botta Bernaus, especialista que asesora al Grupo y coordina el mencionado programa. Allí se esbozó la posibilidad de encarar este Parque desde la óptica específica de la seguridad vial.

El objetivo es contribuir a la concientización en prevención vial desde la más temprana edad, es decir comenzando con la instrucción de niños a partir de los 5 y hasta los 12 años. 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.

Las instalaciones de este emprendimiento cuentan con una sala de capacitación y un circuito que reproduce calles y los edificios más representativos que podemos encontrar en toda urbe (municipalidad, terminal de ómnibus, cuartel de bomberos, escuela, policía, hospital, etc.). Todo ello ambientado con los personajes y la estética de Preveniños, otro de los proyectos de RSE de nuestro Grupo.

Ofrece una serie de actividades educativas que fueron diseñadas de tal manera que permitan a los alumnos vivenciar la seguridad vial a través del aprendizaje de los distintos roles del tránsito aplicables a su edad, es decir como transportado/pasajero, peatón o conductor de bicicleta.

1 y 2 - Jornadas Formador de Formadores.



3 y 4 - Visitas de colegios al Parque Temático de Seguridad Vial.



De esta manera, continuamos contribuyendo a crear conciencia educativa desde la niñez, para disminuir los siniestros de tránsito y atenuar el impacto económico y social que los mismos generan.

Resultados cuantitativos (octubre 2010 a junio 2011):

- **46 visitas temáticas** concretadas, 40 de ellas enfocadas en el rol de ciclistas: "Con la bici seguros" (niños de 4to. a 7mo. grado de educación primaria y tercer ciclo de educación especial) y las 6 restantes del rol peatones: "Caminando seguro" (niños de 2do y 3er grado de educación primaria y segundo ciclo de educación especial).
- **1.187 asistentes** (1.112 alumnos, 65 docentes, 1 padre y 9 visitantes generales adultos).
- **1.130 personas** respondieron las encuestas de evaluación de la visita al Parque.
- El **98,50%** de los encuestados (1.113) evaluaron la visita como **excelente / muy buena**, mientras que **1,15%** (13 personas) la consideraron **buena** y **0,35%** (4 personas) **regular**.
- **1.027 visitantes (98,09%) volverían** a visitar el Parque.

5.4.3. Prevención en Escuelas - Preveniños

Con el convencimiento de que una cultura de la prevención y la seguridad no se produce en forma casual, y que sólo puede ser consecuencia de un proceso de formación sistemático que se inicia desde la más temprana edad, Prevención A.R.T. continuó trabajando con los niños, con los "futuros trabajadores" enseñándoles a prevenir situaciones de riesgo en los diferentes espacios de interacción. El objetivo es llegar a los trabajadores del mañana o a quienes tendrán la oportunidad de conducir una empresa, brindándoles conocimientos sobre los riesgos más frecuentes en la escuela, la casa o la calle, y en el mundo laboral, para que en el futuro cuenten con más y mejores herramientas a la hora de prevenir un accidente. Se renovaron los escenarios y contenidos de la web www.preveninos.com, se implementaron concursos para docentes y niños, y se participó de eventos convocantes como la Feria del Libro, logrando conformar, al término del actual ejercicio, una comunidad de más de 200.000 socios activos.

200.000 niños Son socios del Club Preveniños y participan activamente de las diferentes propuestas.

Más de 22.000 docentes Reciben en forma sistemática información sobre la evolución del programa y la prevención de riesgos en sus tareas cotidianas.



1



2

1 - Portal de la página web de Preveniños: www.preveninos.com.

2 - Participación de Preveniños en evento.

5.5. Alianzas con el Estado y la Sociedad Civil por la Seguridad de todos

5.5.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial

A través de nuestra Fundación, participamos de este Comité Consultivo y sus respectivos Grupos de Trabajo en forma articulada entre la Sociedad Civil, las Empresas y el Estado:



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

De esta manera el Grupo Sancor Seguros, a través de su participación activa en los tres grupos de trabajo, colabora en el diseño de la política en seguridad vial 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.

5.5.2. Convenio con el CESVI para la Educación Vial

Nuestro Grupo Sancor Seguros, firmó un convenio con el CESVI - Centro de Experimentación y Seguridad Vial-, con el objetivo de poner en marcha el nuevo Programa de Educación Vial, "Creciendo Seguros en Santa Fe", con el que se capacitará a más de 6.500 niños de entre 5 y 6 años, de 75 escuelas públicas de Santa Fe, con la intervención de la Municipalidad de Santa Fe.

El método abarca cinco años de educación con el mismo grupo de menores al que se va inculcando la toma de conciencia a lo largo de todo el período señalado.

Según un estudio de siniestralidad vial de CESVI Argentina, en nuestro país del total de niños lesionados entre 6 y 9 años, el 21,4% son peatones, el 11% son ciclistas y el resto (67,5%) son acompañantes en un vehículo. Para reducir estas elevadas cifras es necesario apostar a la educación vial como herramienta de prevención y formación de los conductores seguros del futuro.

5.5.3. Trabajo con municipios y gobierno

Bahía Conduce: nuestro Grupo se sumó a una serie de acciones relacionadas con la Seguridad Vial que organizó la Municipalidad de Bahía Blanca en el marco de su Programa Bahía Conduce de prevención de siniestros de tránsito, a través de una conferencia y del asesoramiento técnico del Dr. Horacio Botta Bernaus para el armado del MEV-Manual de Educación Vial. Este Manual es el que deberán utilizar los habitantes del Municipio al rendir el examen teórico destinado a obtener la licencia de conducir.

Además se realizó la disertación "Humor y Educación Vial: Una relación interesante", a cargo del Dr. Horacio Botta Bernaus, siendo la misma auspiciada por nuestro Grupo.

"Prioridad uno. Los chicos": por tercer año consecutivo el Grupo Sancor Seguros continúa participando de esta campaña desarrollada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA). La misma consiste en una visita al Micro-aula donde se proyecta un video de Preveniños y luego un ejercicio en la pista donde algunos de los estudiantes simulan ser peatones y otros conductores. Al final de cada jornada se le entrega a los niños material de capacitación.

Participantes del Programa:

	2009/2010	2010/2011
Escuelas participantes	16	70
Alumnos participantes	1.600	3.966

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

6.1. Participación activa con la comunidad.
Alianzas de trabajo.

6.2. Educación y cooperativismo:
Fundación Grupo Sancor Seguros.

6.3. Trabajo conjunto con el Gobierno y la
Sociedad Civil.

“La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de la población”.

Extracto de la Sección 6.8.1., “Visión general de la participación activa y el desarrollo de la comunidad”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

El Grupo Sancor Seguros contribuye al desarrollo de la comunidad a través de sus actividades y experiencia en el tema de la Seguridad Vial. Utiliza el conjunto de sus habilidades intrínsecas para lograr la participación activa de la comunidad y esto lo hace en gran parte llevando adelante todos sus Programas de RSE alineados al negocio y enfocados en brindar capacitación y concientización en prevención de siniestros de tránsito desde la más temprana edad pasando por todos los rangos de edades y actores de la vía pública. Esta información se encuentra disponible en el Capítulo 5 de Derechos Humanos donde presentamos cómo estos programas y acciones están intrínsecamente vinculados con el Derecho a la Vida y cómo a su vez contribuyen con la comunidad en pos del desarrollo sostenible.

Consultar Capítulo 5 para ver información sobre los siguientes programas: Motivadores Viales, Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral, Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito “Rutas en Rojo”, Parque Temático de Seguridad Vial, Prevención en Escuelas / Preveniños y demás programas y acciones articulados con otros actores.

6.1. Participación activa con la comunidad. Alianzas de trabajo

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

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

Instituciones vinculadas al cooperativismo: ACI (Alianza Cooperativa Internacional); AACMIS (Asociación de Cooperativas y Mutuales de Seguros de Las Américas); ICMIF (Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros); Consejo Provincial de Cooperativas y Mutuales de la Provincia de Santa Fe; CONINAGRO (Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Ltda.); INTERCOOP Editora Cooperativa Ltda.; UICE (Unión Internacional de Cooperativismo y Mutualismo Escolar); AFECYM (Asociación Federal de Educadores en Cooperativismo y Mutualismo); CALCME (Célula de América Latina de Cooperativismo y Mutualismo Escolar) y, en el plano local, Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Instituciones vinculadas a la RSE: CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria); IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina - División RSE), Pacto Global de las Naciones Unidas, ACDE (Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas), VALOS.

6.2. Educación y cooperativismo: Fundación Grupo Sancor Seguros

La educación constituye una de las bases del desarrollo social y económico de la comunidad; por ello la Fundación del Grupo Sancor Seguros busca promover los valores en los establecimientos educativos de la Argentina, trabajando en tres líneas de acción:

A - Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.)

Dentro de la misión de la Fundación Grupo Sancor Seguros de trabajar de manera sistemática en el plano educativo, una de las tareas más importantes que se realizan es la gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.).

Durante este ejercicio, las actividades más destacadas fueron las siguientes:

- Convenio Universitario con la Universidad Católica de Santiago del Estero (U.C.S.E.): con el fin de otorgar el título universitario en las carreras de Contador Público Nacional e Ingeniería en Sistemas.
- Trabajo de Investigación sobre Cooperativismo y Asociativismo: organizado por Casa Cooperativa, participan del mismo 24 alumnos y 11 docentes del nivel terciario del I.C.E.S., más 6 alumnos del Instituto Superior Particular Incorporado (I.S.P.I.) “San José” de Sunchales.
- Diplomatura en Asociativismo Cooperativo y Mutual: la educación cooperativa es una forma de educación y se cimienta en tres pilares fundamentales: la solidaridad, la ayuda mutua y el propio esfuerzo. El objetivo de la Fundación –con el dictado de la diplomatura– es promover la incorporación de la enseñanza del cooperativismo en el ámbito institucional. Se inscribieron 53 docentes para esta capacitación que consta de 93 horas presenciales y 122 horas no presenciales de cursado.
- Tecnicatura en Higiene, Seguridad y Medioambiente: basada en las asignaturas “incendio” y “seguridad e higiene”, y complementada

con asignaturas de formación empresarial y prácticas de campo. Está dirigida a alumnos de escuelas de educación media de Sunchales, interesados en general y empleados de Prevención A.R.T.

B - Cooperativismo Escolar

La promoción, desarrollo y difusión del cooperativismo escolar son ejes centrales de la Fundación Grupo Sancor Seguros, entendiendo que este proyecto tiene vital importancia para contribuir a difundir los valores de la cooperación y el desarrollo de las futuras generaciones.

Por ello, desde el inicio de sus actividades hasta el presente, la Fundación ha apadrinado la constitución de 76 cooperativas escolares en distintas localidades del país, con la fina-

lidad de replicar la experiencia modelo que se lleva a cabo en Sunchales.

En el futuro se va a trabajar en la constitución de una "red social" que promueva y motive la creación de cooperativas escolares, pero no en forma directa desde nuestra Fundación, sino invitando a otras instituciones que formen parte de las comunidades locales. En este caso, el aporte de la Fundación consiste en el apoyo en la gestión, capacitación y bi-

bliografía para la creación de la cooperativa.

En ese marco, durante el ejercicio se propició la visita a Sunchales de escuelas y entidades de todo el país y el exterior, con el propósito de que puedan conocer el desarrollo del cooperativismo en esta localidad.

Detalle de visitas recibidas:

	Cantidad de personas	Instituciones vinculadas	Provincia/ Ciudad
ARGENTINA	296	Escuelas de nivel primario y secundario; cooperativas; Instituto Argentino de Investigaciones de Economía Social; Colegio de Graduados en Cooperativismo y Mutualismo.	Santa Fe, Bs. As., Misiones, La Pampa, Entre Ríos y Mendoza.
OTROS PAISES	12	LegaCoop ER.	Italia/ Región Emilio Romagna, Bologna.
	26	Confederación de Entidades para la Economía Social; Escuela Andaluza de Economía Social.	España: Valencia; Sevilla.
	7	COCAMAR Cooperativa Agroindustrial de Maringá.	Brasil/ Estado de Paraná, Maringá.
	13	SICREDI Pionera; Cooperativa Agropecuaria PIA.	Brasil/ Rio Grande do Sul: Porto Alegre; Nova Petrópolis.
	3	Expo ferias de cooperativas escolares.	Inglaterra.

Como dato destacado, cabe mencionar que en enero de 2011, el Ministerio de Educación de la Nación emitió Resolución N° 15 SE, declarando de Interés Educativo el proyecto "Promoción del cooperativismo escolar" llevado adelante por la Fundación.

Trabajo activo de las Cooperativas Escolares.



C- Intercambio Cooperativo

De la misma forma que se propició la visita de diferentes instituciones a Sunchales, se incentivó y brindó apoyo a distintas entidades para que viajen a otras regiones del país o el extranjero para conocer la experiencia y el desarrollo del cooperativismo en esos sitios.

Detalle de visitas realizadas:

	Cantidad de personas	Motivo	Provincial/ Ciudad
ARGENTINA	51	ENCACE (Encuentro Nacional de Consejos de Administración de Cooperativas Escolares).	Córdoba, Huerta Grande.
	3	Foro de la ACI.	Buenos Aires, Buenos Aires.
	27	Capacitación en cooperativismo escolar.	Río Negro, General Roca; Salta; Bs. As.; Salto.
OTROS PAÍSES	45	Hermanamiento Nova Petrópolis - Brasil/ Sunchales- Argentina.	Brasil, Nova Petrópolis.
	14	Intercambio en cooperativismo escolar.	Uruguay, Montevideo; Chile; Brasil, Nova Petrópolis.

6.3. Trabajo conjunto con el Gobierno y la Sociedad Civil

Junto al Ministerio de Educación de la Nación

Revista RE: auspiciamos, junto a otras ocho empresas, esta publicación que contiene información dirigida a adolescentes y se entrega gratuitamente en escuelas secundarias, siendo utilizada como material extracurricular y punto de debate en las aulas. Desde el año 2010 se extendió la entrega a las 100 escuelas más carenciadas del país, con lo cual actualmente está llegando a más de 50.000 adolescentes y sus familias.

Programas de TV: continuamos acompañando al Ministerio de Educación de la Nación en el auspicio de una miniserie de cinco capítulos, en los cuales el Ministerio selecciona a 3 escuelas públicas secundarias de distintos puntos del país y les asigna un proyecto. Cada proyecto tiene implicancias concretas sobre el resto de la comunidad de cada una de las localidades representadas por las escuelas. Estos programas se emitieron por canales abiertos de TV.

Programas desarrollados	Escuelas públicas secundarias seleccionadas	Características de la comunidad
"Había una vez un club" objetivo: crear un club para la localidad.	Sebastian Elcano (Córdoba). Lago Puelo (Chubut). Andresito (Misiones).	Localidades de menos de 10.000 habitantes que no cuentan con un club.
"Sueños de radio" objetivo: crear una radio local	Solís (Buenos Aires). Puerto Pirámide (Chubut). Los Varela (Catamarca).	Localidades con menos de 800 habitantes. Que no tienen radio local y la cual tendría un uso social de comunicación.

Cátedra Opcional de Seguros Agropecuarios

Desde hace 5 años la Facultad de Ciencias Agrarias de Esperanza dependiente de la Universidad Nacional del Litoral ofrece a sus alumnos avanzados la posibilidad de cursar la materia optativa, "Seguros Agropecuarios".

Un grupo de 41 alumnos cursaron la materia cuatrimestral en el segundo semestre del año 2010 a través de clases teóricas, de campo y disertaciones de profesionales invitados. Entre ellos se encuentran ingenieros y el Gerente de Seguros Agropecuarios de nuestro Grupo.

Apoyo Maratón Solidaria a favor de la niñez

La ciudad de Córdoba conmemoró el día del niño del año 2010, realizando su aporte a la infancia a través de una actividad que organizó la ONG Aldeas Infantiles SOS Argentina. Esta Organización convocó a la MARATÓN SOLIDARIA A FAVOR DE LA NIÑEZ el 8 de agosto de 2010, que tuvo como lugar de largada el Parque Sarmiento en el Monumento La Leona.

El Grupo Sancor Seguros fue la aseguradora oficial del evento, apoyando de esa manera esta actividad junto a otras instituciones muy reconocidas.

PREVENCIÓN DE IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

7.1. Uso sostenible de los recursos.

7.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios.

7.3. Prevención de la contaminación.

“La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles”

Extracto de la Sección 6.5.1., “Visión general del medio ambiente”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

7.1. Uso sostenible de los recursos

Edificio Verde

El 16 de marzo de 2011 se inauguró el Nuevo Edificio Corporativo del Grupo Sancor Seguros, a la vera de la Ruta Nacional N° 34, en la ciudad de Sunchales – Santa Fe donde se encuentra la Casa Central de la Cooperativa. Es una obra de imponentes dimensiones: emplazado en el predio de 10 hectáreas y 370 metros de frente el edificio, proyecta su sólida imagen con una arquitectura de más de 15.000 m2.



Uno de los objetivos perseguidos con esta construcción fue implementar el concepto de eficiencia energética en coherencia con nuestra visión de sustentabilidad, poniendo en valor aspectos tanto sustentables como económicos ligados al diseño, la materialización del proyecto y el ahorro energético. Se hizo hincapié en el diseño óptimo de nuestro principal sistema edilicio logrando los siguientes beneficios: reducción de la utilización de energía, disminución de la demanda de potencia (en el caso eléctrico), minimización de la contaminación ambiental y utilización de servicios energéticos a un costo menor.



Nuevo Edificio Corporativo Grupo Sancor Seguros.

7.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios

El interés por la protección del medioambiente es considerado al efectuar todos nuestros trabajos, previniendo y minimizando los impactos ambientales y preservando los recursos naturales.

Como nuestro producto se tangibiliza en papel, a través de una póliza, realizamos las siguientes acciones sustentables para disminuir su impacto:

Póliza Electrónica, orientada a empleados

En una primera etapa, que fue llevada a cabo a partir de enero de 2011, los empleados que cuentan con pólizas del ramo automotores, comenzaron a recibir las mismas en su casilla de correo electrónico. Posteriormente, se irá implementando esta modalidad para el resto de coberturas que el empleado posea.

Este procedimiento se enmarca en la resolución N° 33.463 de la Superintendencia de Seguros de La Nación (Argentina), que permite la utilización de medios electrónicos para el envío de documentación de pólizas de seguros.

Entre los beneficios esperados se destaca el servicio innovador en el mercado asegurador, la entrega inmediata y segura al cliente, una mayor eficiencia y productividad en los procesos operativos internos y, especialmente, una forma de contribuir a la preservación del medio ambiente al disminuir sensiblemente el uso de papel (sobres, hojas, etc.).

Otras acciones para disminuir el uso del papel

FOLLETO DE PAGO AL DÍA: implementado completamente en Marzo de 2011 (se fue haciendo gradualmente a medida que se iba terminando el stock de sobres). En pólizas de Automotores y Patrimoniales se incluía un volante de "Cuota al día". 1 folleto tenía el tamaño aproximado de media hoja carta.

El Centro de Emisión, Impresión y Despacho del Grupo Sancor Seguros propuso dejar de enviarlo y en su lugar incluir una leyenda en todos los sobres. Con esta modificación se estima ahorrar el costo de unos 66.000 volantes por mes (equivalente a 33.000 hojas mensuales).

LISTADO DE CERTIFICADOS A INTERMEDIARIO: implementado en septiembre de 2010. Se eliminó el envío de los listados de certificados o de adherentes que se envían a los intermediarios. Dicha información está presente en el Resumen de Copia de Póliza.

De esta manera, tomando como base la cantidad de hojas impresas para este reporte en el mes de julio 2010 (86.826), estaríamos ahorrando aproximadamente 695.000 impresiones anuales.

PORTA TARJETAS Y CARPETAS DE SALUD: implementado en septiembre de 2010. Una hoja carta es equivalente a 4 porta tarjetas aproximadamente y una carpeta a 2 hojas carta.

Se eliminó el envío de porta-tarjeta y carpetas. De esta manera, estaríamos ahorrando mensualmente 4.489 carpetas (equivalente a 8.978 hojas) y 2.677 porta-tarjetas (equivalente a 669 hojas), aproximadamente.

FORMULARIOS DE SOLICITUD DE BENEFICIOS Y CESIÓN DE DERECHOS EN PÓLIZAS DE SALUD: implementado en septiembre de 2010. La eliminación del mismo representa unas 8.700 hojas al mes aproximadamente.

LISTADOS DE PÓLIZAS CON DÉBITOS AUTOMÁTICOS (mejora en sistema de Productores Asesores CEIBO): implementado en noviembre de 2010. Se habilitó en la Nueva Plataforma de ExtraRed (CEIBO) la posibilidad de que los Organizadores y Productores Asesores de Seguros generen los listados de pólizas con débitos automáticos. Dejando de imprimir aproximadamente 4.000 hojas mensuales.

Total ahorro mensual estimado en hojas: 55.347 hojas mensuales. Teniendo en cuenta que 1 tonelada de papel se obtiene de aproximadamente 15 árboles, una resma de 500 hojas pesa 2,350 kg, en conclusión, de un árbol se obtienen alrededor de 14.000 hojas. Con los ahorros mencionados se "salvan" 4 árboles al mes y 48 al año. Fuente: <http://www.mexicoforestal.gob.mx/>

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

Ejercicio	Cantidad Impresiones	Pólizas Vigentes (hasta 06/2011)	Certificados Vigentes (hasta 06/2011)
2006-2007	22.770.621	613.587	2.769.035
2007-2008	26.799.659	696.744	3.758.327
2008-2009	29.349.479	902.727	4.493.383
2009-2010	30.345.844	969.081	5.314.295
2010-2011	30.725.756	1.056.047	6.646.808
Crecimiento entre 2006-2007 y 2010-2011	35%	72%	140%

7.3. Prevención de la contaminación

Indicadores de consumo

Consumo	2009/2010	2010/2011
Energías registradas totales	8.068,8420 GJ	8.419,7 GJ
Energía – Modalidad bimestral	969,642 GJ	383,321 GJ
Agua	6.869 m ³	6.864 m ³

Consumo	2010/2011
Basura	19,50 Tn
Gas natural	1.511,36 GJ

Resmas de papel adquiridas	2009/2010	2010/2011
Cantidad papel adquirido Casa Central y zonas	142.620,31 Kgs	92.998,805 Kgs

Reciclaje y acciones para disminuir impacto

Papel

Al reciclar el papel que utilizamos colaboramos con el proyecto "Hacer un buen papel", que integra a varias instituciones educativas y de contención de la localidad de Sunchales. El dinero que recaudan se distribuye entre esas instituciones, y una cuarta parte "solidaria" para colaborar con alguna otra entidad de la ciudad vinculada a la alimentación, educación y salud.

	2009/2010	2010/2011
Cantidad papel reciclado en Casa Central	27.437 Kgs	28.870 Kgs

Residuos electrónicos

En el mes de septiembre de 2010 se envió al Grupo Silkers S.A., 8.270 Kgs de equipos electrónicos dados de baja para rezago. La firma Silkers S.A. cuenta con Certificados Ambientales Anuales de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación que avalan a la firma como operadora y generadora de Scrap (residuos electrónicos). Silkers S.A. es la empresa líder en la Argentina en la Gestión Sustentable de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. La empresa brinda servicios de recolección, separación, valorización y reciclado del e-scrap, recuperando importantes recursos naturales y minimizando el impacto ambiental.

Plástico

Las botellas desechables se entregan a la Municipalidad de la ciudad de Sunchales quienes la comercializan con la empresa Altaplast de la localidad de Ataliva, también ubicada en la provincia de Santa Fe. La empresa Altaplast la comercializa a la empresa Reciclar S.A. de Sarandí provincia de Buenos Aires que se encarga de la recuperación de envases y materias primas industriales, regenerando los desechos en este caso las botellas, al mismo tiempo que los reincorpora al proceso productivo. Los productos que se generan de esta recuperación se aplican en la Industria Textil, Química, Plástica y en envases, caños de electricidad, plantines para campo, etc. Para ver más información ingresar a www.reciclar.com.

Concepto	2010/2011
Botellas desechables	867,80 Kg

Además, realizamos el reemplazo de bolsas de polietileno por bolsas oxi-biodegradables en el armado de paquetes de pólizas. Se invitó a los intermediarios que reciban las pólizas a que las devuelvan a la empresa para su reutilización.

Emissiones de CO₂

La utilización del sistema de videoconferencia remota, al evitar viajes a otras localidades para entablar una comunicación permite un importante ahorro en lo que refiere a combustible como en las emisiones de dióxido de carbono. En nuestro Grupo fomentamos la implementación de este sistema.

Videoconferencias	2009/2010	2010/2011
Cantidad de Videoconferencias	192	260

Observaciones

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

Los indicadores de consumo de energía y gas están expresados en Gigajoules (GJ). 1 kWh (kilovatio-hora) = 0,0036 GJ.

Con motivo de la inauguración del Nuevo Edificio Corporativo el pasado mes de marzo, en el próximo Reporte de Sustentabilidad correspondiente al ejercicio 2011/2012, estaremos en condiciones de reportar el consumo de esta nueva instalación en su primer año de uso.

INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

8.1. Estado de evolución de los indicadores reportados.

8.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas.

8.3. Tabla de Contenidos e Indicadores GRI.

8.1. Estado de evolución de los indicadores reportados

Continuamos trabajando progresivamente en la identificación y sistematización de indicadores relevantes, mejorando la calidad y aumentando el alcance de los mismos.

Durante este período se logró que la recolección, sistematización y procesamiento de indicadores medioambientales esté a cargo del Área de Seguridad y Medioambiente, transformando esta práctica en una herramienta estratégica de análisis para luego implantar mejoras y nuevos desafíos. Asimismo, se comenzaron a armar redes internas de recolección de información en el resto de las Unidades de Negocio y se aprobó la utilización del sistema ISO Tools en el que se integrarán los sectores de RSE, y Seguridad y Medioambiente. En cuanto a los indicadores laborales, se desarrolló una aplicación para exportar la información del Sistema de Gestión y poder explotarla de acuerdo a requerimientos, mejorando su procesamiento.

Ampliamos la información agregando variables de análisis en los siguientes indicadores:

LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

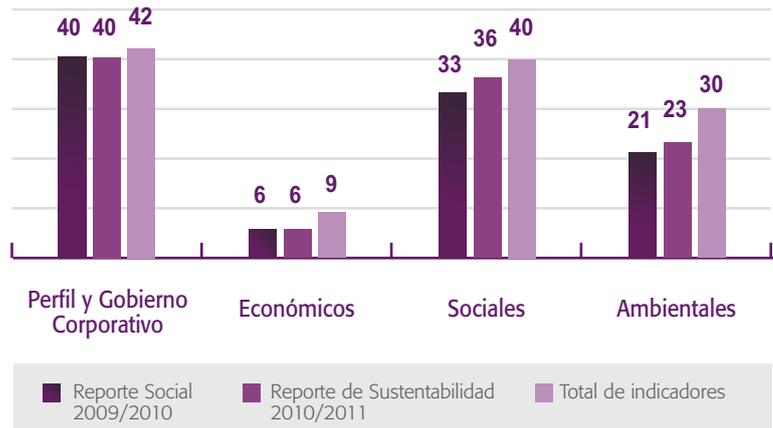
EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.

EN4: Consumo indirecto de Energía desglosado por fuentes primarias.

EN22: Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.

Presentamos aquí un análisis comparado de los indicadores reportados en el Reporte Social Ciclo 3 y en este Reporte de Sustentabilidad del Pre-Ciclo 4 del Proceso de RSE.

Cantidad de indicadores reportados



Reporte Social 2009/2010: Estado de indicadores GRI reportados



Reporte de Sustentabilidad 2010/2011: Estado de indicadores GRI reportados



8.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas



Adheridos desde el año 2009 a esta iniciativa, confirmamos nuestro compromiso internacional de RSE y en la adopción y progreso en la implementación de los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción.

Este Reporte de Sustentabilidad representa nuestra tercera Comunicación sobre el Progreso en donde exponemos la forma en que cumplimos con estos principios, hoy relacionados con los lineamientos de GRI y con la nueva Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Nuestro compromiso con la RSE y el Pacto Global de Naciones Unidas implica trabajar en la mejora continua de la sistematización de nuestro desempeño económico, social y ambiental. En la siguiente tabla de información e indicadores de GRI, mostramos la correspondencia

entre los Principios del Pacto Global con los indicadores de cumplimiento GRI, (en base al documento: "Estableciendo la Conexión, GRI y Pacto Global de Mayo de 2007") y la sección del Reporte en la cual se encuentra informada la implementación de estos indicadores.

Para más información ingresar a: www.pactoglobal.org.ar
www.unu.org.ar

8.3. Tabla de Contenidos e Indicadores GRI

La siguiente tabla, indica las secciones o páginas donde se presenta la información sobre el cumplimiento de los diferentes requisitos establecidos por estos lineamientos.

En este reporte hemos alcanzado el Nivel C de aplicación de GRI.

	Principios del Pacto Global	Cláusulas ISO 26000	Secciones
1. Visión y estrategia			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6.2	Introducción del Presidente del Grupo Sancor Seguros
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6.2	1.1.2, 1.2, 1.3, 2.3
2. Perfil			
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.		Retirac de tapa
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Retirac de tapa
2.3	Estructura operativa de la organización.	6.2	Retirac de tapa, 1.1
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Retirac de tapa
2.5	Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.		Retirac de tapa
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Retirac de tapa, 1.1
2.7	Mercados servidos.		Retirac de tapa, 4.2
2.8	Dimensiones de la organización informante.		Retirac de tapa, 2.1
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Nota 1
2.10	Premios y distinciones recibidos.		2.2.1, 4.5
3. Parámetros del reporte			
Perfil del reporte			
3.1	Período cubierto por la información contenida en el reporte.		Retirac de tapa
3.2	Fecha del reporte anterior más reciente.		1.2.1
3.3	Ciclo de presentación de reportes.		1.2.1
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		Retirac de contratapa
Alcance y cobertura del reporte			
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte.		Retirac de tapa, 1.3.2., 1.3.3.

Referencias:

Los indicadores pintados en color verde se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP). Se han incorporado dos columnas adicionales a la derecha en donde se señala qué indicador es equivalente a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y las cláusulas de la ISO 26000 que se tomaron como guía.

N/D: significa no disponible durante el período de elaboración de este Reporte de Sustentabilidad. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos reportes.

N/A: significa que no aplica a las actividades de la empresa.

Notas: al pie de la tabla.

		Principios del Pacto Global	Cláusulas ISO 26000	Secciones
3.6	Cobertura del reporte.			Retirac de tapa
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.			Retirac de tapa
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.			Nota 2
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.			8.1
3.10	Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.			Nota 2
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.			Nota 2
Índice del contenido GRI				
3.12	Tabla de contenidos GRI.			8.3
Verificación				
3.13	Política y práctica sobre verificación externa.		7.5.3	Nota 3
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés.				
Gobierno				
4.1	Estructura de gobierno de la organización.		6.2	1.1
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		6.2	Nota 4
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		6.2	N/A
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		6.2	1.1, 3.3
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.		6.2	Nota 5
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		6.2	1.1, 2.2.1
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.		6.2	N/D
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.		6.2	1.1.1, 2.2.1
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.		6.2	1.1.2
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		6.2	N/D
Compromisos con iniciativas externas				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Principio 7	6.2	1.2, Cap. 7
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.		6.2	2.3, 2.3.1, 3.5, 4.1, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3, 7.3
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		6.2	5.5, 6.1
Participación de los grupos de interés				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		6.2	1.2, 1.3, 2.3, 2.3.1, 3.5, 4.1, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3, 7.3
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		6.2	1.2, 3.3
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.		6.2	1.3, 2.3, 2.3.1, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.		6.2	1.3, 2.3, 2.3.1, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Desempeño económico				
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido		6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	2.1
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Principio 7	6.5.5	N/D
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			3.2, 3.5
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			Nota 6
Presencia en el mercado				
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Principio 1	6.4.4, 6.8	N/D
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.		6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	2.3
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Principio 6	6.8, 6.8.5, 6.8.7	N/D
Impactos económicos indirectos				
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.		6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	Cap. 5 y 6

		Principios del Pacto Global	Cláusulas ISO 26000	Secciones
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	1.2, 2.3, 4.1, 4.6, Cap. 6
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE				
Empleo				
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.		6.4, 6.4.3	3.1
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	6.4, 6.4.3	3.1
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.		6.4, 6.4.3, 6.4.4	3.2
Relaciones empresa/trabajadores				
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 1 y 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	3.3
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Principio 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	N/D
Salud y seguridad en el trabajo				
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	Principio 1	6.4, 6.4.6	3.4
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principio 1	6.4, 6.4.6	3.4
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	Principio 1	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	3.2, 3.4, 5.2
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Principio 1	6.4, 6.4.6	3.4
Formación y educación				
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		6.4, 6.4.7	3.5
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		6.4, 6.4.7, 6.8.5	3.5
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		6.4, 6.4.7	3.5
Diversidad e igualdad de oportunidad				
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	Principio 1 y 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	1.1, 3.1
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principio 1 y 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Nota 7
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
Prácticas de inversión y abastecimiento				
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	Principio 1-6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	N/D
HR2 (P)	Porcentaje de los distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	Principio 1-6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	N/D
HR3 (A)	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	Principio 1-6	6.3, 6.3.5	3.5, 5.2
No discriminación				
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Principio 1, 2 y 6	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Nota 8
Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5 (P)	Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	Principio 1-3	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	3.3
Explotación infantil				
HR6 (P)	Actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	Principio 1, 2, 4 y 5	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	Nota 8

Referencias:

Los indicadores pintados en color verde se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP). Se han incorporado dos columnas adicionales a la derecha en donde se señala qué indicador es equivalente a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y las cláusulas de la ISO 26000 que se tomaron como guía.

N/D: significa no disponible durante el período de elaboración de este Reporte de Sustentabilidad. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos reportes.

N/A: significa que no aplica a las actividades de la empresa.

Notas: al pie de la tabla.

		Principios del Pacto Global	Cláusulas ISO 26000	Secciones
Trabajos forzados				
HR7 (P)	Operaciones con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas.	Principio 1, 2 y 4	6.3, 6.3.3 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	Nota 8
Prácticas de seguridad				
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	Principio 1 y 2	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	N/D
Derechos de los indígenas				
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principio 1 y 2	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	Nota 9
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD				
Comunidad				
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.		6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.6.7	1.3, Cap. 6
Corrupción				
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	2.2
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	2.2.1
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	2.2.1.
Política pública				
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Principio 1-10	6.6, 6.6.4, 6.8.3	5.5, 6.1, 6.3
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Principio 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Nota 10
Comportamiento de competencia desleal				
SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		6.6, 6.6.5, 6.6.7	Nota 8
Cumplimiento normativo				
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.		6.6, 6.6.7	Nota 8
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
Salud y seguridad del cliente				
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	Principio 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	N/A
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	Principio 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	Nota 8
Etiquetado de productos y servicios				
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Principio 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Nota 11
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Principio 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Nota 8
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.		6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	4.2
Comunicaciones de marketing				
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	4.5
PR7 (A)	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Nota 8
Privacidad del cliente				
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Principio 1	6.7, 6.7.7	Nota 8
Cumplimiento normativo				
PR9 (P)	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		6.7, 6.7.6	Nota 8
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
Materiales				
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	6.5, 6.5.4	7.2, 7.3
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	N/D
Energía				
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	6.5, 6.5.4	7.3
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	6.5, 6.5.4	7.3
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	7.3

		Principios del Pacto Global	Cláusulas ISO 26000	Secciones
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	7.2, 7.3
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	7.1
Agua				
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	6.5, 6.5.4	7.3
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio 8	6.5, 6.5.4	N/A
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	N/A
Biodiversidad				
EN11 (P)	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/A
EN12 (P)	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/A
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/A
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/A
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/A
Emisión, vertidos y residuos				
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.5	N/D
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.5	N/D
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principio 7, 8 y 9	6.5, 6.5.5	7.1, 7.3
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.3	N/D
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio 8	6.5	N/D
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8	6.5	N/A
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8	6.5	7.3
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio 8	6.5	N/A
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	Principio 8	6.5	N/A
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	Principio 8	6.5, 6.5.4, 6.5.6	N/A
Productos y servicios				
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	Principio 7, 8 y 9	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	7.1, 7.2, 7.3
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4, 6.7.5	N/D
Cumplimiento normativo				
EN28 (P)	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	6.5	Nota 8
Transporte				
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	Principio 8	6.5, 6.5.4, 6.6.6	7.3
General				
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principio 7, 8 y 9	6.5	N/D

Referencias:

Los indicadores pintados en color verde se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP). Se han incorporado dos columnas adicionales a la derecha en donde se señala qué indicador es equivalente a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y las cláusulas de la ISO 26000 que se tomaron como guía.

N/D: significa no disponible durante el período de elaboración de este Reporte de Sustentabilidad. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos reportes.

N/A: significa que no aplica a las actividades de la empresa.

Notas: al pie de la tabla.

Notas

Nota 1: durante el ejercicio 2010/2011 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Nota 2: las aclaraciones sobre las técnicas de medición, la re-expresión de información y los cambios significativos relativos a periodos anteriores se realizan a lo largo del reporte.

Nota 3: este Reporte de Sustentabilidad no cuenta con una verificación externa.

Nota 4: el Presidente del Consejo de Administración es el representante legal de la Cooperativa, pero no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa; de hecho es un atributo del Consejo el nombrar o contratar al Gerente General quien será el encargado de ejecutar, a través de sus dependencias, las resoluciones que elabore aquél.

Nota 5: en cuanto a la remuneración que corresponde a los Consejeros en ejercicios de sus funciones, esta no guarda relación con el desempeño o ingresos de la empresa, sino que gozan de sueldo fijo.

Nota 6: el Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el ejercicio 2010/2011.

Nota 7: no hay diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.

Nota 8: no se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2010/2011.

Nota 9: las actividades del Grupo Sancor Seguros no se realizan en ubicaciones geográficas donde habitan poblaciones indígenas.

Nota 10: no se financian partidos políticos.

Nota 11: el 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el art. 23 de la ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad aseguradora (Resolución SSN N° 21.523, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas, más información en: <http://www.infoleg.gov.ar>

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

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

Los profesionales del equipo tienen experiencia en el desarrollo de sistemas de gestión de RSE, estrategias de sustentabilidad, involucramiento de la Alta Dirección, concientización interna, capacitaciones en RSE/sustentabilidad, mapeo de grupos de interés, diálogos con los grupos de interés, estudios comparativos de sustentabilidad entre empresas e industrias locales e internacionales y elaboración de Reportes Sociales, entre otros temas relacionados.

A través de Spirit Solution Network, ReporteSocial.com ha realizado el diseño, puesta en marcha y acompañamiento del Pre-Ciclo 4 del Proceso de RSE desarrollado en el ejercicio 2010/2011 en el Grupo Sancor Seguros. Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con el Grupo Sancor Seguros o sus grupos de interés o cualquier otra cuestión que pueda implicar un conflicto de interés en nuestro trabajo con la empresa. Por lo tanto, se considera que la facilitación del Proceso de RSE se ha realizado por un ente independiente e imparcial.

Más información sobre ReporteSocial.com en www.reportesocial.com

Diálogo abierto

Con cada nuevo Ciclo o Pre-Ciclo de trabajo de nuestro Proceso de RSE, avanzamos en el compromiso que asumimos hace 6 años cuando iniciamos esta Gestión de Responsabilidad Social Empresaria. Este Proceso está centrado en el DIÁLOGO, precisamente con el propósito de escuchar lo que nuestros grupos de interés tienen para aportar sobre los temas vinculados al negocio, desempeño y gestión de la RSE y la inversión en el Desarrollo Sustentable del Grupo Sancor Seguros.

Esperamos que a través de estas páginas pueda conocer un poco más la forma en que trabajamos y vivimos la RSE. Cualquier grupo de interés y lector de este Reporte tiene la libertad de hacernos llegar sus opiniones, sugerencias, dudas o cualquier comentario extra vinculado a este Proceso y nuestro trabajo. Puede hacerlo por fax a la línea sin cargo 0800-444-28500 o bien por correo electrónico a RSE@gruposancorsegueros.com.

También puede escribirnos a:

Área Responsabilidad Social Empresaria
Grupo Sancor Seguros
Av. Independencia 333
2322 – Sunchales
Santa Fe – Argentina

Hemos impreso 1000 ejemplares de este Reporte de Sustentabilidad e imprimiremos ejemplares de la versión resumida, con el objetivo de lograr un amplio alcance de distribución (gratuita) entre nuestros grupos de interés.

Este documento se encuentra disponible en formato electrónico y en una nueva versión On Line, a los que puede acceder en nuestros sitios Web corporativos:

www.gruposancorsegueros.com

www.sancorsegueros.com

www.prevencionart.com.ar

Los reportes e informes anteriores a éste, están a disposición de los interesados en las mismas páginas. Cualquiera de estos documentos puede ser solicitado en copia impresa, enviando un correo electrónico a

RSE@gruposancorsegueros.com

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

Elaborado por:

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

Facilitador Externo del Proceso de RSE:

ReporteSocial.com, para Spirit Solution Network.

Sunchales, Setiembre de 2011.



Este Reporte de Sustentabilidad se encuentra impreso en papel fabricado por Torras Papel, empresa papelera española certificada en la norma ISO14001, para que sus procesos de producción contribuyan a cuidar y respetar el medioambiente.



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA