



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

"Cerca de las personas, comprometidos con el futuro"

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012/2013

**Proceso de Responsabilidad
Social Empresaria**

ISO 26.000 / GRI G4 / AA1000SES / AA1000AS /
PACTO GLOBAL – COP Avanzada



Los Asuntos Materiales que impactan en la Sustentabilidad de nuestro Negocio

Este Reporte de Sustentabilidad 2012/2013 presenta información identificada como **material y relevante** en el impacto de nuestro negocio para con nuestros grupos de interés.

El contenido de este Reporte está organizado en capítulos de acuerdo a las 7 Materias Fundamentales de Responsabilidad Social propuestas por la Norma Internacional ISO26000: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad. El resto de capítulos da cuenta de cómo se ha trabajado el proceso de este Reporte y los indicadores de desempeño económicos, sociales y ambientales que presentamos.

A través de este nuevo Análisis de Materialidad hemos trabajado en la reidentificación de ASUNTOS MATERIALES que hoy son de alto impacto para nuestro negocio, la industria del seguro y para nuestros grupos de interés.

En la siguiente tabla presentamos los 12 ASUNTOS que hemos identificado como MATERIALES para el Grupo Sancor Seguros. Estos asuntos aparecen priorizados en su nivel de importancia promedio para facilitar la comprensión acerca de cuáles han sido identificados como más significativos. No obstante, se aclara que todos estos temas materiales revisten máxima relevancia para la empresa. A su vez, los mismos han sido relacionados tanto con las 7 Materias Fundamentales propuestas por la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 como con los Aspectos de la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global). El listado de los Aspectos Materiales de GRI G4 identificados para definir los contenidos de este Reporte, se presentan en la Tabla GRI, Capítulo 9 y en la Tabla de Involucramiento con las Partes Interesadas (Sección 2.4).

“Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de asuntos pertinentes respecto a sus decisiones y actividades, debería analizar cuidadosamente los asuntos identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué asuntos son los más significativos y tienen mayor importancia para la organización.”

Extracto de la Sección 7.3.2.2 “Determinación de la importancia”, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

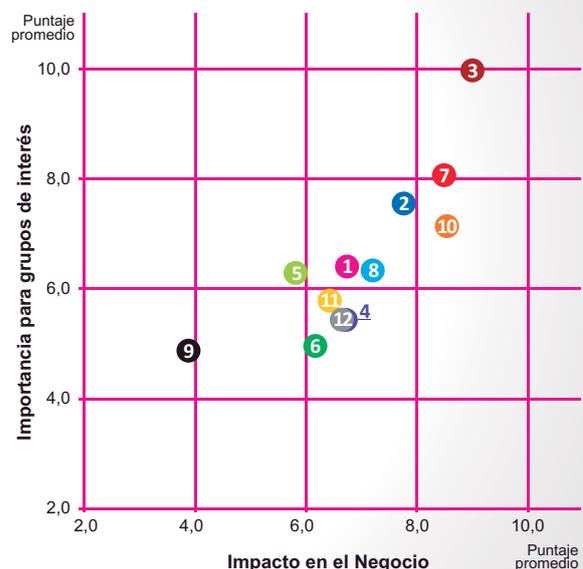
Hemos elaborado este informe siguiendo las recomendaciones de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) cumpliendo el criterio “In accordance” de esta Guía, alcanzando la opción Core; la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 y los principios de Materialidad, Exhaustividad y Capacidad de Respuesta propuestos por la serie de estándares de AccountAbility (AA1000). El Principio de Materialidad de la Guía G4 de GRI establece que el Reporte debe abarcar los aspectos que reflejan los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos de la organización; y que ejercen una influencia sustancial en las evaluaciones y decisio-

nes de los grupos de interés.

El ejercicio de identificación, priorización y validación de los ASUNTOS MATERIALES alcanza las operaciones del Grupo en Argentina; aún no se han incluido en este análisis las realizadas en el exterior. Sin embargo, durante el año 2013 se inició el Proceso de RSE en las operaciones de nuestro Grupo en Paraguay. En Uruguay, por su parte, comenzamos a llevar a cabo algunas acciones y luego continuaremos el proceso con Brasil. En este Análisis de Materialidad participaron tanto los grupos de interés INTERNOS de la empresa (ALTA DIRECCIÓN – Consejo de Administración y Comité Ejecutivo, el Grupo Estratégico de RSE y los Referentes de RSE de

Gráfico Matriz de Materialidad

A los efectos de leer esta Matriz de Materialidad, en donde se encuentran identificados y priorizados los ASUNTOS MATERIALES, para la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, participaron para el eje “Importancia para los grupos de interés”: el público interno (Referentes de RSE de Unidades de Negocios), la cadena de valor con los Productores de Seguros y los expertos y referentes de RSE de empresas. Para el eje “Impacto en el Negocio” participaron el Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo, y el Grupo Estratégico de RSE (gerentes) de la empresa, por su amplio conocimiento del negocio.



Puesto	Asunto Relevante	Materia Fundamental ISO 26000 relacionada	Página del Reporte
1	Participación del Gobierno de la Empresa en el Proceso de RSE.	Gobernanza de la Organización.	9-11
2	Transparencia (Anticorrupción, Código de Ética y Rendición de Cuentas).	Prácticas Justas de Operación.	22-24, 79
3	Desarrollo de RSE en la cadena de valor (Productores Asesores de Seguros, Proveedores y Clientes).	Prácticas Justas de Operación.	28-29, 42-43, 44-45, 53
4	Participación de empleados en programas de RSE.	Prácticas Laborales.	34, 51
5	Capacitación y desarrollo de los empleados.	Prácticas Laborales.	34-37
6	Planificación del negocio que se adapte a los cambios mundiales (a mediano y largo plazo).	Gobernanza de la Organización.	9-11
7	Desempeño económico-financiero (solvencia, solidez, respaldo).	Prácticas Justas de Operación.	2-3, 21-22
8	Programas sociales relacionados a la prevención y seguridad con la esfera de influencia.	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad. Derechos Humanos.	48-49, 51-59, 61-67
9	Innovación en productos que incluya tendencias de sustentabilidad (microseguros, seguro ambiental, etc.).	Asuntos de consumidores.	44-46, 77
10	Diálogo con la esfera de influencia como eje del Proceso de RSE.	Gobernanza de la Organización.	13-15, 17-19
11	La seguridad vial como eje de los Programas de RSE.	Derechos Humanos.	51-59
12	Gestión del impacto ambiental.	El Medio Ambiente.	69-77

las Unidades de Negocio de todo el país) como los EXTERNOS (los Productores Asesores de Seguros y un grupo de Expertos y Referentes de RSE de empresas). Como eje de análisis se tomaron variables internas y externas, como: la agenda de sustentabilidad del Grupo, el compromiso del Gobierno con el desarrollo sustentable, las consideraciones locales y mundiales de la sustentabilidad en la industria del seguro, los temas relevantes identificados por el público interno y externo en los años anteriores, las expectativas de los diferentes grupos de interés que participaron en diálogos, expectativas sociales más amplias y la influencia de la cadena de valor de la organización, entre otros.



- 1 Programas sociales relacionados a la prevención y seguridad con la esfera de influencia.
- 2 Participación de empleados en programas de RSE.
- 3 Participación del Gobierno de la empresa en el Proceso de RSE.
- 4 Innovación en productos que incluya tendencias de sustentabilidad (microseguros, seguro ambiental, etc.).
- 5 Diálogo con la esfera de influencia como eje del Proceso de RSE.
- 6 La seguridad vial como eje de los Programas de RSE.
- 7 Transparencia (Anticorrupción, Código de Ética y Rendición de Cuentas).
- 8 Planificación del negocio que se adapte a los cambios mundiales (a mediano y largo plazo).
- 9 Gestión del impacto ambiental.
- 10 Desarrollo de RSE en la cadena de valor (Productores Asesores de Seguros, Proveedores y Clientes).
- 11 Capacitación y desarrollo de los empleados.
- 12 Desempeño económico-financiero (solvencia, solidez, respaldo).

PERFIL DE LA EMPRESA

NUESTRAS EMPRESAS



Prevención
Salud



- **SANCOR COOPERATIVA DE SEGUROS LTDA.**
 - SANCOR SEGUROS S.A. URUGUAY
 - SANCOR SEGUROS DEL PARAGUAY S.A.
 - SANCOR SEGUROS DO BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS S.A.
 - SANCOR SEGUROS DO BRASIL S.A.
 - SANCOR SEGUROS PARTICIPAÇÕES S.A.
 - SANCOR SEGUROS COLOMBIA SERVICIOS TÉCNICOS S.A.S.
- **PREVENCIÓN RIEGOS DEL TRABAJO**
- **PREVENCIÓN SALUD**
- **ALIANZA INVERSORA S.A.**
- **PUNTO SUR MANAGEMENT INC. (Broker de Reaseguros)**
- **PUNTO SUR Sociedad Argentina de Reaseguros S.A.**
- **SOCIEDAD ARGENTINA DE REASEGUROS S.A.**
- **GRUPO SS S.A. (Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión)**
- **GRUPO SANCOR SEGUROS INTERNACIONAL SOCIEDAD DE INVERSIÓN S.A.**
- **FUNDACIÓN GRUPO SANCOR SEGUROS**

MISIÓN

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

VISIÓN Y VALORES en www.gruposancorseguros.com

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

- Mirada a largo plazo.
- Diálogo con los grupos de interés.
- Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.
- Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la actividad aseguradora.
- Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
- Mejora continua en la gestión de RSE.
- Convicción, pasión, conocimiento y perseverancia en nuestro accionar.

Argentina, Paraguay, Uruguay, Brasil

ASEGURADOS
3.140.000

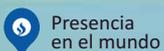
OFICINAS
IDENTIFICADAS **480**

OFICINAS
PROPIAS **50**

PRODUCTORES
ASESORES **5.400**

EMPLEADOS
1.915

PRESENCIA EN EL PAÍS Y EN EL CONTINENTE AMERICANO



Presencia en el mundo



Casa Central
Sucursal Capital Federal
Sedes
Delegaciones
Oficinas comerciales



Oficinas de
Productores
Asesores

CASA CENTRAL
Sunchales (Santa Fe)

SUCURSALES
Capital Federal (Bs. As.)
Cldro. Rivadavia (Chubut)
Ushuaia (T. del Fuego)

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)
Salta (Salta)
Bariloche (R. Negro)
San Rafael (Mendoza)
Trelew (Chubut)
Posadas (Misiones)
Paraná (Entre Ríos)

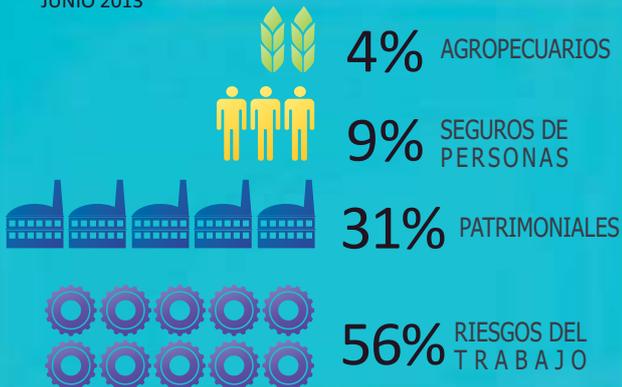
San Luis (San Luis)
Villa María (Córdoba)
Villa Gesell (Bs. As.)
San Juan (San Juan)
San Isidro (Bs. As.)
Temperley (Bs. As.)
El Calafate (Santa Cruz)
Lincoln (Bs. As.)

**CENTROS MÉDICOS
LABORALES**
Capital Federal
Córdoba
Rosario
Santa Fe
Mendoza
General Roca
Neuquén

DIVERSIFICACIÓN

CRECIMIENTO Y PRODUCCIÓN

JUNIO 2013



AGROPECUARIOS

- Multirriesgo Agrícola
- Granizo
- Ganado
- Tambo
- 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
- Caución
- Cristales
- Incendio
- Todo Riesgo Operativo
- Seguro Técnico
- Embarcaciones de placer
- Aeronavegación

RIESGOS DEL TRABAJO

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

LIDERAZGO

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DEL SEGURO



CRECIMIENTO

EVOLUCIÓN DEL MERCADO DEL SEGURO

JUNIO 2009 - JUNIO 2013



Fuente: Superintendencia de Seguros de la Nación

RESPALDO

DISPONIBILIDADES E INVERSIONES

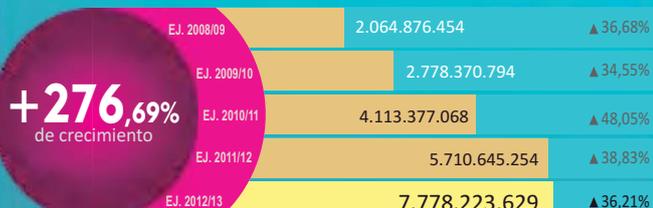
% Variación Junio 2009 a Julio 2013



PRODUCCIÓN

CARTERAS PRIMAS EMITIDAS

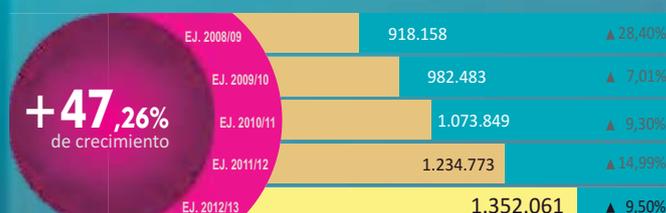
% Variación Junio 2009 a Julio 2013



PRODUCCIÓN

PÓLIZAS VIGENTES

% Variación Junio 2009 a Julio 2013



ÍNDICE

PERFIL DE LA EMPRESA

Carta de la Alta Dirección 6



1

Capítulo 1

GOBIERNO DE LA EMPRESA..... 8

1.1. Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros..... 9

1.1.1. Funcionamiento de la Gobernanza . 10

1.1.2. Gobierno de RSE 11



3

Capítulo 3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO 20

3.1. Desempeño económico 21

3.2. Anticorrupción 22

3.3. Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores 24

3.3.1. Respuesta a nuestros proveedores: seguimiento del diálogo del Ciclo 4..... 25

3.3.2. Identificación de principales proveedores 27

3.3.3. Cambios significativos de proveedores 27

3.3.4. Gestión y comunicación con proveedores 28

3.3.5. Diálogo, respuesta y formación de proveedores..... 28

3.3.6. Auditorías a proveedores 29

3.3.7. Capacitaciones a proveedores de servicios..... 29



2

Capítulo 2

LA GESTIÓN DE LA RSE CON ISO 26000 y LA GUÍA G4 DE GRI..... 12

2.1. Avances en la adopción ISO 26000. Migración a la Guía G4 de GRI 13

2.2. Nuestra gestión de RSE. Avances del Proceso. Logros y desafíos 16

2.3. Involucramiento y diálogo con los grupos de interés 17

2.3.1 Evolución de los diálogos y Reportes del Proceso de RSE desde sus inicios 17

2.3.2 La consulta con los grupos de interés 17

2.4. El Diálogo sobre el Reporte de Sustentabilidad..... 19



4

Capítulo 4

PRÁCTICAS LABORALES 30

4.1. Trabajo y relaciones laborales..... 31

4.2. Condiciones de trabajo y protección social..... 32

4.3. Representación Sindical 33

4.4. Comunicación y formación en Responsabilidad Social 34

4.5. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 35

4.6. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 35



5

Capítulo 5

ASUNTOS DE CONSUMIDORES..... 38

5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas 39

5.2. El compromiso con nuestros clientes . . . 42

5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente . 43

5.4. Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos – “Microseguros” 44

5.5. Nuevos desarrollos para los clientes. . . 45

5.6. Responsabilidad por los productos y servicios 47

5.7. Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados..... 48

5.8. Protección y privacidad de los datos de los asegurados 49



Capítulo 6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO 50

- 6.1. La relación con nuestros empleados y los DDHH 52
- 6.2. Los DDHH como cuidado y promoción hacia nuestra cadena de valor 53
 - 6.2.1. DDHH: promover y cuidar junto a nuestros Productores Asesores de Seguros 53
 - 6.2.2. La relación con nuestros asegurados y los DDHH 53
- 6.3. Nuestro trabajo con la comunidad y las generaciones futuras en relación a los DDHH 54
 - 6.3.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo” . . 54
 - 6.3.2. Parque Temático de Seguridad Vial 55
 - 6.3.3. Prevención en Escuelas - Preveniños 57
 - 6.3.4. Mi Primera Licencia 58
- 6.4. Los DDHH como cuidado y promoción en alianzas con el Estado y la sociedad civil . . 58
 - 6.4.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial. 58
 - 6.4.2. Convenio con CESVI para la educación vial. 58
 - 6.4.3. Trabajo con municipios y gobierno 59
 - 6.4.4. Trabajos con la sociedad civil. . . 59



Capítulo 8

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE 68

- 8.1. Uso sostenible de los recursos 69
- 8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios 71
- 8.3. Prevención de la contaminación. 71
 - 8.3.1. Indicadores de consumo. 71
 - 8.3.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto 72
- 8.4. Adaptación al cambio climático 77



Capítulo 9

MEDICIONES DE SUSTENTABILIDAD E INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE 78

- 9.1. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP avanzada 79
- 9.2. Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial e ISO 26000 79
- 9.3. Anexo indicadores. 88
 - 9.3.1. Indicadores laborales 88
 - 9.3.2. Indicadores de capacitación de los empleados. 89
 - 9.3.3. Indicadores de satisfacción de clientes. 89
- 9.4. Informe de Verificación Independiente . . 91
 - 9.4.1. Tabla con detalle de la metodología para la verificación. 92

GLOSARIO DE TÉRMINOS. 94

Alcance y Lineamientos de este Reporte Retiración de contratapa

Diálogo abierto con nuestros grupos de interés. Retiración de contratapa



Capítulo 7

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD 60

- 7.1. Desarrollo de la comunidad 61
- 7.2. Alianzas de trabajo 62
- 7.3. Educación y Cooperativismo 62
- 7.4. Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos 65
- 7.5. Educación y Cultura 66



Alfredo Panella
Presidente

Un aporte al desarrollo humano sustentable

Durante el período 2012/2013, el panorama para el mercado asegurador ha presentado tanto amenazas como oportunidades. En la primera categoría ubicamos a la creciente siniestralidad, el incremento de costos derivado de la inflación y la elevada litigiosidad en Riesgos del Trabajo. En el terreno de las oportunidades, se destaca el lanzamiento del Plan Nacional Estratégico del Seguro (PlaNeS) 2012-2020, a cuya implementación sumamos nuestro desafío de impulsar la Responsabilidad Social Empresaria como herramienta clave del modelo de gestión en las aseguradoras.

En este contexto, nuestra meta consiste en continuar haciendo un aporte a la sustentabilidad con el compromiso de todos los niveles jerárquicos de nuestra Organización. Para ello, hemos realizado un proceso de auto-evaluación tomando como referencia las siete Materias Fundamentales de Responsabilidad Social propuestas por la Norma ISO 26000. Este Análisis de Materialidad, que sirvió para detectar fortalezas y oportunidades de mejora e identificar Asuntos Materiales prioritarios, contó con la participación de la Alta Dirección de la empresa (Consejo de Administración y Comité Ejecutivo), del Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria (GERSE) y de los Referentes de RSE de las distintas Unidades de Negocios en el país.

En el Grupo Sancor Seguros practicamos la Responsabilidad Social Empresaria desde nuestros orígenes, hace más de 67 años, cuando las siglas RSE todavía no significaban nada para la generalidad de la población y el mundo de los negocios apenas comenzaba a abrazarlas. En este camino arduo pero colmado de satisfacciones, hemos alcanzado numerosos logros, producto de la escucha atenta y sistemática de nuestros grupos de interés, para conocer sus necesidades e inquietudes. La elaboración de este Reporte es una conquista en sí misma, pues nos permite transparentar la relación que mantenemos con nuestro entorno social y ambiental inmediato, rindiendo cuenta de nuestras acciones y constatando el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés.

De cara al futuro, y bajo la premisa de que siempre es posible introducir mejoras en el propio accionar, afrontaremos el desafío de continuar desarrollando la cadena de valor y promoviendo el respeto a los derechos humanos, al tiempo que buscaremos trabajar con matrices de riesgo y mantener el diálogo como eje principal del Proceso de RSE. Además, hemos comenzado a extender el alcance del mismo a las empresas que nuestro Grupo posee en el exterior (Uruguay, Paraguay y Brasil).

Fruto del esfuerzo mancomunado entre todos los miembros de nuestra gran familia, hemos integrado la Responsabilidad Social al negocio y trabajamos en la generación de valor agregado en las distintas comunidades en las que operamos. Para ello, hemos incorporado progresivamente la visión de nuestra cadena de valor en los asuntos relevantes de la empresa, lo cual implica la participación directa de los Productores Asesores de Seguros y de proveedores, con quienes mantenemos un diálogo abierto y fluido, al igual que con el resto de nuestros grupos de interés.

Nuestra esencia cooperativa hace que valores como compromiso social, cooperación, ayuda mutua, responsabilidad, ética e integridad estén profundamente enraizados en nuestra cultura empresaria. Esos mismos valores son los que nos llevaron a asumir un fuerte compromiso en la adopción de medidas preventivas contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, delineando una política corporativa tendiente a ello. Conscientes de que la actividad aseguradora puede ser utilizada en algunas de sus operatorias para facilitar el procedimiento de lavado, asumimos esta responsabilidad de trabajar en favor de la detección de operaciones sospechosas o inusuales, capacitando para ello a todos nuestros colaboradores.

Demostrando un máximo nivel de compromiso con la sociedad, el medio ambiente y las futuras generaciones, y en concordancia con los avances registrados en materia de transparencia y sustentabilidad empresaria, para la elaboración de este Reporte hemos migrado hacia la nueva Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global), cumpliendo el criterio "In accordance" y alcanzando la opción Core, que se caracteriza por concentrar el análisis en los impactos económicos, sociales y ambientales, así como por la implementación de mecanismos de seguimiento de las acciones de mejora. Además, hemos empleado otros estándares internacionales, como la Norma ISO 26000, la serie AA1000 de AccountAbility y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Con la convicción de que con nuestro accionar diario podemos hacer un valioso aporte al desarrollo humano sustentable, continuaremos transitando el camino de la Responsabilidad Social, siempre al amparo de los valores que nos orientan desde el comienzo mismo de nuestra historia.



A close-up photograph of a woman with long dark hair holding a baby wrapped in a white blanket. The woman's face is partially visible, looking down at the baby with a gentle expression. The background is softly blurred, showing more of the woman and the baby. The overall tone is warm and intimate.

CAPÍTULO 1

GOBIERNO DE LA EMPRESA

Desde nuestros orígenes, abrazamos los Principios y Valores que nos definen como Grupo y nos llevaron a crecer de manera responsable y sustentable.

1.1. Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros

1.1.1. Funcionamiento de la Gobernanza

1.1.2. Gobierno de RSE

1.1. Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros

En 1945 nació Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., empresa que dio origen al Grupo Sancor Seguros y sentó las bases para un crecimiento permanente en prestación de servicios integrales y desarrollo social. Para alcanzar los objetivos del negocio, se adoptó una estrategia de diversificación y se fueron creando distintas empresas, que dan respuesta a las demandas del mercado de seguros. Actualmente, el mismo es liderado por nuestro Grupo en Argentina, gracias a la trayectoria, reputación y desempeño de sus empresas.

Cada empresa del Grupo tiene su propio órgano de Dirección, pero todas ellas responden a las directivas del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. Sus miembros son elegidos democráticamente y representan a las distintas zonas del país en las que nuestro Grupo se encuentra presente. Los Consejeros actúan en nombre de los Asociados de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y son elegidos mediante la Asamblea General Ordinaria, según lo que determina el Estatuto Social.

A través de las Asambleas Anuales se fortalece el diálogo y la comunicación entre los Asociados (representados por los Delegados de las distintas zonas) y los Consejeros. Por su parte, el Consejo de Administración se reúne mensualmente para el análisis y evaluación de nuevas propuestas respecto al funcionamiento de la Cooperativa.

Los Consejeros de cada zona, los funcionarios Corporativos y de cada Unidad de Negocio deben llevar adelante reuniones informativas destinadas a los Delegados zonales a los fines de exponer la evolución de la situación general del Grupo y sus proyecciones. Este tipo de reuniones generan un espacio propicio para consultas e intercambio de opiniones entre Asociados, Productores Asesores de Seguros y los miembros de la empresa, logrando así un diálogo para la mejora continua de la gestión.

La participación de los integrantes del Consejo de Administración se plasma en tres Comisiones de Trabajo: de Administración, Finanzas y Contralor; de Producción y Siniestros; y de Relaciones y Educación Cooperativa (esta última incluye los aspectos vinculados a RSE). Los temas abordados en las mismas se encuentran ligados a la sostenibilidad, cumplimiento de normas y estándares, relaciones sociales y cooperativismo.

Consejo de Administración 2012/2013

Provincias a las que pertenecen	%
Santa Fe	39,12
Córdoba	13,04
Buenos Aires	13,04
Mendoza	8,70
Capital Federal	8,70
Neuquén	8,70
Misiones	4,35
Río Negro	4,35
Total	100,00

Por grupo etario	%
Entre 30 y 50 años	22,73
Mayores a 50 años	77,27
Total	100,00

Presidente:	Alfredo Panella
Vicepresidente:	Carlos Ingaramo
Secretario:	Raúl Colombetti
Prosecretario:	Oscar Rho
Tesorero:	Ricardo Fregona
Protesorero:	Gabriel Montiel
Vocales Titulares:	Oscar Bergese Carlos Casto Vicente Pili José Sánchez
Vocales Suplentes:	Eduardo Reixach Mario Garrini Horacio Cabrera Federico Ariel Juan Scenna Ulises Mendoza Feliciano Toledo Enrique Abonassar Atilio Urbina Osvaldo Vázquez
Sindicatura	
Síndico Titular:	Juan Beltrame
Síndico Suplente:	Héctor Rossi

1.1.1. Funcionamiento de la Gobernanza

En el año 2012, nuestro Grupo Asegurador implementó una nueva estructura organizacional, adoptando un modelo de holding acorde al actual posicionamiento de la empresa y a la envergadura de sus negocios. Entre los objetivos de la medida se destacan el de consolidar dicho posicionamiento, afianzar el desarrollo de los emprendimientos regionales e internacionales, diseñar un nuevo modelo de gobierno corporativo para la toma de decisiones estratégicas.

Dentro de este esquema, el Comité Ejecutivo, compuesto por tres miembros, reporta directamente al Consejo de Administración. A comienzos de 2013 se introdujeron modificaciones en la estructura organizacional. Por una parte, los negocios del Grupo están ahora divididos en las siguientes Direcciones Generales: Sancor Seguros, Prevención Salud (nuestra empresa de medicina privada) y Sancor Seguros Internacional.

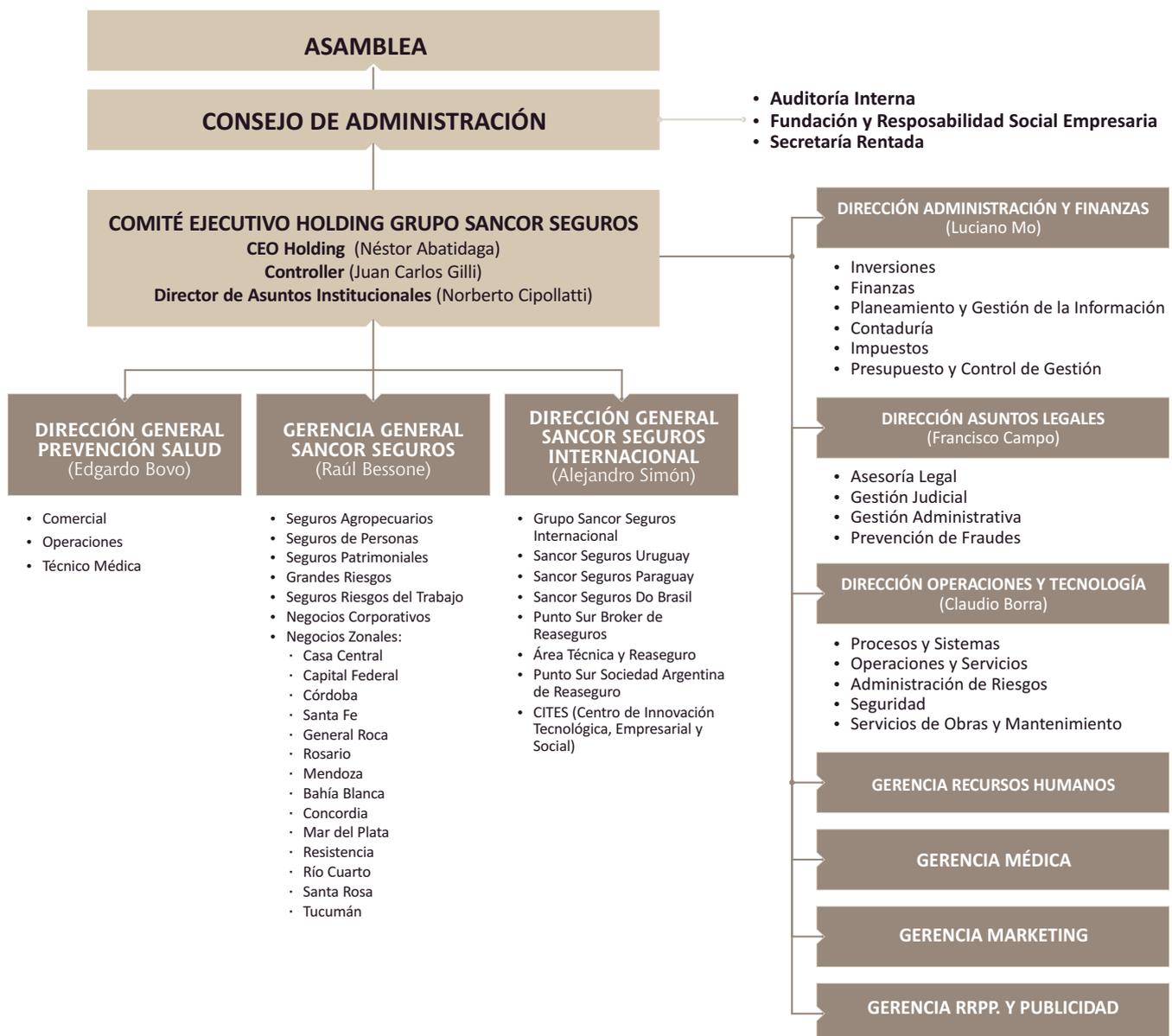
Por otro lado, a las Direcciones Corporativas de Administración y Finanzas y Asuntos Legales se incorporó la de Operaciones y Tecnología. Además, se creó la Gerencia Médica y las áreas de Marketing y Relaciones Públicas y Publicidad alcanzaron idéntico status, con el objetivo de

reforzar su rol como Aliados Estratégicos en los procesos del negocio de nuestro Grupo.

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

En este sentido, el Comité está definiendo el nuevo Mapa Estratégico, donde el objetivo de sustentabilidad incorporado en 2012, opere como un marco que integre en forma transversal todos los enunciados contenidos en el mismo; por ello, también estará presente en el panel del "Portal de Proyectos Estratégicos" de la Intranet Corporativa. De esta forma, tendrán acceso todos los empleados y será de cumplimiento para toda la Organización.

Como parte del compromiso con nuestros grupos de interés, continuamos promoviendo la gestión transversal del Proceso de RSE en el negocio para impulsar el desarrollo sustentable del Grupo Sancor Seguros y la sociedad en su conjunto. Además, nos comprometemos a extender y formalizar este proceso hacia el resto de los países en los cuales tenemos presencia directa, para responder de manera global a nuestros objetivos en materia de Responsabilidad Social Empresaria.



1.1.2. Gobierno de RSE

La Gerencia de RSE reporta directamente al órgano máximo del Gobierno de la empresa: el Consejo de Administración. Esto refuerza el compromiso con la sustentabilidad que asumimos en el Grupo y renovamos día tras día. Los miembros del Consejo participan activamente del Proceso de RSE y los programas que surgen en función a las expectativas de los grupos de interés, integrándolos a su agenda.

El Gobierno de RSE comprende múltiples actores que llevan adelante una metodología de trabajo participativa:

Alta Dirección: está compuesta por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo del Grupo. Estos órganos participan en la toma de decisiones finales del Proceso de RSE, y se mantienen informados de los avances del mismo y sus resultados. Los miembros de la Alta Dirección reciben y/o asisten anualmente a capacitaciones específicas de sustentabilidad y RSE que les permiten estar actualizados en las tendencias y asuntos claves del Proceso de RSE. Durante el ejercicio 2012/2013, los integrantes de la Alta Dirección analizaron cuestiones relacionadas a los logros y desafíos del Proceso de RSE, y sus avances y compromisos en materia de lineamientos GRI, ISO 26000 y Pacto Global de Naciones Unidas. Uno de los pasos más importantes que se ha cumplido en este período fue la participación de los consejeros y directores en el Análisis de Materialidad, realizado para validar y priorizar los temas relevantes a trabajar y planificar estratégicamente en la organización.

Comité de Control Interno: está compuesto por el Presidente del Consejo de Administración de Sancor Seguros, el Controllor, el Director de Asuntos Institucionales (estos dos últimos son miembros del Comité Ejecutivo), el Gerente General de Sancor Seguros y el Gerente de Auditoría Interna. Su función es trabajar en los controles esenciales para toda la Organización, sentando las bases para evaluar con independencia de criterio los procesos más importantes y contribuyendo a asegurar la eficiencia operativa, a través de la minimización de los riesgos sobre el patrimonio y el cumplimiento de los planes y objetivos organizacionales.

Comité de Ética: está integrado por tres miembros del Consejo de Administración y el Director de Asuntos Institucionales. Realiza reuniones trimestrales con el objetivo de velar por los intereses del Código de Ética, el cual es de aplicación a todos los miembros del Órgano de Administración y el personal de las empresas de nuestro Grupo. Para más información, ver sección 3.2.

Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria: está integrado por la Dirección de Operaciones y Tecnología, las Gerencias de: RSE; RRHH; Marketing; Comercial de Prevención Salud; Higiene, Seguridad y Medioambiente / Dirección Ejecutiva de la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO); y la Gerencia de



Capacitación del Grupo Estratégico de RSE.

Administración de Riesgos, incorporada en este último ejercicio a fin de comenzar un proceso para identificar los potenciales impactos negativos, tanto sociales como ambientales y económicos, de las actividades de nuestro Grupo con el objetivo de tenerlos identificados y gestionarlos. El Grupo Estratégico, coordinado por la Responsable de RSE, tiene entre sus funciones principales, impulsar, gestionar, y brindar su aporte y validación al proceso y programas de RSE, aprobar los proyectos estratégicos que involucren a los grupos de interés, evaluar y aprobar las expectativas surgidas de los diálogos con estos últimos para presentar a la Alta Dirección y de esta manera, constituir el marco de sustentabilidad para la toma de decisiones dentro de la Organización.

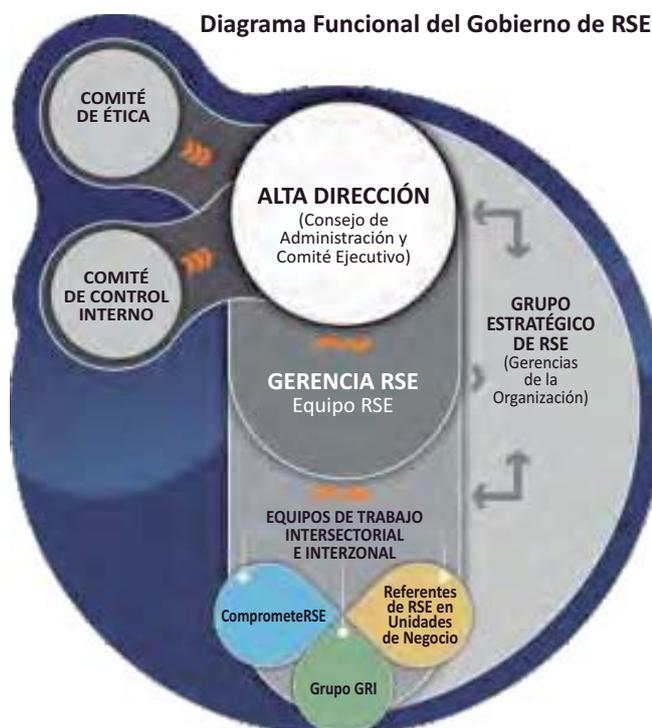
Gerencia de RSE: tiene a su cargo la Gestión del Proceso de RSE de manera transversal en todo el Grupo Sancor Seguros. Está coordinada por la Gerencia de RSE, la Responsable de RSE y tres Analistas de RSE. La misma tiene como objetivo gestionar la planificación, organización, implementación y medición de resultados del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros. Para ello coordina tanto el funcionamiento del Equipo de trabajo inter-

sectorial e interzonal como el Grupo Estratégico de RSE y la presentación de proyectos a la Alta Dirección, logrando así que la estrategia de sustentabilidad se lleve adelante interactuando en todas las etapas y con todos los actores.

Equipos de trabajo intersectoriales e interzonales: son coordinados por integrantes del Equipo de RSE y están conformados por:

- **Grupo ComprometeRSE:** integrado por colaboradores de 7 sectores de la Organización, quienes trabajan para llevar adelante programas que responden a las expectativas de los empleados.
- **Grupo GRI:** formado por 4 sectores, los cuales trabajan en recabar, procesar y alimentar el sistema de indicadores GRI del Proceso.
- **Referentes de RSE de las Unidades de Negocio:** consiste en 13 grupos de trabajo integrados por 33 representantes de distintos sectores en Sucursal Capital Federal, las Sedes y Delegaciones en el país, los cuales contribuyen a replicar el Proceso de RSE y los programas en todo el país.

Diagrama Funcional del Gobierno de RSE



CAPÍTULO 2

LA GESTIÓN DE LA RSE CON ISO 26000 y LA GUÍA G4 DE GRI

Abrazamos el desafío del diálogo, que implica escuchar y responder para poder evolucionar. Son abrazos de responsabilidad, de inclusión a generaciones presentes y futuras.

2.1. Avances en la adopción ISO 26000. Migración a la Guía G4 de GRI

2.2. Nuestra gestión de RSE. Avances del Proceso. Logros y desafíos

2.3. Involucramiento y diálogo con los grupos de interés

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

2.3.2. La consulta con los grupos de interés

2.4. El diálogo sobre el Reporte de Sustentabilidad

2.1. Avances en la adopción ISO 26000. Migración a la Guía G4 de GRI

Nuestro Proceso de RSE incorpora principios, recomendaciones y prácticas de una importante serie de lineamientos internacionales, como ISO 26000, la Guía G4 de GRI, el Pacto Global de Naciones Unidas y la serie de estándares de AA1000. De esta forma, este Proceso de RSE y el resultado del presente Reporte de Sustentabilidad utilizan como base la experiencia de estos lineamientos internacionales para enriquecer nuestra gestión en sustentabilidad. Tenemos, como objetivo principal, el de gestionar las materias clave para la industria de seguros, responder con responsabilidad a la agenda de negocios de nuestra Organización y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

¿RSE o Sustentabilidad?

Para nosotros, sustentabilidad es hablar de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable, lo que se entiende como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. En función a este concepto, nuestra Estrategia de Sustentabilidad es la que da un marco a lo que hacemos en nuestra empresa para impulsar ese compromiso: “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”.

Para poder poner en práctica esta estrategia, desarrollamos nuestro Proceso de RSE, entendiendo que la Responsabilidad Social está relacionada con las responsabilidades de la empresa para con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Desarrollando prácticas de RSE, estamos contribuyendo con el desarrollo de la Sustentabilidad en la empresa.

Como lo hemos hecho anteriormente, en nuestro compromiso social por impulsar los principios y recomendaciones propuestos por la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, este año, a partir de las expectativas de nuestros públicos, hemos incorporado un nuevo recurso creado por el Grupo Sancor Seguros.

El mismo consiste en un sello inspirado en el logo utilizado por el grupo internacional encargado del estudio de la Norma Internacional ISO 26000: 2010 durante su proceso de desarrollo y su significado está asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y Yang para identificar cada una de las secciones de este Reporte en donde se están adoptando asuntos de la mencionada Norma. A través de este diseño concebido a estos efectos, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia el Asunto correspondiente que propone la Norma.



Explicación del logo utilizado por el grupo internacional encargado del estudio de la Norma Internacional ISO 26000: 2010 durante su proceso de desarrollo.

En verde, la tierra o el cosmos. En azul, la división de acuerdo con el Yin y Yang. Al mismo tiempo, los brazos entrelazados de las personas (vistos desde arriba).

Los cuatro círculos, representando, las cuatro diversidades culturales básicas de la humanidad / las diversidades étnicas básicas.

El fondo, algo fluyendo. Significando que nada está establecido para siempre, todo debe ser reconsiderado una y otra vez.



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas justas de operación



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas laborales



MATERIA FUNDAMENTAL
Asuntos de consumidores



MATERIA FUNDAMENTAL
Derechos humanos



MATERIA FUNDAMENTAL
Participación activa y desarrollo de la comunidad



MATERIA FUNDAMENTAL
El medio ambiente

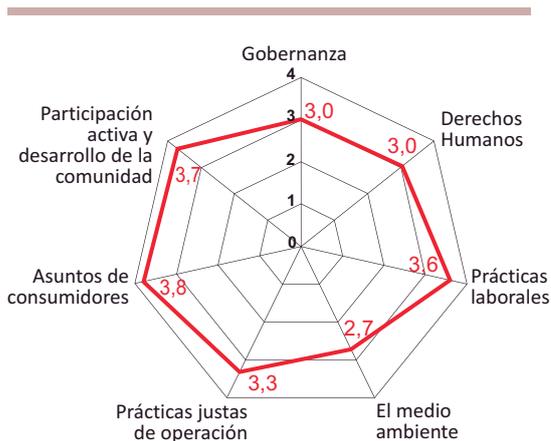
A la Materia Fundamental Gobernanza de la Organización no le hemos asignado un sello, ya que la misma no ha sido tratada en "Asuntos".

Autoevaluación en Adopción de la ISO 26000

Este año hemos avanzado un nuevo paso en la adopción de la Norma Internacional ISO 26000, ampliando el alcance de la evaluación en nuestra empresa.

En este caso, trabajamos con los niveles jerárquicos de la Organización para realizar un proceso de autoevaluación en función a las materias fundamentales de la ISO 26000. De este ejercicio participó el Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (GERSE), cuyos integrantes se reunieron con el objetivo de revisar las materias fundamentales y asuntos de la ISO 26000, reflexionar sobre el grado de adopción del Grupo Sancor Seguros y a la vez detectar fortalezas y oportunidades de mejora.

Este diagnóstico arrojó como resultado que los asuntos relacionados con consumidores, la participación activa y el desarrollo en la comunidad y las prácticas laborales, son los tres temas identificados como de mayor "adopción" frente a las recomendaciones de la Norma ISO 26000. Por otra parte, el medio ambiente y algunos aspectos de gobernanza corporativa y de derechos humanos aún deben profundizarse.



Criterios de evaluación de las Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 en el Grupo Sancor Seguros

- 1- Bajo
- 2- Medio
- 3- Alto
- 4- Muy alto

¿En qué consiste el Proceso de RSE?

Iniciado en 2005, el Proceso de RSE consiste en el análisis, la organización y la sistematización de todos los procesos necesarios en la empresa para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial y gestionar nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Estas acciones están relacionadas entre sí y son desarrolladas a través del diálogo con nuestros diferentes grupos de interés -tanto internos como externos-, la elaboración de planes de acción relacionados a la sustentabilidad y la publicación de los resultados de este proceso en un Reporte de Sustentabilidad.

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

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

Asimismo, el Proceso de RSE nos permite medir el desempeño de nuestra empresa en los ámbitos financiero, social, laboral y medioambiental. Para ello, utilizamos los lineamientos internacionales de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), adoptamos la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, los estándares de AccountAbility (Reino Unido) y los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Etapas. Los "Ciclos" del Proceso de RSE

Nuestro Proceso de RSE se retroalimenta permanentemente de los resultados del año anterior, cuando se detectan las oportunidades de mejora y se trabaja en un nuevo plan anual de RSE. Si bien en los ejercicios anteriores intercalábamos un año llamándolo CICLO -donde se realizaba un diálogo con los grupos de interés- y al siguiente, PRE-CICLO -donde se mostraba la evolución del cumplimiento de expectativas relevadas en el CICLO anterior y se trabajaba en el diagnóstico para el siguiente-, a partir de este año y considerando las opiniones de nuestros públicos, decidimos unificar la denominación bajo "Ciclos del Proceso de RSE", haciendo mención al ejercicio económico en el que se trabajó; en este caso, 2012/2013.

Las etapas de este proceso anual son:

1. **Preparación Interna - Identificar:** se efectúa un diagnóstico sobre el estado de la sustentabilidad en nuestra empresa, se analizan las expectativas de los grupos de interés y se realiza un repaso de los aspectos materiales a gestionar en nuestro Proceso de RSE;
2. **Escuchar - Analizar - Incorporar:** se escucha a los grupos de interés para entender sus opiniones y expectativas a fin de analizar, validar e incorporar los resultados a nuestro Proceso de RSE;
3. **Medir - Verificar - Comunicar:** en función a lo realizado durante el año en el Proceso de RSE, se presenta el Reporte de Sustentabilidad con los resultados, metas e indicadores de desempeño económico, social y ambiental.

Una vez concluido el Ciclo anual, el Proceso se cierra para ser revisado y se vuelve a iniciar.



¿Por qué hacemos este Proceso de RSE?

Para...

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

En el proceso de analizar la adopción de recomendaciones de la Norma ISO 26000 en nuestra empresa, desarrollamos una consulta con referentes de RSE de otras empresas, sobre las materias fundamentales de la ISO 260000 que fue respondida en base a la información presentada en el Reporte de Sustentabilidad 2011-2012. Los participantes concluyeron lo siguiente:

MATERIA FUNDAMENTAL DE LA ISO 26000	MEJORAS DETECTADAS	ESTADO EN ESTE REPORTE
GOBIERNO DE LA EMPRESA	• Hacer foco en lo relevante del año en cuanto a Gobierno Corporativo.	
	• Profundizar la información sobre la remuneración y evaluación del gobierno de la empresa en temas de sustentabilidad.	
PROCESO DE RSE. ADOPCIÓN DE LA ISO 26000	• Mostrar de una manera más clara y simple el Proceso de RSE.	
	• Aclarar referencias sobre los Ciclos y Preciclos, incluyendo un gráfico que los relacione con los años de publicación.	
	• Explicar el uso de las palabras "sustentabilidad" y "RSE" en cada caso correspondiente.	
	• Aclarar en mayor detalle las referencias en el gráfico de análisis de materialidad.	
PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO	• Hacer foco en lo relevante o en la novedad del año, destacando la práctica más original y relevante para la industria.	
	• Incluir información acerca de las prácticas con proveedores y empresas aseguradas en cuanto a seguros de riesgos laborales.	
PRÁCTICAS LABORALES	• Priorizar la novedad o práctica original del período.	
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	• Sintetizar el capítulo, resaltando lo más relevante para la compañía.	
	• Reflejar al cliente final en el capítulo.	
	• Incluir un gráfico explicativo de la esfera de influencia de la empresa.	
LA VIDA COMO VALOR EN LA PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL	• Incluir información acerca de quiénes son los aliados de la empresa.	
DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD	• Simplificar el lenguaje de este capítulo.	
	• Incluir datos numéricos de la estrategia con la comunidad.	
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	• Incluir información acerca de quiénes son los aliados de la empresa.	
	• Profundizar la información acerca de los impactos relevantes de la empresa en el medio ambiente.	

2.2. Nuestra gestión de RSE. Avances del Proceso. Logros y desafíos

En la siguiente tabla presentamos los resultados de nuestra gestión de RSE considerando las materias fundamentales de la Norma ISO 26000, su estado de evolución al momento de publicación de este Reporte y la sección del mismo donde pueden observarse su progreso y los resultados obtenidos:

MATERIA FUNDAMENTAL DE LA ISO 26000	PRINCIPALES ASPECTOS INCLUIDOS	DESAFÍOS PLANTEADOS 2011/2012	ESTADO 2012/2013	SECCIÓN REPORTE
Gobernanza de la Organización	Gestión de sustentabilidad. Estrategia. Diálogos. Antecedentes del Proceso de RSE. Gobierno Corporativo.	• Realización de 2 capacitaciones anuales al Consejo de Administración en temas de Sustentabilidad.		---
		• Inclusión de la Gerencia de Administración de Riesgos como un nuevo integrante del Grupo Estratégico.		1.1.2.
		• Trabajo, como proyecto estratégico, en matrices de riesgo económico-financiero, social y medioambiental.		---
Prácticas justas en el negocio	Desempeño económico. Anticorrupción. RSE en la cadena de valor.	• Implementación de la Línea Ética.		3.2.
		• Inclusión de la comunicación de los Principios del Pacto Global en los contratos con proveedores.		---
		• Trabajo, como proyecto estratégico, en la actualización de las bases de datos de proveedores de todo el país.		---
		• Plan de Desarrollo RSE de Proveedores.		3.3.1.
Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social. Diálogo social. Salud y seguridad. Desarrollo y formación.	• Implementación para todos los empleados de una capacitación en Sustentabilidad, Proceso de RSE de la Empresa y Programas a través de una plataforma e-learning.		---
		• Implementación de la Quinta etapa del Programa ComprometerSE.		4.4.
		• Lanzamiento y ejecución del proyecto de Voluntariado.		6.1.
Asuntos relacionados con consumidores	Canales de ventas. Clientes. Productos y servicios. Educación – salud y seguridad de los consumidores. Privacidad de datos.	• Extensión del uso de la plataforma e-learning a Productores Asesores de Seguros.		---
		• Monitoreo del Programa de Microseguros		5.4.
		• Desarrollo de Focus Groups con beneficiarios del Programa Microseguros.		---
		• Mayor información y difusión de las acciones de RSE, en función de las vías de comunicación implementadas.		---
Derechos Humanos	Derecho a la vida. Grupos Vulnerables y Equidad. Programas con empleados. Cadena de valor. Comunidad. Estado y Sociedad Civil.	• Relanzamiento del Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo” bajo un nuevo mensaje: “En el tránsito, la solidaridad salva vidas. Por empezar, la tuya. Pensando en los demás, también te cuidás vos”. Reformulación de su nombre, cambiando la palabra “accidentes” por “siniestros” en todas sus piezas comunicacionales, dando respuesta a la solicitud de ONGs, remodelando sus estaciones y con una nueva modalidad de trabajo.		6.3.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Alianzas de trabajo con la comunidad. Fundación Grupo Sancor Seguros. Educación.	• Desarrollo del proyecto de Protección Social y Mercado Laboral con CIPPEC.		7.2.
		• Participación en proyecto de Investigación junto al I.C.E.S (Fundación Grupo Sancor Seguros).		7.3.
		• Trabajo por los jóvenes y el cine nacional junto a la Academia de las Artes y Ciencias Cinematográficas de la Argentina.		7.5
Prevención del impacto medioambiental	Uso sostenible de los recursos. Conformidad ambiental de productos y servicios. Prevención de la contaminación.	• Obtención de la Certificación Leed para el Edificio Corporativo de nuestra empresa en Sunchales.		8.1
		• Implementación del Programa Compromiso con el Ambiente en el resto de Unidades de Negocio de todo el país.		8.3.2.
		• Trabajo junto a otras empresas en programas sustentables como “La Basura Sirve”.		8.3.2.

2.3. Involucramiento y diálogo con los grupos de interés

Según la Norma ISO 26000, “la identificación e involucramiento con las partes interesadas son clave para abordar la responsabilidad social de una organización”. Para el Grupo Sancor Seguros, este ha sido el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios. En la actualidad, el Proceso de Diálogos del Grupo ha alcanzado por lo menos a 15 de sus grupos de interés, contando con la opinión de 570 participantes de los mismos y habiéndose relevado y respondido más de 3.049 expectativas, para las cuales se delinearón planes de acción e indicadores de cumplimiento.



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

	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Metodología de diálogo	Diálogo Telefónico.	----	Diálogo Presencial.	Diálogo Presencial.	Diálogos presenciales y entrevistas telefónicas.	Diálogos presenciales y encuestas escritas.	Diálogos presenciales y entrevistas telefónicas.	Diálogos presenciales y consultas por e-mail.
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.	Materialidad del Reporte y Comunicación y Relación; Gestión y Servicio y RSE con Aliados Estratégicos (161 expectativas).	Temas Materiales del Negocio, Materias de ISO 26.000 y el Reporte de Sustentabilidad.
Lineamientos	AA1000 GRI 2002.	----	AA1000AS GRI G3 "C".	AA1000SES GRI G3 "C". Pacto Global.	AA1000SES-AA1000AS GRI G3 "C+". Pacto Global.	ISO 26000 AA1000SES GRI G3 "C" Protocolo Técnico GRI 2011 Pacto Global (COP Avanzada).	ISO 26000 AA1000SES GRI G3 "B+" Protocolo Técnico GRI 2011 Pacto Global (COP Avanzada).	ISO26000, AA1000SES AA1000AS, GRI G4 Pacto Global (COP Avanzada).
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 y virtual, resumen impreso).	Reporte de Sustentabilidad (versión impresa y virtual, resumen impreso).	Reporte de Sustentabilidad (versión impresa y virtual, resumen impreso en español e inglés).	Reporte de Sustentabilidad (versión impresa y virtual, resumen impreso en español e inglés).
Verificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí

2.3.2. La consulta con los grupos de interés

En este nuevo Ciclo, realizamos diferentes encuentros de diálogo con público interno y externo para escuchar sus opiniones y expectativas sobre nuestro Reporte de Sustentabilidad. De estas consultas participaron:

PÚBLICO INTERNO

- Empleados del Grupo Sancor Seguros.
- Grupo Estratégico de RSE (GERSE).
- Referentes de RSE de las Unidades de Negocios.

PÚBLICO EXTERNO

- Referentes de RSE de otras empresas.



Diálogo con público externo.

EXPECTATIVAS CONSOLIDADAS SOBRE ASPECTOS GENERALES DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Tema	Opiniones de los grupos de interés	Respuesta del Grupo Sancor Seguros
Extensión	<ul style="list-style-type: none"> Continuar utilizando un lenguaje claro y de fácil lectura, clarificando los textos traducidos. Reducir la extensión del Reporte, incorporando tablas y/o gráficos complementando al texto. 	<ul style="list-style-type: none"> Incluimos tablas y gráficos a lo largo del Reporte para destacar información relevante. No hemos podido reducir la extensión del Reporte en su versión completa, dada la importancia de los temas presentados.
Lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> Continuar utilizando un lenguaje claro y de fácil lectura, clarificando los textos traducidos de la Norma 26000 y palabras en inglés. Continuar incluyendo un glosario. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizamos un lenguaje claro y simple, referenciando de forma sencilla los textos de la ISO 26000 y reemplazando términos en inglés al español. Incluimos nuevamente un glosario al final del Reporte.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Poner mayor énfasis en temas relacionados a cooperativas. Profundizar la información sobre seguridad vial y temas de interés social. Incluir contenido sobre acciones locales desarrolladas en las Unidades de Negocio y mercados en el exterior. Mayor comunicación de los logros y desafíos. Incluir información sobre reciclaje de basura y otros temas de administración de recursos naturales. Incorporar resultados de capacitación para empleados. Profundizar sobre las gestiones de siniestros y prevención de lavado de dinero. Incluir información sobre el aumento exponencial de la judicialidad en la cobertura de Riesgos del Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se amplió la información en la sección 7.3. Continuamos profundizando las acciones realizadas en materia de seguridad vial. Progresivamente iremos incluyendo acciones de nuestras empresas del exterior. Ver sección 2.2. Avances Gestión RSE. Profundizamos la información sobre la gestión de residuos. Agregamos indicadores de capacitaciones de empleados. Profundizamos la información sobre las gestiones de siniestros y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. Se informarán los datos de judicialidad en el próximo Reporte.
Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Continuar verificando externamente el Reporte. Agregar experiencias vividas en cada zona. Contextualizar la información cuantitativa. Incluir indicadores de años anteriores en todos los cuadros. 	<ul style="list-style-type: none"> Este Reporte tiene verificación externa. Presentamos las acciones de Referentes de RSE en las Unidades de Negocio. Incluimos un contexto general en la presentación de indicadores cuantitativos. Incluimos indicadores de dos años anteriores.
Diseño	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un diseño web que favorezca la lectura del Reporte. Sumar soporte gráfico, con imágenes o foto galerías de las experiencias reales. Incluir más fotos representativas de cooperativas. Imprimir el informe en papel reciclado o indicando que el papel y la impresión también cumplen estándares de reciclaje y sustentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> En paralelo con este Reporte se desarrolla un entorno web que favorecerá su lectura. En el contenido de este Reporte se publican fotos de experiencias reales y también representativas de cooperativas. El presente Reporte está impreso en papel con tratamiento FSC (procedente de fuentes responsables).
Formato y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> Continuar realizando un resumen del Reporte. Utilizar las redes sociales para dar a conocer el Reporte a más públicos. Enviar en formato PDF a asegurados, proveedores y empleados de las empresas del Grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> Esta publicación cuenta con su versión resumida, en español e inglés y se difundirá por las redes sociales del Grupo. Como todos los años, se enviará a asegurados, productores, proveedores y demás grupos de interés de la empresa, publicándolo además en la intranet corporativa y en las web del Grupo.

REFERENCIAS:

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

2.4. El diálogo sobre el Reporte de Sustentabilidad

Involucramiento de los grupos de interés

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

Asunto Material del Grupo Sancor Seguros	Aspectos GRI relacionados	E	A	PAS	P	G	CL	M
Programas sociales relacionados a la prevención y seguridad con la esfera de influencia.	Salud y Seguridad en el trabajo / del consumidor/ comunidades locales.	X	X	X	X		X	
Participación de empleados en programas de RSE.	LA Empleo. LA Relaciones Empresa / Trabajadores. LA Diversidad e Igualdad de Oportunidades. LA Igualdad de remuneración para hombres y mujeres. HR Libertad de asociación y convenios colectivos.	X						
Participación del Gobierno de la empresa en el Proceso de RSE.	Indicadores de perfil y Gobierno de la empresa.	X						
Diálogo con la esfera de influencia como eje del Proceso de RSE.	Indicadores de perfil y Gobierno de la empresa.	X	X	X	X	X	X	
La seguridad vial como eje de los Programas de RSE.	LA Salud y Seguridad en el trabajo. HR Evaluación. SO Comunidades locales.	X	X	X	X	X	X	
Transparencia (Anti-Corrupción, Código de Ética y Rendición de Cuentas).	LA Mecanismo de quejas sobre prácticas laborales. HR No discriminación. HR Mecanismos de quejas sobre derechos humanos. SO Anti-corrupción. SO Política Públicas. SO Comportamiento de competencia desleal. SO Cumplimiento normativo. SO Mecanismos de quejas sobre impactos en la sociedad. PR Cumplimiento normativo.	X	X	X	X	X		
Planificación del negocio que se adapte a los cambios mundiales (a mediano y largo plazo).	Indicadores de perfil y Gobierno de la empresa.	X						
Gestión del impacto ambiental.	EN Materiales. EN Energía. EN Agua. EN Emisiones. EN Vertidos y Residuos. EN Cumplimiento. EN General. EN Evaluación ambiental de proveedores. EN Mecanismo de quejas ambientales.	X					X	X
Desarrollo de RSE en la cadena de valor (Productores Asesores de Seguros, proveedores y clientes).	LA Evaluación de proveedores en temas de prácticas laborales. HR Libertad de asociación y convenios colectivos. HR Explotación infantil. HR Trabajos forzados. HR Prácticas de seguridad. HR Evaluación. HR Evaluación de proveedores en derechos humanos. SO Evaluación de proveedores en impactos en la sociedad.		X	X	X			
Capacitación y desarrollo de los empleados.	LA Formación y educación. HR Inversiones.	X						
Desempeño económico-financiero (solventía, solidez, respaldo).	EC Desempeño económico. EC Presencia en el mercado. EC Impactos económicos indirectos. EC Prácticas de contratación.	X						
Innovación en productos que incluya tendencias de sustentabilidad (microseguros, seguro ambiental, etc.).	PR Salud y seguridad del consumidor. PR Privacidad del consumidor.	X	X	X				X



CAPÍTULO 3

PRÁCTICAS
JUSTAS EN EL
NEGOCIO
DEL SEGURO

Abrazamos el compromiso con la promoción de la Responsabilidad Social en la actividad aseguradora y en nuestra relación con los grupos de interés, transmitiendo los valores que guían nuestros pasos.

3.1. Desempeño económico

3.2. Anticorrupción

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

3.3.1. Respuestas a nuestros proveedores: seguimiento del Diálogo del Ciclo 4

3.3.2. Identificación de principales proveedores

3.3.3. Cambio significativo de proveedores

3.3.4. Gestión y comunicación con proveedores

3.3.5. Diálogo, respuesta y formación de proveedores

3.3.6. Auditorías a proveedores

3.3.7. Capacitaciones a proveedores de servicios

3.1. Desempeño económico

Durante el ejercicio económico 2012/2013, el Grupo Sancor Seguros tuvo una facturación de \$ 7.778.223.629 (superando en \$ 2.067.578.375 a la del ejercicio anterior), mientras que la siniestralidad se incrementó en un 4,9% con respecto al período 2011 - 2012, siendo del 71,25%.

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

La producción de Sancor Seguros del ejercicio 2012/2013 registró un incremento del 40,60% respecto al período anterior y una facturación de \$ 3.403.851.035, con lo cual mantiene una posición de liderazgo en el mercado asegurador argentino. Desglosando la distribución de la cartera en cada uno de sus principales ramos, se puede señalar que en Seguros Patrimoniales, el ramo Automotor fue el de mayor incremento en la producción (50,83%) en la cartera de primas. Asimismo, se evidenció un importante crecimiento en el segmento individuos, principalmente en los seguros de hogar (Combinado Familiar). Los seguros del segmento empresas también mantuvieron su crecimiento experimentado en ejercicios anteriores, aunque a un ritmo más moderado.

En los Seguros de Personas, por su parte, el incremento de la producción fue del 34,50%, destacándose un crecimiento importante en el ramo Vida, mientras que los Seguros Agropecuarios también registraron un crecimiento importante con el 51,99% en lo que respecta al primaje, con una fuerte incidencia por el incremento de producción en la rama de granizo.

La siniestralidad registrada en el período fue sensiblemente mayor a la del anterior ejercicio, alcanzando el 57,4%. Por su parte, Prevención Riesgos del Trabajo tuvo un crecimiento del 32,97%, alcanzando una cartera de primas de \$ 4.374.372.594, con 179.564 contratos de empresas clientes y 1.553.985 trabajadores asegurados.

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

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Financiero			
Disponibilidades e inversiones	\$ 2.252.238.196	\$ 3.002.501.355	\$ 4.018.691.561
Patrimonio neto	\$ 670.618.274	\$ 842.130.873	\$ 851.466.033
Utilidades	\$ 200.627.963	\$ 182.517.266	\$ 14.041.926
Clientes			
Facturación anual	\$ 4.113.377.068	\$ 5.710.645.254	\$ 7.778.223.629
Porcentaje de siniestralidad	64,50%	66,35%	71,25%
Empleados			
Cantidad de empleados	1.438	1.638	1.800
Remuneraciones y aportes	\$ 197.669.377	\$ 292.213.533	\$ 390.251.771
Proveedores			
Cantidad de proveedores	21.906*	23.268*	24.975
Facturación a proveedores	\$ 617.432.825	\$ 910.462.278	\$ 1.219.480.575
Sector Público			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 299.499.111	\$ 391.113.904	\$ 580.624.916
Valor Económico			
Valor económico directo creado	\$ 5.253.527.637	\$ 7.862.656.914	\$ 9.958.555.300
Valor económico directo distribuido	\$ 5.149.839.514	\$ 7.809.487.945	\$ 10.127.430.223
Valor económico retenido	\$ 103.688.123	\$ 53.168.969	\$ -168.874.923
Inversión Social			
Total Fundación	\$ 1.714.000	\$ 2.342.000	\$ 2.604.000
Total donaciones	\$ 340.000	\$ 408.000	\$ 510.000
Total RSE	\$ 1.910.000	\$ 2.938.589	\$ 3.571.000
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	\$ 3.964.000	\$ 6.172.340	\$ 6.685.000

*Los datos informados en Ej. 2010/2011 y 2011/2012 eran erróneos. Se debe a un cambio en la manera de obtener el dato que nos permite actualmente conseguirlo con mayor precisión.

PANORAMA DEL MERCADO ASEGURADOR

Durante el desarrollo del presente ejercicio, el mercado asegurador continuó con su crecimiento en primas, consolidando el fuerte impulso que la actividad viene teniendo en los últimos años. Por cuestiones macroeconómicas, algunos sectores –como la construcción– tuvieron una merma en su actividad, mientras que otros rubros, como el automotriz, impulsaron el crecimiento de la producción y el consumo.

Este ejercicio, donde las ventas del sector de seguros a nivel país superaron los 75.000 millones de pesos, se cerró con un incremento en la relación entre el primaje y el PBI del país, lo cual demuestra que la actividad aseguradora continúa creciendo por encima de los niveles de actividad y de la inflación.

La contracara de lo señalado está dada por el crecimiento de la siniestralidad, con un impacto muy fuerte en ramos como el Automotor, principalmente por la conjunción de factores como el aumento de la frecuencia siniestral, el incremento de costos por inflación y la mayor ocurrencia de eventos climáticos de magnitud en zonas geográficas donde no eran habituales este tipo de fenómenos. Este último aspecto afectó también al segmento de Seguros Agrícolas, donde el mercado estuvo expuesto a una cantidad importante de eventos de magnitud que elevaron su siniestralidad, situación agravada por un contexto de tarifas que, merced a un mercado altamente competitivo, las convirtieron a la postre en técnicamente insuficientes.

A esto es preciso sumar las consecuencias de la litigiosidad en Riesgos del Trabajo. Si bien uno de los efectos deseados de la reciente sanción de la Ley Nº 26.773 es la reducción de la judicialización, a la fecha la cantidad de juicios por accidentes laborales o enfermedades profesionales se mantiene en una tendencia creciente.

Aspectos destacados para la Industria del Seguro en 2012/2013

Otro aspecto destacado durante este período ha sido el lanzamiento del Plan Nacional Estratégico del Seguro (PlaNeS) 2012-2020, que apunta, esencialmente, a construir un nuevo escenario legal, comercial e institucional, con el fin de lograr un mayor y mejor desarrollo de la industria aseguradora.

PlaNeS fue presentado en octubre de 2012 por la Presidenta de la Nación. Para su creación fueron invitados los diferentes actores del sector asegurador, dirigentes, empresarios, representantes de los Productores Asesores, quienes desde entonces trabajan junto a funcionarios designados por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para la consecución de aquellos objetivos.

En lo que respecta a Responsabilidad Social Empresaria, la SSN busca impulsarla como herramienta clave del modelo de gestión de las aseguradoras; diseñar, promover y orientar iniciativas de RSE; propiciar y articular espacios públicos-privados para desarrollar acciones de esta naturaleza en forma conjunta e integrada, y apoyar propuestas de RSE en materia legislativa y como parte de las políticas públicas del Estado.

3.2. Anticorrupción



Prácticas justas de operación

Asunto 1. Anticorrupción

Asunto 2. Participación política responsable

Asunto 3. Competencia justa

Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad



Derechos humanos

Asunto 4. Resolución de reclamaciones

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Ética y Transparencia

El Grupo Sancor Seguros mantiene un comportamiento ético basado en sus Valores y Principios fundacionales. Estos lineamientos, sumados a las pautas de comportamiento, que habrán de cumplirse en el plano de las decisiones, comunicaciones y acciones de todo el personal en su ámbito de trabajo, cualquiera sea su nivel jerárquico, se dejan plasmados en su Código de Ética. El mismo es de aplicación a todo el personal del Grupo Sancor Seguros y en las relaciones que se establezcan con clientes (asociados y agentes), proveedores y terceros en general. Vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa y armónica; comunica los valores de la Organización como una guía a seguir; expresa las pautas de conducta de los empleados y establece la no discriminación en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información, las relaciones con los clientes y proveedores y la solución a los conflictos de interés. También contempla su difusión y participación activa.

Para velar por el cumplimiento del Código, el Grupo cuenta con un Comité de Ética, compuesto por tres miembros del Consejo de Administración y el Director de Asuntos Institucionales.

Durante el año 2012 y encarado bajo un proceso de proyecto estratégico de la Organización, hemos comenzado a trabajar en la implementación de la Línea Ética. Mediante esta vía, cualquier colaborador podrá realizar, de forma anónima, una consulta o informar sobre una situación que pueda generar un incumplimiento del Código de Ética. Hasta el momento, se finalizó la etapa de benchmarking y análisis y se establecieron los pasos a seguir para su implementación.

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

Estamos comprometidos en la adopción de medidas preventivas contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, ya que en todos los casos estos hechos provienen de un delito derivado del crimen organizado (tráfico de drogas y/o armamento, trata de personas, etc.) que afecta a toda la sociedad.

Para la PLAFT, nuestro Grupo cuenta con un Área Corporativa específica compuesta por analistas especializados, con referentes dedicados en cada Unidad de Negocios y con todo el resto del personal debidamente capacitado.

Las funciones de la Gerencia de Administración de Riesgos en sus tres Áreas (Prevención de Lavado de Activos; Riesgos Operacionales y Continuidad de Negocios) abarca a la totalidad de las empresas del Grupo.

En el caso concreto de la actividad aseguradora, puede ser utilizada en algunas de sus operatorias para facilitar el procedimiento de lavado,

por lo cual es nuestra responsabilidad y deber estar atentos a la detección de operaciones sospechosas o inusuales, dentro del marco de las políticas y herramientas que proporciona nuestra Gerencia de Administración de Riesgos a través del Área de Prevención de Lavado de Activos.

Renovando nuestro compromiso con la prevención y la colaboración con las autoridades nacionales y los organismos internacionales competentes en la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, en el Grupo Sancor Seguros continuamos enriqueciendo nuestro sistema de prevención, cumpliendo con los preceptos legales estipulados por las Leyes 25.246; 26.683 y la Resolución UIF 230/11, reglamentaria del sector asegurador.

Para ello, y con el objetivo de dotar a todas las empresas que componen el grupo de instrumentos y procedimientos que permitan que el sistema de prevención sea una herramienta efectiva de gestión del riesgo de negocio que implica el Lavado de Activos, el Comité de PLAFT aprobó los procedimientos de Comunicaciones de Operaciones Inusuales y/o Sospechosas, que junto con la capacitación presencial y a distancia de todos los integrantes de la Organización, permitirán aplicar las medidas preventivas necesarias frente a potenciales hechos, actos y operaciones sospechosas de Lavado de Dinero y FT. Esto incrementa la eficiencia de la gestión del sistema de prevención, además de encuadrar a la organización con las exigencias legales de las normativas vigentes. Existe una casilla de comunicación para estas y otras notificaciones al respecto: pla@gruposancorseguros.com. Por otra parte, las auditorías externas que exige la norma se realizan a través de PricewaterhouseCoopers. Hasta el momento, hemos recibido dos auditorías.

La anticipación y no la reacción es el objetivo pretendido por el Grupo Sancor Seguros en la materia. Entendemos la prevención contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo como la principal herramienta de protección frente al potencial accionar de quienes pretendan utilizar nuestras empresas para legitimizar fondos provenientes de actividades ilícitas. Asimismo, resulta indispensable dar un claro mensaje a la sociedad, comunicando que el compromiso en la lucha contra este flagelo es una prioridad corporativa y una responsabilidad social que continuaremos perfeccionando en nuestro accionar diario.

Los empleados capacitados en forma presencial en el presente ejercicio, representan un **20%** sobre el total de empleados de Argentina.

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

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

- 100% de los miembros titulares del Consejo de Administración (diez personas).
- 100% de los integrantes del Comité Ejecutivo (tres personas).
- 100% de los miembros de la Alta Dirección fueron notificados sobre las políticas correspondientes a PLAFT.

Capacitación presencial PLAFT en Sunchoales.



Cantidad de empleados que participaron de capacitaciones presenciales sobre anticorrupción:

Zona de Implementación	Gerenciales	Ejecutivos/ Mandos Medios	No Gerenciales/ No Ejecutivos	Total de Asistentes
Corporación	13	114	0	127
UN Córdoba	1	5	55	61
UN Mendoza	1	5	38	44
UN Santa Fe	0	4	31	35
UN Rosario	1	5	47	53
Colaboradores designados como Referentes PLA	0	0	37	37
Totales	16	133	208	357

Nota: la UN Córdoba comprende además la Oficina Comercial de Barrio Urca y la UN Santa Fe la Oficina Comercial Paraná.



8

capacitaciones
abarcando

400

empleados

	Sancor Seguros	Prevención Riesgos del Trabajo
Cantidad de siniestros (últimos 12 meses al 30/06)	262.515	141.222
Alertas automáticas y/o manuales	86.000*	43.772 *
Luego del primer filtro	32.000 *	12.694 *

* Valores aproximados

Prevención del fraude

El compromiso orientado a prevenir este tipo de hechos ilícitos es un acto de responsabilidad para con el asegurado y la sociedad, ocupando un lugar preponderante dentro de los objetivos estratégicos que complementan nuestra política comercial, desde la contratación de cada póliza hasta la atención de los siniestros.

Fortalecer vínculos y adoptar actitudes cooperativas y colaborativas es la clave para alinearse al objetivo común de combatir el fraude. En tal sentido, intercambiamos información con otras aseguradoras y realizamos trabajos en conjunto para investigar casos que afectan a todas las empresas del sector por igual. De la misma manera, llevamos adelante tareas junto con las Áreas de Seguridad Informática y Riesgos Operacionales, a fin de detectar y poner barreras contra la fuga de información, estafas y robos propiciados por empleados desleales.

Periódicamente realizamos programas de capacitación, tanto en nuestra Cooperativa como en las demás empresas que integran nuestro Grupo, tales como Prevención Riesgos del Trabajo, Sancor Seguros Uruguay y Sancor Seguros del Paraguay. El programa se extendió a nuestras oficinas de Sancor Seguros do Brasil, participando activamente en el desarrollo del Manual de Procedimiento de Prevención de Fraudes y en los planes de capacitación para funcionarios y Corredores, de acuerdo a lo requerido por la normativa de la SUSEP, organismo de control de las aseguradoras que operan en el mercado brasileño.

A continuación, detallamos los siniestros que son analizados en forma anual por tener algún indicio/componente de fraude. Los mismos son alertados en forma automática por los sistemas con que contamos y advertidos en forma manual por el gestor de cada zona.

Los siniestros que quedan luego del primer filtro son los que se analizan e investigan con mayor profundidad, obteniendo en varios casos pruebas fehacientes para rechazar o bien conseguir un desistimiento. En muchas ocasiones estamos ante la presencia de fraude pero resulta complejo conseguir las pruebas correspondientes.

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



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

El proceso de selección de nuestros proveedores se funda en la imparcialidad y en la aplicación de criterios objetivos como calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta. En el Código de Ética existe un apartado sobre "Relaciones con proveedores" donde se enuncia que "la elección y contratación de proveedores siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo, debiendo ser conducidas por los procedimientos correspondientes definidos en el modelo normativo del Grupo Sancor Seguros".

Existe una normativa interna que establece requisitos mínimos de higiene, seguridad y salud ocupacional. La misma se entrega en forma impresa a cada contratista antes de iniciar la relación laboral, a fin de que cumpla con esos requisitos. En nuestra Política de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente establecemos que realizamos nuestras actividades preservando el ambiente, la seguridad y la salud de nuestra cadena de valor, considerando esencial la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas ambientales y de trabajo seguro, a fin de promover su participación, involucramiento y compromiso.

● Capacitación presencial Prevención de Fraude.



3.3.1. Respuesta a nuestros proveedores: seguimiento del Diálogo del Ciclo 4

Esta tabla presenta las expectativas relevadas en el Ciclo 4 del Proceso de RSE presentadas en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2011/2012. En esta oportunidad, hacemos público el análisis realizado para dar respuesta a las mismas, con la particularidad de que al ser muy específicas, muchas de ellas fueron enviadas al sector correspondiente, para el tratamiento especial de cada una, y otras tantas serán respondidas con la implementación del Programa RSE de Desarrollo de Proveedores.

Áreas a las que fueron enviadas las expectativas:

- Seguros de Riesgos del Trabajo: Seguridad y Salud Ocupacional (SySO).
- Seguros de Riesgos del Trabajo: Red de prestadores / Prestaciones.
- Asesoría Legal.
- Seguros Agropecuarios.

Expectativa	Respuesta o plan de acción	Indicadores / expectativas específicas enviadas a sectores
RELACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1. RELACIONAMIENTO CON FUNCIONARIOS DE CASA CENTRAL Y NIVELES GERENCIALES	Anualmente se ejecuta un cronograma de viajes a las zonas en donde se realizan distintas actividades de relacionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 4 expectativas a SySO. • 3 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones. • 1 expectativa a Asesoría Legal.
2. CAPACITACIÓN	<p>Anualmente se busca identificar las necesidades o falencias, y se brindan diferentes instancias de capacitación (talleres, reuniones de trabajo en las distintas zonas, instructivos, etc.).</p> <p>Se realizan jornadas de capacitación y orientación al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 expectativas a SySO. • 2 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones. • 2 expectativas a Asesoría Legal. • 1 expectativa a Seguros Agropecuarios.
3. MECANISMO DE FEEDBACK	Se está desarrollando un portal sectorial con secciones como foros, encuestas, etc.. Se trasladó esta inquietud al Aliado Estratégico de la zona, quien debe ejercer este vínculo directo.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO. • 2 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones. • 1 expectativa a Asesoría Legal.
4. RELACIONAMIENTO PRESENCIAL ENTRE ALIADOS ESTRATÉGICOS	Cada Unidad de Negocios tiene previsto un cronograma de reuniones periódicas entre sus Aliados Estratégicos; se verificará si la frecuencia es adecuada a las necesidades de la zona.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO. • 2 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones. • 1 expectativa a Asesoría Legal.
5. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN	Está previsto el desarrollo de nuevas funcionalidades en la Plataforma Prevenet en temas de SySO, así como una nueva vía de contacto entre la empresa cliente y el Grupo en temas de higiene y seguridad en el trabajo. Más allá de estas herramientas tecnológicas, la figura del Asesor de Riesgos y su vínculo directo con la empresa sigue siendo un diferencial en nuestro servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • 3 expectativas a SySO.
6. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE COMUNICACIÓN	Se evaluarán las expectativas en base a las condiciones de Seguridad Informática. Se está trabajando en las mejoras del 0800 de la línea de Asesores de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO. • 1 expectativa a Red de Prestadores / Prestaciones. • 1 expectativa a Asesoría Legal. • 1 expectativa a Seguros Agropecuarios.
7. BRINDAR MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA	Se está trabajando en la actualización de la base completa de los Aliados Estratégicos, asegurando de esta manera que sean incluidos en el envío de los Newsletters Mensuales de la empresa. Se está desarrollando, además, un portal sectorial con secciones de noticias, novedades, etc..	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO.
8. OPTIMIZAR LA INFORMACIÓN	La gestión de siniestros es descentralizada por Unidad de Negocios. Se enviaron las consultas puntuales a cada área específica.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO. • 1 expectativa a Red de Prestadores / Prestaciones. • 1 expectativa a Asesoría Legal.
9. AMPLIAR LOS PLAZOS DE TRABAJO	En muchas de las tareas mencionadas hay plazos legales que cumplir que surgen de la normativa vigente de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Se enviaron estas expectativas al área correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO. • 1 expectativa a Seguros Agropecuarios.

Expectativa	Respuesta o plan de acción	Indicadores / expectativas específicas enviadas a sectores
GESTIÓN Y SERVICIO		
1. OPTIMIZAR LA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES	Se está desarrollando una nueva estrategia de comunicación referida a la gestión de los Exámenes Médicos Periódicos (involucra: cursos on line de capacitación, entrega de material instructivo, comunicación de resultados en Prevenet, etc.). Por otro lado, se envía la revista Mundo Seguro y los newsletters e informes resumidos. Se está trabajando en una campaña para que el Productor cargue los datos. Se trabajará en la base de datos. Con el sistema de póliza electrónica se promocionará el sitio web de autogestión.	<ul style="list-style-type: none"> • 4 expectativas a SySO. • 1 expectativa a Red de Prestadores / Prestaciones.
2. MEJORAR SERVICIO / PRODUCTOS	Las expectativas son muy específicas. Fueron enviadas a los sectores correspondientes para su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 8 expectativas a SySO. • 2 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones. • 2 expectativas a Seguros Agropecuarios.
3. REVISIÓN PRESTADORES MÉDICOS	Las expectativas son muy específicas. Fueron enviadas a los sectores correspondientes para su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO. • 4 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones.
4. INCREMENTAR RELACIÓN CON EL PRODUCTOR	Desde SySO se ha desarrollado una consulta en la web para Productores Asesores de Seguros donde pueden acceder a información sobre el profesional de Higiene y Seguridad que visita la empresa e información sobre las gestiones de visitas. Se trasladarán las expectativas a las estructuras preventivas de Unidades de Negocios para que realicen acciones para fortalecer este vínculo.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 expectativa a SySO.
5. FACILIDAD EN LA LLEGADA AL CLIENTE	Hay un procedimiento con resultados probados para entablar la relación con los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 expectativas a SySO.
6. ACTUALIZACIÓN DE MATERIAL	Se puso en marcha un plan de actualización del material de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Se brindarán indicadores cuando este plan esté en funcionamiento.
7. CARGA DE INFORMACIÓN	Las expectativas son muy específicas. Fueron enviadas a los sectores correspondientes para su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 expectativa a SySO.
8. MEJORAR LA GESTIÓN	Las expectativas son muy específicas. Fueron enviadas a los sectores correspondientes para su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 3 expectativa a Seguros Agropecuarios. • 4 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones.
9. CENTRO MÉDICO LABORAL	Las expectativas fueron pasadas al sector.	<ul style="list-style-type: none"> • Ver indicadores de satisfacción CML en Sección 9.3.3.
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA		
1. INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN RSE	Se enviará a los Aliados Estratégicos el newsletter Mensual del Grupo y el Reporte Virtual. Se está analizando con los distintos sectores la posibilidad de realizar jornadas de RSE presenciales o por plataforma e-learning.	<ul style="list-style-type: none"> • 6 expectativas a SySO. • 1 expectativa a Red de Prestadores / Prestaciones. • 4 expectativas a Asesoría Legal. • 2 expectativas a Seguros Agropecuarios.
2. PROMOCIÓN DE LA RSE	Se tomaron estas expectativas y se está trabajando en una mayor difusión del Proceso y acciones de RSE del Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Sección 2.2.
3. PARTICIPACIÓN	Se tomará esta expectativa para difundir más la RSE del Grupo, y se está analizando con la gerencia de los sectores la posibilidad de sumar a los Aliados Estratégicos en programas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Sección 6.2.
4. FILANTROPÍA	En este Reporte se informan las acciones de apoyo del Grupo a instituciones intermedias. Se analizará el Proyecto de Voluntariado mediante "La Mejor Idea", que incorpora a estas instituciones como socias.	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Sección 7.2.
5. POLÍTICAS PÚBLICAS	Nuestra Aseguradora participa activamente de ámbitos de intercambio y debate, como la Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART), Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Sección 7.2 y 6.4.
6.- CONCILIACIÓN LABORAL FAMILIAR	Se está analizando la expectativa con la gerencia correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 expectativa a SySO.
7. FUNDACIÓN	La Fundación del Grupo Sancor Seguros trabaja activamente por el Cooperativismo Escolar y el patrocinio de instituciones en este ámbito.	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Sección 7.3.
8. PROPUESTAS ESPECÍFICAS	Las expectativas son muy específicas. Fueron enviadas a los sectores correspondientes para su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 expectativa a SySO. • 2 expectativas a Red de Prestadores / Prestaciones. • 1 expectativa a Asesoría Legal. • 1 expectativa a Seguros Patrimoniales.

Programa de RSE de Desarrollo de Proveedores – Etapa 1 / Evaluación en Gestión Sustentable

Como respuesta a las expectativas relevadas en el diálogo que realizamos con nuestros proveedores, hemos decidido diseñar un Programa de Desarrollo de Proveedores en el marco de nuestro Proceso de RSE. Como primer paso estamos iniciando una etapa de evaluación para sondear el estado de RSE con nuestros proveedores.

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

Los temas sobre los cuales se trabajará en este proceso fueron seleccionados en base a las materias fundamentales de la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, incluyendo en el primer apartado no solo la materia Gobernanza sino también otros principios generales considerados en la Norma. Los resultados serán presentados en nuestro próximo Reporte de Sustentabilidad.

3.3.2. Identificación de principales proveedores

En el Grupo Sancor Seguros contamos con una red de más de 24.900 proveedores que garantiza un aspecto fundamental de la calidad de nuestros servicios. 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.

3.3.3. Cambios significativos de proveedores

Desde el Área de Marketing se definió cambiar el proveedor de Call Center que se ocupa de realizar todas las encuestas que el Grupo implementa. Esta modificación fue llevada a cabo a partir de haber recibido una nueva propuesta que incluye la posibilidad de contar con encuestadores afectados exclusivamente al Grupo Sancor Seguros. Esto generará que la tasa de rotación sea menor y en consecuencia, la calidad de las encuestas aumentará.

Los nuevos encuestadores fueron capacitados en todos los temas relacionados a las encuestas programadas, como así también en cuanto a la metodología y procedimientos que utilizamos desde el sector de Investigación de Mercados, dependiente del Área de Marketing, para el desarrollo de los estudios. Además, recibieron una capacitación especial sobre el Proceso de RSE del Grupo, temáticas de sustentabilidad, programas y acciones, ya que ellos serán los responsables de llevar a cabo los diálogos con nuestros grupos de interés que tengan lugar por vía telefónica. La capacitación tuvo una duración total de 40 hs.

Consideramos fundamental el buen desempeño de los encuestadores a la hora de establecer contacto con nuestros asegurados, prestadores, Productores Asesores y accidentados.

Principales rubros de proveedores	% sobre facturación
Prestadores médicos	31,45
Comunicación y marketing	12,64
Servicios de Seguridad y Salud Ocupacional	6,05
Traslado accidentados	8,02
Servicio de consultoría	5,30
Viajes	3,64
Gastos de farmacia	3,53
Servicios limpieza, vigilancia y energía	3,58
Alquileres	2,73
Servicio de correspondencia	2,76
Investigación y gestión de siniestros	2,67
Informática	1,68
Servicios bancarios y de seguros	1,77
Útiles de oficina	1,73
Asistencia al vehículo	2,24
Servicio control satelital	1,96
Servicios sociales	1,56
Gastos conservación inmuebles	1,43
Alojamiento y comida accidentados	0,93
Telefonía	0,55
Asistencia al viajero	0,21
Responsabilidad Social Empresaria	0,13
Asistencia domiciliaria + estudios prev. cáncer	0,08
Resto	3,35
Total	100

Pago a proveedores distribuido por provincia según facturación

Provincia	2011/2012	2012/2013
	%	%
Santa Fe	71,90	70,04
Capital Federal	10,11	11,21
Córdoba	3,90	3,87
Buenos Aires	2,92	3,41
Entre Ríos	0,82	1,01
Mendoza	0,78	0,78
Neuquén	0,38	0,53
Chubut	0,37	0,44
Resto*	1,50	1,72
Sin localidad**	7,30	6,99
Total	100,00	100,00

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

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



Representantes capacitados del nuevo Call Center.

98,50%

de los prestadores utiliza Mediclick todos los días

Indicadores de uso de la plataforma Mediclick

	◀ 2010/2011	2011/2012	2012/2013 ▶
Prestadores médicos que utilizan Mediclick	248	261	263
Prestadores de rehabilitación que utilizan Mediclick	---	---	166*
Transacciones generadas	307.779	464.658**	467.205
Claves Mediclick y Prevenet generadas	240	220	196

*Este dato se omitió en años anteriores. Hemos comenzado a registrarlo para establecer comparaciones de ahora en adelante.

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

	◀ Calificación general	Utilidad	Simplicidad	Velocidad ▶
Muy buena	65,70%	55,20%	14,90%	10,40%
Buena	31,30%	41,80%	76,10%	73,10%
Regular	3,00%	3,00%	7,50%	14,90%
Mala	---	---	1,50%	1,50%

Muestra: 67 prestadores.

Contribución de Mediclick para la mejora de la comunicación entre prestadores y Prevención Riesgos del Trabajo

Mucho	77,60%
Algo	16,40%
Poco	4,50%
Nada	1,50%

Muestra: 67 prestadores.

3.3.4. Gestión y comunicación con proveedores

Continúa vigente la plataforma Mediclick, sistema de administración que permite a los prestadores médicos del ramo accidentes de trabajo, dinamizar sus gestiones, brindando un servicio más ágil para todas las partes involucradas. Esta plataforma virtual constituye una de las principales herramientas de comunicación con los prestadores médicos de Prevención Riesgos del Trabajo.

Sobre el total de siniestros denunciados en Prevención Riesgos del Trabajo, aproximadamente el 60% son gestionados mediante esta herramienta.

Beneficios:

- Optimización de la operatoria de los trabajos, efectivizando la labor de los colaboradores.
- Agilidad en las operaciones.
- Dinamismo en los procesos.
- Ahorro de tiempos.

Durante el ejercicio 2012/2013 se realizó una investigación entre prestadores con el objetivo de evaluar a Mediclick respecto a su utilidad, simplicidad de uso y niveles de inconvenientes de la herramienta. Además, se evaluó su contribución para la mejora de la comunicación entre prestadores y Prevención Riesgos del Trabajo.

3.3.5. Diálogo, respuesta y formación de proveedores

Los proveedores han sido el grupo de interés identificado como prioridad de trabajo en los últimos dos ciclos y con quienes dialogamos en nuestros últimos Procesos de diálogo.

- 70 proveedores recibieron nuestro Reporte de Sustentabilidad con las respuestas a sus 53 expectativas.
- 84 proveedores (aliados estratégicos) participaron de un segundo diálogo y recibieron el Reporte con el registro de sus expectativas.
- Más de 2.200 proveedores recibieron 4 newsletters con 12 noticias sobre temáticas de la empresa y de RSE.

Nos encontramos trabajando actualmente en tres proyectos estratégicos que involucran la comunicación, formación y selección sustentable de proveedores:

- Actualización de base de datos de proveedores de todo el país.
- Inclusión de una cláusula de sustentabilidad en los contratos de proveedores.
- Comunicación de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas en los contratos de proveedores.

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

	◀ 2010/2011	2011/2012	2012/2013 ▶
Cantidad de reclamos	203	128	109

Más de

2.200

proveedores recibieron newsletters con noticias de la empresa y de RSE

3.3.6. Auditorías a proveedores

Los Auditores Médicos Integrales (AMI) tienen como objetivo lograr una fluida y constante presencia en los prestadores médicos que tienen asignados, buscando que los empleados accidentados de empresas aseguradas en Prevención Riesgos del Trabajo, tengan un tratamiento adecuado y oportuno.

Entre sus funciones se destacan:

- Contactar en forma personal a los prestadores definidos como de visita obligatoria.
- Cargar en el sistema toda la información obtenida en un plazo máximo de 48 hs., salvo aquellos casos de urgencia que a pedido del analista deben ser ingresados en forma inmediata.
- El Auditor podrá direccionar o re-direccionar a pacientes a los distintos prestadores que figuran en la Red de Prevención Riesgos del Trabajo.

Modelo de auditoría en terreno:

- Organizar la visita al prestador en función de la frecuencia estipulada por contrato.
- Evaluar evolución, estudios realizados, el diagnóstico y tratamientos definidos.
- Adelantar turnos en quirófano y prestar atención a las reprogramaciones.
- Sugerir estudios a realizar.
- Detectar derivaciones urgentes.
- Sugerir débitos.
- Revisar protocolos quirúrgicos.
- Presentar indicadores al prestador cada tres meses.
- Confeccionar planes de acción y presentarlos al Médico Asesor Zonal, quien coordina a los AMIs.

3.3.7. Capacitaciones a proveedores de servicios

El proveedor del Grupo que realiza el servicio de limpieza y vigilancia llevó a cabo una serie de capacitaciones para su personal. De esta manera, verificamos que uno de nuestros proveedores también se encuentra comprometido con las temáticas relacionadas a la prevención, seguridad y derechos humanos.

Cada vez que ingresa un nuevo empleado se realizan capacitaciones acordes al sistema de gestión de calidad, condiciones de la relación laboral e instructivo de trabajo (según objetivo designado). Además, cuando un empleado cambia de objetivo de trabajo, se capacita sobre el instructivo correspondiente.

Tema	Participantes	Horas	% de personal capacitado
Aptitud y actitud del vigilador	39	1	51
Funciones y actitudes del vigilador - Repaso sobre reglamento interno CROSS SRL	5	1,5	6
Uso de elementos de protección personal - Riesgo de incendios	59	2	39
Bomberos voluntarios	3	8	4
Central de incendio	3	0,5	4
Uso de extintores - Práctica y teórica	18	2,5	12
Actitud y aptitud del empleado de limpieza	55	1,67	75
Medidas de emergencia (caso incendio) edificio del microcentro	23	0,5	32
Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral - 3º Ciclo (Sunchales)	11	1,5	15
Confección de planillas - Diagramas horarios	39	0,5	53,42

CAPÍTULO 4

PRÁCTICAS LABORALES

Abrazos de confianza en el presente, en los resultados que arroja trabajar juntos. Abrazos comprometidos con aquello que más nos importa: el bienestar de las personas.

- 4.1. Trabajo y relaciones laborales
- 4.2. Condiciones de trabajo y protección social
- 4.3. Representación Sindical
- 4.4. Comunicación y formación en Responsabilidad Social
- 4.5. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
- 4.6. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

4.1. Trabajo y relaciones laborales



Prácticas laborales
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales



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

El equipo de personas que constituye nuestro grupo de trabajo comparte una filosofía basada en el esfuerzo, la dedicación y el compromiso. Ellos son nuestro capital humano, imprescindible para el crecimiento y la mejora continua de la empresa; por ello entendemos la importancia de proteger sus derechos básicos, brindar condiciones laborales justas y favorables, asegurar un tratamiento equitativo y contribuir a un nivel de vida digno.

En el marco de la internacionalización de nuestro Grupo, y a fin de facilitar las gestiones de todos los empleados sin barreras geográficas ni idiomáticas, se puso en marcha la plataforma multi-idioma del Portal del Empleado. Esta reúne, en un mismo lugar y en los distintos idiomas, las gestiones, los formularios, las ofertas laborales y todos los elementos y servicios que ofrece el Área de Recursos Humanos. Se trata de otro avance que nos une como Grupo en cada lugar donde estamos.

Cuadro de Indicadores Laborales

	◀ Al 30/06/2011	Al 30/06/2012	Al 30/06/2013 ▶
Cantidad de empleados	1.438	1.638	1.800
Puestos ejecutivos hombres	84%	82%	81%
Puestos ejecutivos mujeres	16%	18%	19%
Puestos gerenciales hombres	97%	97%	98%
Puestos gerenciales mujeres	3%	3%	2%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	54%	50%	48%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	46%	50%	52%
% Colaboradores en Convenio	76%	77%	75%
% Colaboradores Fuera de Convenio	24%	23%	25%

Para ampliar la información sobre indicadores laborales desglosados por género, edad, rotación y ubicación geográfica, ver anexo en sección 9.4.1.

● El Presidente de la empresa junto a colaboradores de Casa central.



4.2. Condiciones de trabajo y protección social



Prácticas laborales Asunto 2. Condiciones de Trabajo y protección social



Empleados de Casa Central durante su pausa activa.

Beneficios para nuestra gente

- **Descuentos en seguros:** bonificación especial para todas las coberturas contratadas por los empleados.
- **Metas de antigüedad:** política de premios según la antigüedad del empleado, la cual opera a los 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años de trayectoria dentro de la empresa.
- **Refrigerio al personal:** máquinas expendedoras de café y dispenser de agua mineral, que se encuentran a disposición de todo el personal.
- **Regalo de cumpleaños:** obsequio al personal en el día de su cumpleaños.
- **Bolsón navideño:** con motivo de las fiestas de fin de año, otorgamos a cada empleado un bolsón navideño con diversos productos.
- **Cena del Día del Seguro:** invitación a una fiesta con cena y diferentes shows en la que se festeja el Día del Trabajador del Seguro.
- **Boutique:** venta de elementos promocionales, a precios diferenciales y con planes de financiación.
- **Servicio de asistencia de urgencia área protegida:** su función es brindar asistencia ante incidentes y/o accidentes ocurridos dentro de las instalaciones de las empresas de nuestro Grupo.
- **Préstamos al personal:** línea de préstamos personales para los empleados, a tasas diferenciales.
- **Descuentos especiales** en la compra de muebles para el hogar, automotores, electrónica, esparcimiento, educación y estadías en hotel SPA de la provincia de Córdoba.
- **Becas del 50%** para empleados o hijos de empleados que estudien en el I.C.E.S., nivel terciario (Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior de Sunchales – Santa Fe).
- **Comedor:** el Grupo posee en las ciudades de Sunchales (Santa Fe), domicilio de su Casa Central y en Capital Federal, espacios destinados a comedor para sus empleados. Los mismos están equipados con todas las comodidades, lo cual les permite, además de tener una pausa en sus labores diarias, interactuar con empleados de diferentes sectores. Otro beneficio adicional es que los colaboradores cuentan con comidas variadas supervisadas por nutricionistas, a valores accesibles.

Campaña de vacunación antigripal

Se utiliza la vacuna Trivalente, que además de la estacional contiene la cepa de Gripe H1N1 (comúnmente conocida como Gripe A).

Personas alcanzadas	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Empleados, retirados, jubilados, personal eventual, consejeros y familiares (directos) de los empleados.	1.831	2.971	1.900*

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

Pausa Activa

Son pausas laborales para la realización de ejercicios de relajación brindados por profesionales idóneos contratados por nuestro Grupo. Se realizan 2 veces por semana en periodos de 15' cada una, siendo voluntaria la participación de los empleados. Alcanzan a 1.097 empleados de Sunchales y 529 del resto de zonas.

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 nuestras empresas, con el fin de otorgar beneficios complementarios a las prestaciones que otorga el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP). El beneficio adicional consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del SIJP y el 70% del sueldo neto que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema se financia fundamentalmente con aportes de nuestra empresa y de los asociados. De acuerdo con el Reglamento, los aportes se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años al cese de su actividad, 4%.

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

Concepto	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Cantidad de afiliados	1.438	1.618	1.748
Cantidad de Asambleas realizadas	34	35	36
Cantidad de delegados presentes en Asambleas	95	101	125
Cantidad de ayudas financieras	3	3	2
Monto de ayudas financieras otorgado	\$ 17.000	\$ 20.000	\$ 14.037
Cantidad de créditos hipotecarios otorgados	38	52	57
Monto de créditos hipotecarios otorgados	\$ 2.612.868,63	\$ 4.292.868,63	\$ 4.982.868,63

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

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

Programa de Asistencia al Empleado: es un servicio estrictamente confidencial y sin costo para el personal. Brinda orientación legal y financiera para todos los empleados y su grupo familiar dependiente (cónyuge e hijos hasta 25 años de edad que vivan con y dependan económicamente de ellos).

Indicadores de seguimiento

Categoría	Conceptos	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Información General	Total de consultas realizadas	186	249	282
	Tasa de utilización(*)	14,47%	17,30%	15,70%
Naturaleza de la consulta	Legales	50,54%	39,76%	28,37%
	Financieras	42,47%	56,22%	69,15%
	Informativas	6,99%	4,02%	2,48%
Status del consultante	Empleados	180	244	275
	Familiares	6	5	7
Utilidad del asesoramiento	Muy útil / útil	95,24%	99,19%	100%
	Poco útil / inútil	4,76%	0,81%	0%

(*)La tasa de utilización trimestral es calculada en base a la cantidad de consultas ingresadas en el tercer trimestre, multiplicadas por 100. El resultado es dividido por el promedio de empleados.

4.3. Representación Sindical



Prácticas laborales
Asunto 3. Diálogo Social



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

Los empleados de nuestro Grupo gozan de representación sindical. Consideramos que el fomento de los valores democráticos es fundamental para el desarrollo de todo grupo humano y el efectivo ejercicio de sus derechos. Por eso, brindamos las condiciones y facilitamos espacios físicos en todos nuestros edificios para que, en horario laboral, los empleados puedan votar en los comicios y elegir a sus representantes sindicales.

Principales beneficios otorgados por el Sindicato del Seguro: subsidios escolares, convenios con comercios para descuentos, colonia de vacacio-

nes y festejos por el Día del Niño, clases gratuitas en gimnasio, préstamos personales a través de la Asociación Mutual de Trabajadores del Seguro (AMTRAS), cobertura en prestaciones médicas y farmacéuticas a través de OSSEG (Obra Social del Seguro), aumento en el monto del subsidio por guardería, servicio gratuito de enfermería y servicio de emergencia, oferta turística a través de hoteles (con tarifa social), turismo para jubilados, asesoramiento gremial y legal. A los trabajadores afiliados a OSSEG se les otorgan, además, subsidios por nacimiento, adopción y fallecimiento.

Secretaría de la Mujer

Continúa su labor con la participación de 9 mujeres que forman parte de la Comisión del Sindicato, las cuales se reúnen aproximadamente 4 veces al año. El objetivo final es ofrecerles a las mujeres afiliadas, un espacio de interacción y comunicación donde puedan canalizar inquietudes o necesidades.

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

Cuadro de representación sindical	Al 30/06/2011	Al 30/06/2012	Al 30/06/2013
Cantidad de empleados	1.438	1.638	1.800
% Empleados en Sindicato del Seguro	85%	95%	83%
% Empleados en OSSEG	74%	66%	70%

Beneficios	Ejercicio 2011/2012		Ejercicio 2012/2013	
	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas
Préstamos	\$ 3.170.362,78	309	\$ 4.052.442,14	310
Turismo*	\$ 583.844,16	641	\$ 852.192,05	696
Colonia vacaciones	\$ 40.588,00	93	\$ 60.452	92
Subsidios escolares	\$ 290.690,00	548	\$ 418.340	632
Subsidios guardería**	---	---	\$ 500.301,29	100
Subsidios nacimiento**	---	---	\$ 46.000	46

*Incluye: turismo y turismo bodas para ejercicio 2010/2011 y 2011/2012. Para el ejercicio 2012/2013 estos dos y los agregados turismo: jubilados y eventos.

**Nuevos subsidios que comenzaron a otorgarse en el ejercicio 2012/2013.

1.876
beneficiarios

préstamos y subsidios por
\$ 5.929.727

4.4. Comunicación y formación en Responsabilidad Social



Prácticas laborales Asunto 3. Diálogo Social

Desarrollamos comunicaciones internas estratégicas destinadas a promover el diálogo, la interacción, la participación y la construcción de sentido compartido entre los recursos humanos que integran la Organización. Una de las herramientas de comunicación que nos permite optimizar las relaciones interpersonales y compartir espacios de cooperación es la Intranet 2.0. Este espacio virtual cuenta con una sección específica de RSE en la cual se publican todas las noticias e información correspondientes a esta temática, pero también se publican contenidos de RSE en la sección principal de noticias de la Organización. La herramienta tiene un mecanismo de retroalimentación que le permite al empleado expresar sus comentarios, los cuales son canalizados por el sector correspondiente. Como política de la empresa, además, se informan aquí –por medio de una notificación- los cambios de puestos que hayan tenido lugar cada mes. En el caso de cambios operacionales significativos, con el fin de lograr un consenso y mantener un buen clima laboral, se le informa previamente al empleado.

Una nueva etapa para ComprometeRSE

Reactivamos el Programa “ComprometeRSE – Apoyando lo nuestro”. Pensado como un espacio de interacción entre la empresa y sus colaboradores, busca incentivar la participación de todos en distintas temáticas que hacen a la Responsabilidad Social Empresaria.

En este ejercicio comenzó a implementarse la quinta etapa, centrando sus acciones en la temática: “Salud: alimentación y deporte”. Con esta nueva etapa se completa otro grupo de acciones que incluye envíos de newsletters informativos, entrega de folletería, jornadas presenciales y trivias para lograr la interacción entre los colaboradores. Las cuatro etapas anteriores habían abarcado temas de seguridad vial, seguridad física, nutrición y salud. Hasta el momento se han realizado tres envíos de newsletters y una trivia por cada uno de ellos.

Indicadores de participación desde que comenzó el Programa

Acciones llevadas a cabo	19
Material entregado (folletos trípticos, Manuales de salud, DVDs de capacitación)	14.600
Newsletters enviados	10
Participación empleados en trivias	4.437
Participación empleados en sorteos	4.035
Premios entregados	50
Presencia empleados en sorteos	91



● Reunión Referentes RSE de todo el país.

RSE en las Unidades de Negocios

Tercera Jornada de Referentes de RSE

A fin de expandir el proceso de RSE hacia las Unidades de Negocios y lograr la transversalidad de una gestión sustentable, se realizó una jornada para los Referentes de RSE que actúan en cada una de ellas.

De la misma participaron activamente el Presidente de la Fundación Grupo Sancor Seguros, todo el Equipo de RSE y 20 Referentes de las Unidades de Negocios de todo el país. Al cierre de la jornada se sumaron los Consejeros de la Unidad de Negocios Capital Federal.

Durante el encuentro se brindó una capacitación acerca de las nuevas tendencias en RSE, actualización de conceptos y nuevos estándares. Además, se realizó un análisis de materialidad de temas relevantes. Luego se compartió la evolución de nuestro Grupo en materia de Sustentabilidad, se creó un espacio para escuchar lo que cada Unidad de Negocios ha ido generando en RSE y cada experiencia comunicada enriqueció el aprendizaje.

Cabe destacar que actualmente contamos con 33 Referentes de RSE en todo el país.

4.5. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados



Prácticas laborales Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional

En este período se continuaron desarrollando líneas de trabajo en relación a la mejora de los riesgos presentes en nuestros establecimientos, que están definidas en un Plan Maestro. El mismo abarca las siguientes acciones:

“Orden y Limpieza”, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar personal de nuestros colaboradores, disminuir el riesgo de accidentes, reducir gastos de tiempo y energía y mejorar la calidad de la producción.

“Respuestas ante Emergencias”, estableciendo y manteniendo un procedimiento que permita responder adecuada y oportunamente, minimizando los efectos sobre las personas, infraestructura y medioambiente.

“Protección contra incendios / mantenimiento de equipos”, con el objetivo de poder asegurar: la detección y aviso oportuno; que todo equipo esté ubicado en lugares de fácil acceso, visibles, con adecuada señalización y en condiciones operativas; que todos los equipos se encuentren en buenas condiciones y funcionen correctamente; que todos los componentes del Sistema de Detección y Aviso de Emergencias / Incendios estén accesibles, correctamente instalados y operativos.

El área continuó teniendo a su cargo el proyecto y la auditoría de las instalaciones de los nuevos establecimientos en cuanto a detección, aviso y extinción de incendios; iluminación de emergencia; señalización y medios de escape.

En cuanto a contratistas y subcontratistas, se implementó una estrategia que tiene como pilares fundamentales:

- El “Aviso de Inicio de Trabajo”, un documento que debe emitir el sector contratante y contiene la información necesaria para el seguimiento y control de las condiciones de higiene y seguridad.
- Control de la documentación que acredita la situación laboral, para habilitar el ingreso de los trabajadores a los establecimientos del Grupo.

Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo

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

Porcentaje de empleados representados: **97,98%**.

Nueva Certificación de edificios como “Áreas Cardioprotegidas”

Extendimos la certificación otorgada por la Fundación Cardiológica Argentina a dos de los edificios de la Sucursal Capital Federal. En total, son tres las instalaciones analizadas por profesionales de la Fundación, quienes evaluaron las estructuras edilicias y la ubicación de los Desfibriladores Externos Automáticos y analizaron las respuestas a cuestionarios específicos.

Indicadores de Salud y Seguridad de empleados

Índice de accidentes y daños laborales	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Mujeres 2012/2013	Hombres 2012/2013
Cantidad de empleados	1.438	1.638	1.800	865	935
Número de accidentes	6	8	13	6	7
Enfermedades profesionales	0	0	1	1	0
Días perdidos por accidente laboral	54	122	161	97	64
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,0375	0,0794	0,0894	0,1121	0,0684
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	4,17 por mil	5,21 por mil	7,22 por mil	6,93 por mil	7,48 por mil

4.6. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo



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

Para dar respuestas a las diferentes necesidades de las áreas de negocios y de servicios de nuestro Grupo, durante el ejercicio 2012-2013 se desarrollaron diversos programas de formación, incluyendo la realización de cursos a través de proveedores externos con los cuales colaboramos en organización y logística.

Por otra parte, dimos continuidad a los programas permanentes de formación en idiomas, herramientas informáticas, comunicación escrita y liderazgo (Programa de Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de Trabajo).

Cantidad de programas de capacitación

26

Empleados asistentes

1.235

Horas de capacitación

3.637

Además, comenzamos a trabajar en capacitación virtual a distancia mediante una plataforma e-learning, aplicada al Programa de Inducción para los nuevos colaboradores y la formación en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para todos los empleados del Grupo. También estamos trabajando con el programa de Oficiales de Negocios 360°, acompañando la estrategia comercial del Grupo.

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Cantidad de programas de capacitación	14	28	26
Cantidad de asistentes (personas capacitadas independientemente de la cantidad de programas a los que individualmente puedan haber asistido)	948 empleados 125 externos Total: 1.073	1.592 empleados 311 externos Total: 1.903	1.235 empleados 62 externos Total: 1.298
Horas de capacitación	3.363,5	4.783	3.637

Detalle de personas capacitadas por categoría

Categorías	Cantidad de personas
Puestos ejecutivos hombres	127
Puestos ejecutivos mujeres	33
Puestos gerenciales hombres	26
Puestos gerenciales mujeres	1
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	507
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	604
Total	1.298

Para ampliar la información sobre indicadores de capacitación desglosados por género, temáticas y horas de capacitación, ver anexo en sección 9.4.2.

Capacitaciones realizadas.



Gestión del Desempeño

Nuestro Grupo lleva adelante, en el marco de la Gestión de su Capital Humano, el proceso de "Gestión del Desempeño". Este análisis del desempeño o de la gestión de una persona incluye la evaluación de dos factores:

- Las Responsabilidades: tareas o temas que el colaborador tiene a su cargo.
- Las Competencias: características de los colaboradores que definen y orientan un desempeño superior, un "cómo hacer" las cosas según estándares de excelencia. Se refieren a comportamientos genéricos requeridos por la Organización.

Asimismo, este proceso fortalece el diálogo entre el jefe y el colaborador y permite la identificación de necesidades de formación.

	2011/2012	2012/2013
% de colaboradores que reciben evaluación de desempeño	80,59%	Por comenzar
Hombres	53,41%	
Mujeres	46,59%	
Puestos ejecutivos hombres	8,65%	
Puestos ejecutivos mujeres	3,25%	
Puestos gerenciales hombres	0,57%	
Puestos gerenciales mujeres	0,16%	
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	90,78%	
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	96,59%	

Encuesta de Clima y Compromiso

Concretaremos la segunda Encuesta de Clima y Compromiso en lo que resta de este año 2013. La misma, de carácter voluntario, anónimo y confidencial, tiene como objetivo conocer las opiniones de los colaboradores sobre diferentes aspectos que hacen al trabajo diario. Luego, se prevé su realización cada dos años.

Durante el año 2012 se presentaron los resultados a las diferentes Gerencias. Cada una tuvo como premisa trabajar en sus planes de mejora, en función de los datos arrojados por la encuesta. Paralelamente se trabajó en diferentes planes de acción, focalizados en problemáticas concretas de algunos sectores de la Organización.

Manteniéndonos Activos

Está destinado a aquellos empleados que se encuentran próximos al retiro laboral. Su objetivo consiste en ayudarlos, mediante la información y la reflexión, a que puedan percibir este cambio como una etapa de descanso y recompensa, minimizando el impacto negativo que puede tener sobre la identidad de la persona y su entorno familiar. Durante la presente edición, los encuentros son virtuales y se llevan a cabo entre colaboradores de la Sucursal Capital Federal, la Unidad de Negocios Santa Fe, la Oficina Comercial La Plata y Sancor Seguros Uruguay, alcanzando un total de seis personas.

Con el objetivo de reflexionar acerca de los cambios que se producen a partir del cese laboral, un profesional especialista en la materia coordina las reuniones abordando distintas temáticas relacionadas, lo que genera un espacio de diálogo e intercambio de experiencias entre los empleados próximos a su retiro laboral.

Compartimos, a continuación, los resultados más relevantes de las encuestas realizadas a quienes integran el grupo de "Manteniéndonos Activos":

Opinión acerca del Programa	
Muy interesante	50%
Interesante	50%
Opinión acerca de la modalidad virtual a través de videoconferencias	
Muy adecuada	50%
Adecuada	25%
Poco adecuada	25%
Opinión acerca de los temas abordados	
Todos fueron motivadores	50%
Algunos fueron motivadores	50%

Trabajo con Jubilados y Pensionados del Grupo Sancor Seguros

Se llevó a cabo la décima edición del encuentro que organiza la Asociación de Jubilados y Pensionados de Sancor Seguros (AJUPESS) en La Falda, Córdoba. Del mismo participaron jubilados y pensionados de distintas zonas del país, quienes tuvieron la posibilidad de realizar actividades recreativas, culturales y de esparcimiento en un marco de total camaradería con sus excompañeros. Además, pudieron disfrutar de espectáculos artísticos y humorísticos.

Re- Crearnos, una nueva alternativa para nuestros mayores

Con la finalidad de mantener y optimizar las dimensiones afectivas, cognitivas, corporales y sociales de los adultos mayores, nuestro Grupo puso en marcha esta propuesta destinada a los jubilados y a miembros del personal en situación de retiro voluntario que residen en Sunchales.

El programa plantea generar un espacio preventivo y estimulante para ayudar a vivir un envejecimiento normal, en un contexto de salud física y emocional. En ese sentido, todas las semanas se desarrollan tareas coordinadas por profesores de educación física y una psicopedagoga. El grupo está formado por 30 jubilados de Sunchales, Santa Fe.



Encuentros en Buenos Aires y Sunchales de participantes del Programa Manteniéndonos Activos.

Actividades realizadas por los jubilados en el marco del Programa Re-Crearnos.



CAPÍTULO 5

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Abrazos fraternos que acercan, permiten estrechar vínculos y descubrir al otro. Abrazos inclusivos, que invitan a involucrarse, a participar en forma activa, a ser parte.

- 5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas
- 5.2. El compromiso con nuestros clientes
- 5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente
- 5.4. Acceso a servicios esenciales - Microseguros
- 5.5. Nuevos desarrollos para los clientes
- 5.6. Responsabilidad por los productos y servicios
- 5.7. Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados
- 5.8. Protección y privacidad de los datos de los asegurados

5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas



Asuntos de consumidores
Asunto 4. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Nuestro negocio se basa en la figura del Productor Asesor de Seguros (PAS) como canal principal de ventas.

Tanto en Argentina como en Uruguay, Paraguay y Brasil, tenemos una política de fidelización y continua profesionalización de nuestra amplia red de agentes de seguros, como socios estratégicos para desarrollarnos en cada uno de los lugares donde estamos presentes y estar cerca de los asegurados.

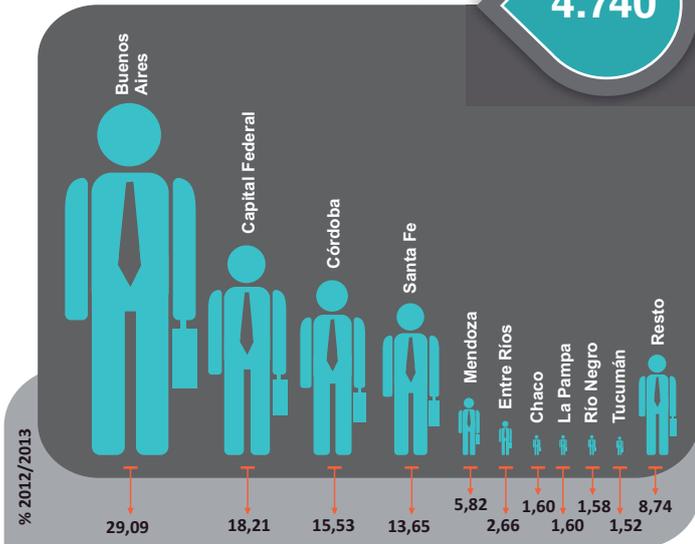
Nuestro principal compromiso con el cuerpo de ventas es lograr aumentar su competitividad en los mercados actuales, contribuyendo a agregar valor a su gestión comercial y operativa. Para ello, constantemente promovemos su capacitación y le brindamos herramientas informáticas actualizadas, simplificando así su trabajo y fortaleciendo su cartera de clientes.

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



Total de Productores Asesores en todo el país:

4.740



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

Socios en la inclusión junto al cuerpo de ventas

Nuestra aseguradora de Riesgos del Trabajo realizó una campaña comercial para la red de Productores Asesores denominada 100-PRE, la cual combinaba premios con inversiones en entidades de bien público en las localidades de origen.

Resultaron beneficiadas 16 instituciones de todo el país, las cuales recibieron \$ 420.000.

Zona	Socios Estratégicos
Capital Federal	Hospital de Pediatría Garrahan
Sunchales	Pequeño Cottolengo "Don Orione" Obra Don Orione
Tucumán	Parroquia La Victoria
Resistencia	Diócesis de Oberá e Instituto Virgen de Itatí N° 0419
Capital Federal	Un Techo para Argentina Asociación Civil
Bahía Blanca	Centro Comunitario Spurr - San Ignacio de Loyola
La Pampa	Fundación para las Ciencias de la Salud
Mar del Plata	Escuela Especial N° 501
Santa Fe	Hogar Casa Cuna Atanacia H de Durán
Concordia	Asociación Civil Creer
Córdoba	Todos Unidos por Ángelo
Río Cuarto	Hospital Vecinal de Achiras
Mendoza	Cooperativa de Trabajo Cable a Tierra Limitada
General Roca	Asociación Amanecer
Rosario	Asociación Civil Encuentro
San Francisco	Fundación Casa de la Juventud

Jornadas Líderes ciclo 2013 en las localidades de Resistencia y Santa Fe.



Capacitación a nuestros Productores Asesores

Líderes. Programa de Capacitación Continuada – 2013

Bajo la premisa “Destacate, sé uno entre la multitud”, se dio inicio a los cursos obligatorios destinados a nuestro cuerpo de ventas para la renovación de la matrícula: “Líderes. Programa de Capacitación Continuada”.

Estos cursos se realizan con el objetivo de formar, brindar herramientas estratégicas y fidelizar al cuerpo de ventas, otorgándoles la oportunidad de cumplimentar las horas exigidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para la renovación de la matrícula. Durante los encuentros también se abordan otras cuestiones que son de interés para el negocio en general.

En tal sentido, se dictan dos cursos cuya temática fue preestablecida por la Superintendencia de Seguros: “Nuevo sistema de rúbrica digital” implementado como obligatorio a partir de este año por la SSN y “El Derecho de defensa del Consumidor y el Contrato de seguro”.

Para los temas libres, y enfocado al comportamiento ético y prácticas de anticorrupción, se capacita en “Actualizaciones en Prevención contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo”. Además, apuntando al trabajo de relacionamiento del canal de ventas, se brinda una charla denominada “Cómo nos vemos, cómo nos ven, cómo somos realmente. Herramientas para agregar valor a la gestión”, que proporciona estrategias para el comportamiento con el cliente.

	Cursos 2011	Cursos 2012	Cursos 2013
Cantidad de Productores Asesores	1.379	1.312	1.189
Horas capacitación por Productor Asesor	6,5	6,5	6
Promedio general del puntaje otorgado	9,18	9,14	8,95

Por otra parte se le brindan los conceptos y lineamientos básicos de la ISO 26.000 y los desafíos de alcanzar los objetivos económicos cuidando el impacto social y ambiental del negocio. En este sentido, también se presentaron las principales acciones del Grupo en materia de RSE y se convocó a los PAS a sumarse al Proceso y los Programas que se llevan adelante, donde también su rol es clave, tanto para su relación con el cliente como para beneficio de la comunidad y su esfera de influencia. La propuesta fue: “Trabajar juntos por un mundo más sustentable”. A fin de llegar a todos los Productores, el material sobre estos temas está disponible de manera virtual.





Jornada Dale Play.



DALE Play, la apuesta al futuro del cuerpo de ventas

Organizamos una jornada de capacitación y motivación para los jóvenes profesionales del seguro que integran nuestra estructura comercial en todo el país. El evento, que se denominó DALE (Desarrollando Alas en la Empresa), congregó a 170 jóvenes -con una edad promedio de 27 años- que trabajan en organizaciones vinculadas a nuestro Grupo. Las disertaciones estuvieron vinculadas a la economía en general, tecnología, el negocio familiar y las proyecciones del mercado de seguros en un contexto de cambios sociales, culturales y económicos.

Tecnologías para Productores Asesores

Contamos con un conjunto de aplicaciones destinadas a los Productores Asesores de Seguros que posibilitan la integración de los actores vinculados al negocio, y representan soluciones sostenibles en el tiempo para la gestión integral de la actividad aseguradora. En relación a estos productos tecnológicos, brindamos capacitaciones y ponemos al alcance de nuestros Productores Asesores una línea directa 0-800 para asesoramiento técnico.

En el año 2013 lanzamos POINT, que le brinda al Productor Asesor la posibilidad de acceder, con una única clave, a través de una misma plataforma y en cualquier momento del día, a todas las herramientas que el Grupo Sancor Seguros pone a disposición de su cuerpo de ventas para la administración de su cartera de clientes.

A través de POINT, se busca integrar a los Productores Asesores de Seguros a la gestión del negocio en un sentido operacional (emisión, siniestros, cobranzas, etc.), y también en aspectos comunicacionales y en la gestión de campañas comerciales. Para esto último, incluye un aplicativo denominado Portal de Marketing, que permite a los Productores Asesores realizar un autodiagnóstico de su cartera, acciones de inteligencia comercial, potenciar el cross-selling y gestionar materiales relacionados a folletería y publicidad, entre otros beneficios.

POINT es el resultado del trabajo conjunto con un grupo de Productores, a través de los cuales se relevaron las necesidades comunes a todos. El resultado es una solución creada colectivamente que concentra todas las gestiones que supone la intermediación entre el Grupo Sancor Seguros y sus asegurados. Algunas de las funcionalidades del Portal Integrado ya cuentan con desarrollos para dispositivos móviles (celulares, tablets), a fin de asegurar la accesibilidad a la información en este tipo de formato.



Jornadas presentación nuevas tecnologías.



Indicadores de satisfacción del uso de la herramienta ExtraRed

Conceptos evaluados	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Puntaje general obtenido	8,53	8,40	8,07
Calificación herramienta			
Utilización diaria 2 o 3 veces por semana	99,10%	96,70%	90,09%
Calificación Muy buena/buena	96,10%	95,50%	92,09%
Evaluación del servicio			
Muy simple/normal (simplicidad de uso)	92,10%	97,90%	92,90%
Muy rápida/rápida/normal (en acceso y navegación)	83,20%	94,50%	92,90%
Muy útil/útil (utilidad)	95,10%	98,80%	97%
Soporte Técnico	---	8,90	8,84

Capacitaciones en el uso de herramientas

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Cantidad de Productores Asesores de Seguros capacitados	1.758	740*	1.943

*Disminuyó el número de personas alcanzadas en el año 2012, porque se diseñó un nuevo sistema y se intensificaron las capacitaciones en el 2013.

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

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros	% de respuesta	
	2011/2012	2012/2013
Sí	60,40	43,40
No	39,60	56,60

Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros	% de respuesta	
	2011/2012	2012/2013
Muy importante	63,63	74,50
Importante	34,90	25,50
Poco importante	1,10	---
Nada importante	0,33	---

Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros	% de respuesta	
	2011/2012	2012/2013
Rutas en Rojo	66,97	43,50
Primero Prevención	55,43	52,20
Prevención en Escuelas – Preveniños	65,53	41,30
Ninguno	17,73	13,00

Encuestas realizadas a Organizadores/Productores Asesores de Seguros que utilizan la herramienta Prevenet. Base promedio: 86 productores.

Proyección hacia el profesionalismo: Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS)

Los objetivos básicos de esta entidad consisten en estimular el agrupamiento por afinidad entre los Organizadores de Seguros, sirviendo de medio de opinión, consulta y nexos corporativo ante nuestro Grupo.

Este año los cursos estuvieron enfocados a debatir problemáticas de índole zonal, por lo que cada Delegación de AOSS tuvo la posibilidad de desarrollar individualmente capacitaciones orientadas en este sentido. Además, convinieron conjuntamente con CESVI la realización de cursos de manejo defensivo teóricos y prácticos, que se replicaron en distintas partes del país para sus asociados.

En octubre de 2012 se llevó a cabo un encuentro nacional en la ciudad de Rosario (Santa Fe) que incluyó la presencia de Casa Central y cuatro delegaciones (Rosario, Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos). En las participaciones zonales el número de asistentes fue de casi **40 personas** y en el encuentro nacional participaron **150 asistentes**, aproximadamente.

Además, se realizaron dos reuniones en las cuales se trató la temática de RSE. En una de ellas, los representantes de AOSS de todas las zonas, realizaron un Análisis de Materialidad sobre los asuntos relevantes para la sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros.

Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)

Desde su constitución en el año 1985, AMPASS tiene como Misión fomentar la ayuda recíproca entre sus Asociados así como generar propuestas, beneficios y la mejora continua de sus servicios, tales como subsidios, ayudas económicas, medicina preventiva, entre otros.

Asimismo, su servicio más ponderado, el Sistema de Previsión, cuenta hoy con **109 jubilados y 45 pensionados**, cuyos ingresos se actualizan en forma trimestral, tal lo previsto en el reglamento vigente.

AMPASS, constituida por Productores Asesores de Sancor Seguros, cuenta en la actualidad con **593 afiliados**, y efectúa una labor Mutual donde el compromiso y la responsabilidad social son pilares fundamentales.

5.2. El compromiso con nuestros clientes



Asuntos de consumidores

Asunto 4. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

En el Grupo Sancor Seguros tenemos la firme premisa de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante la mejora continua de nuestros productos y servicios y la eficiencia de la gestión. Cuidamos las prácticas responsables en relación a las necesidades legítimas de nuestros asegurados que incluyen: seguridad y prevención; información adecuada para tomar sus decisiones; posibilidad de escoger y elegir, de ser escuchado y ser compensado en forma justa.

Cantidad de Clientes y Asegurados

Concepto / Ejercicio	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Cantidad de empresas	183.328	197.235	210.661
Cantidad de individuos	718.670	800.382	914.508
Cantidad de empleados asegurados	1.535.316	1.583.112	1.553.985

Nota: los valores difieren del Reporte anterior ya que en esta ocasión ofrecemos los datos unificados como Grupo, tomados de un nuevo sistema.

Guiados por la búsqueda de la mejora continua, y leales a nuestra política de calidad, buscamos conocer el nivel de satisfacción de los asegurados. Para ello realizamos encuestas periódicas consultando sus motivos de insatisfacción, su opinión acerca de los servicios y herramientas que se les ofrecen y su conocimiento y opinión sobre el Proceso de RSE y los programas del Grupo.

Para ampliar la información sobre indicadores de satisfacción desglosados por medios de contacto con Prevención Riesgos del Trabajo y Centros Médicos Laborales de las distintas zonas, ver anexo en sección 9.4.3.

Indicadores de satisfacción sobre el Servicio de Asistencia Vehicular

Concepto calificado	Puntaje 2010/2011	Puntaje 2011/2012	Puntaje 2012/2013
Trato/amabilidad de los operadores	8,36	7,78	8,32
Predisposición de los operadores	8,03	8,34	7,80
Tiempo de espera de la grúa	6,36	6,21	5,88
Estado del móvil/auxilio	7,95	7,85	7,82
Trato/atención del conductor de la grúa	8,75	8,77	8,82
Calificación general del servicio de asistencia	7,89	7,48	7,42

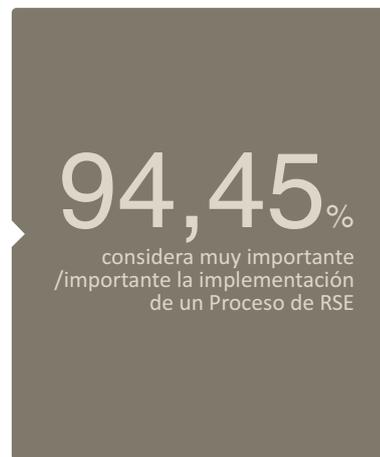
Promedio muestra: 300 clientes. Nivel de confianza: 95%. Error muestral máximo: 5,5%.

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

	% de respuesta		
	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros			
Sí	19,00	28,00	18,05
No	80,25	72,00	79,25
Ns/Nc	0,75	---	2,70
Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros			
Muy importante	38,25	50,50	47,25
Importante	57,00	40,20	47,20
Poco importante	2,25	---	4,25
Nada importante – Ns/Nc	2,50	9,30	1,25 (*)
Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros			
Prevención en Escuelas – Preveniños	15,23	29,00	21,00
Rutas en Rojo	12,58	15,90	21,00
Primero Prevención	8,17	16,80	26,00
Ninguno	64,02	58,90	(**)

(*) En 2012/2013 la variable fue Ns/Nc. Promedio muestra 2011/2012: 107 clientes de Prevención Riesgos del Trabajo (no se tomaron en esta muestra empresas de Sancor Seguros).

(**) Se consultó específicamente con los nombres de los Programas de RSE. En el Ejercicio 2012/2013 la muestra total estuvo conformada por 1143 casos efectivos. El incremento en el tamaño de la muestra se debe a la realización de una investigación de carácter nacional.



- Detectar e intervenir tempranamente en situaciones que pudieran derivar en litigio.
- Canalizar las demandas del accidentado.

En función del grado de complejidad del siniestro, de la necesidad de acompañamiento por la situación que genera el accidente laboral y por el riesgo de litigiosidad, se definió que los PAO intervengan de manera prioritaria en los siniestros más graves y en aquellos casos donde hay fallecidos.

En el resto de los siniestros intervienen a demanda, es decir que cualquier persona involucrada en el mismo puede solicitar su participación.

Actualmente, esta figura existe en cinco Centros Médicos Laborales: Capital Federal, Rosario, Córdoba, Santa Fe y Mendoza. El rol es desempeñado por profesionales de la salud, como psicólogas, asistentes sociales y terapeutas ocupacionales.

5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente



Asuntos de consumidores
Asunto 4. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Programa de Contención para accidentados y/o familiares

Con el fin de prevenir la judicialidad y brindar una calidad de servicio diferencial, existe el **Profesional de Acompañamiento y Orientación (PAO)**.

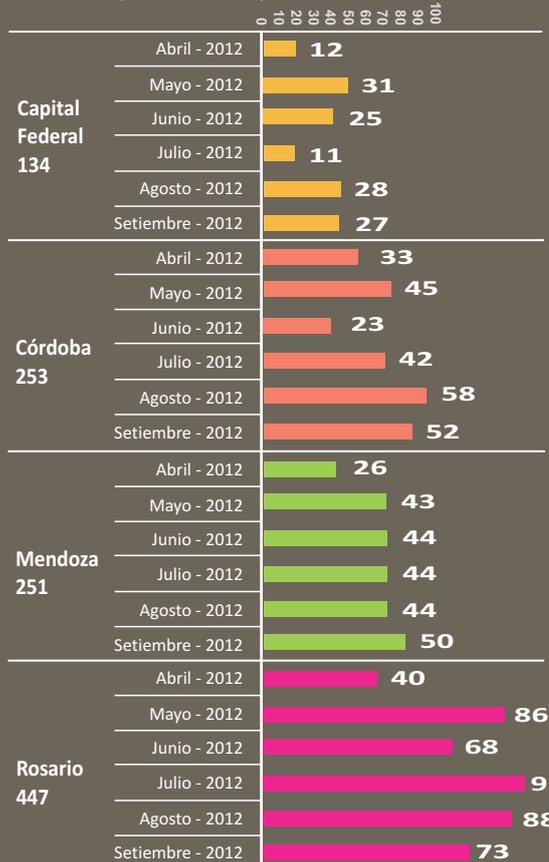
Consideramos que el acompañamiento, que hace referencia al vínculo humano que se establece con una persona a través de la presencia comprometida y empática, y la orientación, que implica comunicar e informar al accidentado lo que no sabe respecto de la ley o de su situación, generan contención, ya que disminuyen los niveles de ansiedad derivados de la incertidumbre. Al mismo tiempo, establece un vínculo positivo entre la persona y la ART.

Funciones:

- Acompañar a los accidentados y/o familiares: implica sensibilizarse con la situación que atraviesan a raíz del accidente laboral (duelo, internación, etc.) y desde allí, escucharlos y guiarlos a transitar su paso por la ART, generando así un vínculo positivo con la empresa.
- Orientar a los accidentados y/o familiares de los mismos sobre normas de los Centros Médicos Laborales y prestaciones que se otorgan de acuerdo a la Ley de Riesgos del Trabajo.

Evolución mensual de intervenciones del Programa de Contención para accidentados y/o familiares

Período Abril / 12 a Setiembre / 12



8,26

evaluación promedio al servicio al cliente sobre un total de 931 encuestados

Indicadores	Ejercicio 2011/2012	Ejercicio 2012/2013	Variación
Atenciones Telefónicas	768.280	821.014	7%
Atenciones Virtuales	8.268	13.884	68%
Total	776.548	834.898	8%
Gestiones Médicas	91.296	70.429	-23%
Gestiones Administrativas	115.824	111.632	-4%
Total	207.120	182.061	-12%
Total contactos	983.668	1.016.959	3 %

Observaciones:

Atenciones Telefónicas: se incrementaron principalmente por el crecimiento que hubo con las líneas de Paraguay y Productores. En esta última ampliamos el servicio brindado, incorporando una nueva línea de atención.

Atenciones Virtuales: creció notoriamente debido a la inclusión de nuevos canales de atención virtual, entre ellos, Facebook y Sitio de Autogestión.

Gestiones Médicas y Administrativas: disminuyeron debido a cambios de procedimientos internos.

Para más información sobre indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C. ver anexo en sección 9.4.4.

Analistas de Siniestros Graves

Desde el sector de Rehabilitación Laboral de Prevención Riesgos del Trabajo, se avanzó en la implementación del rol de "Analistas Exclusivos" para responder profesionalmente a los requerimientos que demandan los accidentados con patologías graves. Este nuevo rol tiene por objetivo ayudar a aquellos trabajadores que, luego de haber sufrido un accidente, quedan con secuelas que requieren tratamiento de por vida. Por ello y para llevar adelante la tarea con éxito, los analistas exclusivos se destacan por interpretar la necesidad del trabajador y su familia; transmitir calidad y calidez humana en sus respuestas y actuar de manera resolutive.

Contención de los accidentados en siniestros viales

Nuestro Grupo Asegurador cuenta con un Equipo de Intervención Rápida (EIR) para la atención de siniestros, un servicio en cuya prestación fuimos pioneros. Cuando se ve involucrado en un accidente con lesionados, el asegurado dispone de una línea gratuita a través de la cual el operador le deriva la llamada con un abogado, o bien le facilita los datos a este último para que luego se comunique con el cliente y le brinde asesoramiento y contención. En el caso de un siniestro con lesiones graves o muertes, el EIR se presenta personalmente en el lugar donde ocurrió el mismo.

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

Accidentes	2011/2012	2012/2013	Variación
Leves	11.549	14.441	25%
Graves	1.106	1.076	-3%
Muerte	193	204	6%
Total	12.848	15.721	22%

Contactos con los clientes

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

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

Mediclick para clientes

Las empresas pueden consultar nuestra red de prestadores desde una aplicación móvil. El detalle incluye centros oftalmológicos, farmacias, emergencias, centros ambulatorios, clínicas, sanatorios y hospitales.

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



Asuntos de consumidores Asunto 6. Acceso a servicios esenciales

Continuamos con el proyecto de Microseguros en conjunto con Planet Finance e Impulso Argentino. El programa ofrece un seguro de vida sobre saldo deudor que se destina a microemprendedores de bajos recursos económicos. Cubre la muerte del tomador del crédito, además de tener una indemnización adicional con el fin de ayudar a la familia a abonar los gastos de sepelio que por siniestro deban afrontar.

4.321

asegurados - Microseguros

Característica de los grupos vulnerables alcanzados	Beneficios que obtienen que les permiten su progreso
<ul style="list-style-type: none"> Están bajo la línea de la pobreza. Tienen ingresos irregulares y limitados. Están expuestos a una gran cantidad de riesgos. No están bancarizados. Se autoexcluyen del sector financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Prima muy accesible. Ajustado a sus necesidades e ingresos. Protección contra riesgos (muerte). Indemnización simple y rápida. Sin exclusiones de salud. Contratación sencilla.

Nuestros aliados estratégicos -las entidades que brindan microcréditos- son: Civil Avanzar, Mega, Demos, Famalia, Horizontes, Kolping, Omla, Predio Abierto, Fundación Nuevo Surcos, Asociación Civil Desarrollo Local Sustentable, Asociación Civil Pasitos, Asociación Civil Lapacho, Fundación Desafíos, Consejo para la Producción y el Desarrollo de Coronel Suárez (Asociación Civil), Asociación Civil de Fomento Vecinal San Lorenzo - La Banda, Asociación Civil Enlace Social, Cooperativa Agropecuaria y Artesanal Unión Quebrada y Valles Limitada (C.A.U QUE.VA Ltda.), FIE - Gran Poder SA.

5.5. Nuevos desarrollos para los clientes



Asuntos de consumidores

Asunto 3. Consumo sostenible

Asunto 4. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Lugar	Suma asegurada	Créditos otorgados	%
Capital Federal	14.579.009,50	1.748	40,45
Santa Fe	2.707.577,10	796	18,42
Chaco	880.345,03	536	12,40
Misiones	890.884,21	369	8,54
Buenos Aires	782.345,87	266	6,16
Santiago del Estero	224.185,00	222	5,14
Córdoba	360.123,90	209	4,84
San Luis	307.071,11	89	2,06
Tucumán	206.842,99	55	1,27
Jujuy	159.639,74	31	0,72
Totales	21.098.024,45	4.321	100,00

▶ **Primera cobertura para tambos que protege ante el exceso o falta de lluvias:** este producto cubre las mermas en la producción mensual de leche o el incremento del costo de producción, causadas por variaciones extremas en el régimen normal de precipitaciones (en exceso o en déficit). En tal sentido, esta cobertura está pensada para brindar seguridad al sistema de producción láctea, desde el productor a las usinas, municipios, provincias o al Estado nacional. Esta cobertura fue desarrollada por el INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria), a lo cual se sumó nuestra experiencia en el ramo de Seguros Agropecuarios, que nos permitió plasmar ese desarrollo técnico en un producto que fuera comercializable en el mercado.

▶ **Distintas coberturas de salud para “nichos” de mercado:** presentamos tres nuevas opciones de contratación para el producto Salud Segura. **Salud Segura Mujer** y **Salud Segura Hombre** son coberturas que apuntan a indemnizar el diagnóstico primario de patologías como cáncer de útero, de mama y de ovarios, en el caso de la mujer, y próstata, colon y estómago, en el caso del hombre. Por su parte, Salud Segura Corazón cubre ante la ocurrencia de un infarto agudo del miocardio y operaciones centrales del corazón. Además, en el caso de trasplante, prevé una indemnización. Se trata de coberturas que apuntan a cubrir problemas específicos de salud, pero que además incorporan como novedad el aspecto preventivo de las patologías.

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

Actualmente contamos con 4.321 asegurados, de los cuales 7 tuvieron siniestros y les dimos cobertura:

Lugar	Cantidad de siniestros	Monto abonado
Capital Federal	4	\$ 15.164,89
Chaco	2	\$ 10.645,53
Santa Fe	1	\$ 5.512,40
Totales	7	\$ 31.322,82

Como aseguradora, nos preocupamos para que las patologías no ocurran: Salud Segura Mujer y Hombre incorporan un componente preventivo en virtud del cual se realiza un reintegro por la realización anual de mamografías, Papanicolau y análisis PSA. Con respecto a Salud Segura Corazón, el reintegro es por la realización de un electrocardiograma.



● Oficina de Sancor Seguros do Brasil en Maringá (Paraná)



● Ampliación Unidad de Negocios Mendoza - Argentina



● Nuevo Centro Médico Laboral
Buenos Aires - Argentina.



● Nueva oficina Del Cerro
Córdoba - Argentina.

▶ **Hogar Max y Comercio Protegido:** se trata de dos nuevas alternativas de Seguros Patrimoniales. Hogar Max, correspondiente al ramo Combinado Familiar, es un producto para el hogar totalmente a medida. A la cobertura tradicional de un seguro para la vivienda, suma nuevas coberturas específicas que permiten asegurar bienes tales como bicicletas, equipamientos deportivos, bolsos o carteras, dispositivos electrónicos móviles y mascotas. Comercio Protegido, por su parte, es un producto del ramo Seguro Integral que brinda una solución de asegurabilidad a las actividades comerciales del segmento Pyme.

▶ **Sitio de Autogestión** www.misseguerosonline.com: a través de este portal, el asegurado puede realizar un importante número de trámites y consultas relacionadas con sus seguros, que antes debía efectuar personalmente. Entre las principales acciones, se destacan la consulta e impresión de pólizas; posibilidad de adelantar denuncias en caso de siniestros de la rama automotor; información sobre cómo actuar ante siniestros; números útiles; modificación de datos personales; asesoramiento personalizado con un experto asignado para responder a las consultas de los asegurados y gestión del envío de pólizas por vía electrónica.

▶ **Aplicación móvil:** esta herramienta permite a nuestros clientes concretar una serie de acciones desde sus dispositivos móviles (smartphones, tablets y celulares con navegador web), como llamadas de emergencia, acceso a instructivos sobre cómo actuar en caso de siniestros, búsqueda geo-referenciada de oficinas y red de prestadores, y llamadas por consultas generales.

▶ **Convenio con DUPONT para brindar mayores beneficios a nuestros clientes:** firmamos un acuerdo con DUPONT -quien fabrica y comercializa herbicidas, fungicidas, fertilizantes y plaguicidas- para ofrecer a nuestros clientes mayores beneficios que contribuyan con la mejora de su producción. Nuestra alianza permitió que los asegurados que contrataron una cobertura de Granizo Max obtuvieran, sin costo, uno o más combos de productos DUPONT. Asimismo, en conjunto, ambas empresas brindaron a los productores agropecuarios, charlas de capacitación sobre la campaña comercial y la promoción con DUPONT, y una disertación sobre enfermedades de fin de ciclo.

Inauguración de Sancor Seguros do Brasil

En lo que respecta al proceso de internacionalización que nuestra empresa viene llevando a cabo en los últimos años, en abril de 2013 se realizó la apertura de Sancor Seguros do Brasil en Maringá, Estado de Paraná. Esta nueva empresa es fruto de una alianza estratégica con SICOOB Paraná, una cooperativa de crédito con presencia en todo el territorio brasilero y una gran fortaleza en la región sur de ese país.

Nuevas oficinas y remodelaciones

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

Inauguración: Oficina Comercial Del Cerro (Córdoba).

Traslado de oficinas: Oficina Comercial Pilar (Buenos Aires).
Oficina Comercial La Plata (Buenos Aires).
Oficina Comercial Martínez (Buenos Aires).
Oficina Comercial Paraná (Entre Ríos).
Centro Médico Laboral Capital Federal.

Remodelaciones: espacio exclusivo para la atención de siniestros en la Sede Mendoza.

5.6. Responsabilidad por los productos y servicios



Asuntos de consumidores

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

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

- ISO 9001:2008 a los procesos de: emisión, impresión y despacho de pólizas, sus modificaciones, renovaciones y anulaciones de los ramos

de Seguros de Personas, Patrimoniales y Riesgos del Trabajo.

- ISO 9001:2008 a la calidad de atención de siniestros de Seguros Agropecuarios.
- ISO 9001:2008 a la calidad de atención en el Centro de Atención al Cliente.
- ISO 9001:2008 a la calidad de atención de la comercialización, suscripción, administración y gestión de siniestros de Seguros de Personas.
- ISO 9001:2008 a la gestión del sector Auditoría Interna.

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

Premios y distinciones

Premio/distinción obtenido/a y entidad que lo otorga	Concepto o programa premiado/distinguido
Mercurio - Asociación Argentina de Marketing.	Primer premio en el rubro "Seguros Grandes Empresas" y galardón de Plata en la categoría "Grandes Empresas".
Prestigio Edición 2012 - Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y Comunica.	Primer lugar del premio Prestigio Seguros Atributo 2012 en la categoría "Adaptación frente a nuevos escenarios" (para Sancor Seguros). Segundo y tercer puesto, obteniendo los premios Productores 2012 y Prestigio Seguros Ejecutivos, respectivamente (para Sancor Seguros). Prevención Riesgos del Trabajo, por su parte, obtuvo el primer puesto en el ramo correspondiente a la categoría "Riesgos del Trabajo".
Conciencia Seguros 2012 - Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y Comunica.	Primer lugar, "Prevención para futuros trabajadores". Segundo lugar, "Rutas en Rojo".
Ciudadanía Responsable - AmCham Argentina.	9º puesto, siendo la única empresa aseguradora galardonada bajo la modalidad "Gestión Orientada a la Sustentabilidad".
Ranking Merco 2012 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).	Reputación en el ámbito empresarial: en 2012 conquistamos la posición 19ª, mejorando tres puestos con respecto al año 2011. En cuanto al rubro "Aseguradoras", pasamos del 2º al 1º lugar en 2012. Además, fuimos reconocidos con el puesto 33º en el ranking de empresa más responsable y con mejor gobierno corporativo, siendo la primera dentro del sector asegurador con este reconocimiento.
Distinción RSC Categoría Empresas - Edición 2012	Reconocidos por nuestro programa: Parque Temático de Seguridad Vial.
Premio a la Excelencia SIG y Premio Special Achievent in GIS - ESRI (Environmental Systems Research Institute).	Nuestro Grupo fue la única empresa de Argentina en obtener el Premio Special Achievement in GIS (Geographic Information System) otorgado en San Diego, EE.UU. Premio Latinoamericano a la Excelencia SIG (Sistema de Información Geográfico).
Cuadro de Honor - 2013 - Revista Mercado.	Fuimos reconocidos por segundo año consecutivo entre los 10 mejores Reportes de Sustentabilidad de Argentina.
Distinción por nuestra actitud en los procesos de mediación judicial - Colegio de Abogados de La Plata.	Fuimos reconocidos, como la aseguradora con actitud más positiva frente al proceso de mediación, en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.
Premios AIME 2012 a la Responsabilidad Social Empresaria - Asociación Iberoamericana de Empresarias.	Se premió nuestra filosofía de trabajo por un impacto positivo en las geografías donde operamos, asumiendo el rol de ciudadano corporativo con compromiso y responsabilidad. AIME promueve el desarrollo pleno de la mujer en su condición de empresaria.

Entrega de Premio Ciudadanía Responsable - AmCham.



Entrega Distinción RSC.



Entrega Distinción procesos mediación judicial.



300

Asesores de Riesgo

142.384

visitas a empresas

11.866

visitas mensuales

355.960

recomendaciones de seguridad

5.7. Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados



Asuntos de consumidores

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

Asunto 7. Educación y toma de conciencia

Disponemos de un plantel de más de 300 Asesores de Riesgo, profesionales en Higiene y Seguridad altamente capacitados, cuyo objetivo es evaluar los ambientes de trabajo y asesorar a los empleadores para el control de los riesgos y el desarrollo e implementación de programas preventivos. Durante el ejercicio 2012/2013, concretamos, a través de estos profesionales, 142.384 visitas a empresas de diferentes actividades económicas, con un promedio de 11.866 visitas mensuales. En estas empresas, los Asesores de Riesgo brindaron asistencia técnica a los empleadores para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Dicha labor se materializó en 355.960 recomendaciones de seguridad.

En lo que refiere a capacitación, desarrollamos una nueva edición del programa de cursos presenciales **"Primero Prevención"**, a través de los cuales se les brinda a los trabajadores de las empresas aseguradas las herramientas y conocimientos necesarios para actuar de manera eficiente ante las diferentes situaciones de riesgo:

Concepto	2011/2012	2012/2013	Variación
Cantidad de cursos	243	403	354
Cantidad de trabajadores	5.416	7.126	9.200
Cantidad de empresas	1.041	954	1.016

En el marco de Preveniños, un programa que comenzó en el 2007 y fue impulsado por Prevención Riesgos del Trabajo como parte de un proyecto orientado a la formación de los "futuros trabajadores", se gestó el programa **"Preveniños & Cía."**, destinado a las empresas aseguradas, con el objetivo principal de generar una cultura de la prevención y el autocuidado a través de un plan integral de prevención, donde la familia del trabajador ejerza una influencia clave para el desarrollo de actitudes de seguridad a nivel grupal y/o individual. Se orienta a fortalecer la relación de la empresa con sus trabajadores y generar un diálogo permanente (ART - Empresa - Trabajadores - Familia) en torno al valor de la seguridad y la prevención.

Un aspecto diferencial sobre la gestión del Área Seguridad y Salud Ocupacional es la prevención de las denominadas "Enfermedades Profesionales". Para ello, desarrollamos y ofrecemos a empresas clientes, programas orientados a generar ambientes de trabajo saludables. Entre ellos, se destacan:

"Voz Maestra": es una propuesta para docentes y operadores de call center, que comprende un estudio combinado para identificar el tipo de calidad de voz de cada trabajador y los aspectos que debe observar para cuidarla. Hasta el momento, fueron beneficiados con el programa **153 trabajadores, entre docentes y operadores de call center.**

"Programa de Ergonomía": procura realizar mejoras en los puestos de trabajo y condiciones laborales. El impacto en la empresa se puede apreciar en la disminución del ausentismo por enfermedades asociadas al riesgo ergonómico. Hasta el momento, el programa se aplicó para las siguientes actividades:

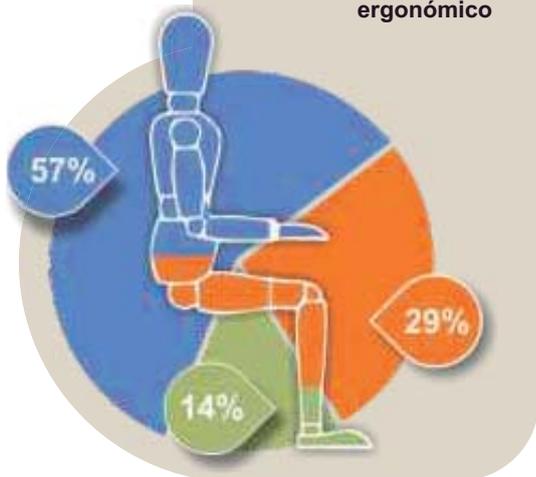
Jornadas Primero Prevención sobre Primeros Auxilios.



Jornadas Voz Maestra.



Actividades que solicitan el estudio ergonómico



● Manufactura |
 ● Administración |
 ● Servicios

se evaluaron

41

puestos de trabajo

215

trabajadores alcanzados

5.8. Protección y privacidad de los datos de los asegurados



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

Seguridad de la información

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

En el contexto del resguardo 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 y la adopción de las últimas herramientas de seguridad, lo que nos permite estar a la vanguardia en cuanto al uso de la tecnología. 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.

A partir de fines del mes de mayo de 2012 se dio inicio a un Programa de Concientización en Seguridad de la Información, a nivel nacional e internacional, que se propone concientizar a todos los colaboradores del Grupo Sancor Seguros sobre el uso seguro y responsable de las herramientas tecnológicas de información.

● Jornada de concientización/capacitación en Sunchales - Santa Fe.



64

jornadas presenciales y virtuales

1.468

colaboradores alcanzados



CAPÍTULO 6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

Abrazamos la vida en todas sus formas, pero fundamentalmente, como derecho inherente a la persona humana, sin el cual no pueden existir los demás.

6.1. La relación con nuestros empleados y los derechos humanos

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

6.2.1. Derechos humanos: promover y cuidar junto a nuestros Productores Asesores de Seguros

6.2.2. La relación con nuestros asegurados y los derechos humanos

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

6.3.1. Programa Nacional de Prevención de Sinistros de Tránsito "Rutas en Rojo"

6.3.2. Parque Temático de Seguridad Vial

6.3.3. Prevención en Escuelas – Preveniños

6.3.4. Mi Primera Licencia

6.4. Los derechos humanos como cuidado y promoción en alianzas con el Estado y la sociedad civil

6.4.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial

6.4.2. Convenio con CESVI para la Educación Vial

6.4.3. Trabajos con municipios y gobierno

6.4.4. Trabajos con la sociedad civil

Derecho a la vida: Seguridad Vial



Derechos humanos Asunto 1. Debida diligencia

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

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

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

Grupos vulnerables y equidad: Seguridad Vial



Derechos humanos Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

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

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

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

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

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

Circular por la vía pública implica compartir un espacio limitado con una ilimitada cantidad de usuarios (peatones, ciclistas, motociclistas, automovilistas, etc).

Por ello, la actitud solidaria de todos los usuarios permite evitar los innumerables conflictos de tránsito y prevenir las tragedias viales.

asistentes a las jornadas
de capacitación

1.100

9,13

promedio general de
satisfacción de charlas



Entrega de cascos a colaboradores de Sucursal Capital Federal.

Los siguientes resultados reflejan lo desarrollado

Concepto	Indicador	%
Promedio de asistentes a las jornadas de capacitación*	1.100	61
Cascos entregados	558	31
Actas de compromiso de uso de casco firmadas	558	31

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

Concepto	Indicador
Encuestas de satisfacción respondidas	2.404
Promedio general de satisfacción charlas	9,13
Encuestas de impacto respondidas	822
Motivadores Viales formados*	91
Proyectos presentados	6

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

RSE en las Unidades de Negocios

Se conformó un nuevo grupo de Motivadores Viales en Casa Central en Sunchales, los cuales trabajan en analizar la problemática de los accidentes in itinere por parte de los empleados asegurados. Por otro lado continúan su trabajo los Motivadores Viales de Capital Federal y Mendoza, quienes concretaron una entrega de cascos con la finalidad de ofrecerles este elemento de seguridad vial a los colaboradores que se trasladan en motocicletas.

6.1. La relación con nuestros empleados y los derechos humanos



Derechos humanos

Asunto 1. Debida diligencia

Nuestro Programa de Prevención Riesgos del Trabajo denominado "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral" cuenta con la premisa de motivar a los empleados del Grupo Sancor Seguros en la prevención de siniestros de tránsito. Para ello, se desarrollan distintas líneas de acción para formarlos y capacitarlos en la problemática vial.

En este marco, se conformaron grupos de Motivadores Viales, quienes cumplen con la tarea de delinear proyectos e iniciativas específicas para distintas situaciones relacionadas a la seguridad vial. Estos empleados de la empresa constituyen verdaderos referentes respecto a las conductas responsables a replicar en la vía pública.

Motivadores Viales: próxima etapa, voluntariado

El programa de Voluntariado Corporativo que se está comenzando a llevar a cabo en la empresa está directamente asociado a la razón de ser del negocio; es decir, a la prevención y la seguridad. Surge de la respuesta a dos categorías de expectativas conjuntas, a partir de los diálogos con nuestros grupos de interés:

- Capacitaciones en prevención y seguridad, tendientes a adoptar una actitud activa para evitar accidentes de tránsito.
- Participación activa del personal: organización de programa de voluntariado.

Este programa deviene de uno ya en marcha en la empresa desde 2008 (Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral – Motivadores Viales) y consiste en la formación, capacitación, implementación y tutoría de un grupo de trabajo cuyos integrantes manifiestan un interés sincero por trabajar en pro de la seguridad vial, realizando un servicio a la comunidad. Una vez formados, sus actividades consistirán en sondear las ideas e intereses de los voluntarios y las necesidades de la comunidad.

Indicadores de impacto programa
"Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral"

Cambio de conducta luego de la charla: **88,98%**
Compromiso de transmisión del mensaje: **98,75%**

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



Derechos humanos

Asunto 1. Debida diligencia

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos

Asunto 3. Evitar la complicidad

Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo



6.2.1. Derechos humanos: promover y cuidar junto a nuestros Productores Asesores de Seguros

El canal de ventas cumple un rol fundamental en el acompañamiento de los distintos programas de Responsabilidad Social Empresaria que llevamos adelante. En este sentido, las numerosas líneas de acción del Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo" se implementan con el apoyo y participación de la amplia red de Productores Asesores de Seguros con los que cuenta nuestra aseguradora.

En el marco de "Rutas en Rojo", las jornadas de capacitación y las visitas del móvil a diferentes localidades de Argentina y países vecinos se ejecutan junto al canal de ventas y otros integrantes de nuestra cadena de valor, siendo su objetivo el fortalecimiento de la concientización en materia de prevención y seguridad vial. El objetivo es lograr la participación de la cadena de valor en la totalidad del recorrido del móvil de "Rutas en Rojo" y las demás acciones que se realicen. A continuación, se presenta un cuadro con el porcentaje de participación activa de los Productores en las ciudades visitadas por el Móvil durante el último ejercicio.

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

Provincias	Ciudades visitadas	% de participación
Buenos Aires	15	86,67
Chaco	2	50,00
Córdoba	4	100,00
Corrientes	1	---
Formosa	1	100,00
Misiones	1	100,00
Río Negro	1	---
Santa Fe	8	50,00
Total y % promedio	33	72,73

6.2.2. La relación con nuestros asegurados y los derechos humanos

Continuamos fortaleciendo el programa de "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral", cuyo objetivo es instruir a los trabajadores en el rol de usuarios responsables de la vía pública, atenuar la exposición a este riesgo y reducir el índice de incidencia de los siniestros de tránsito. Este tipo de capacitación reviste gran importancia, por cuanto un porcentaje amplio de siniestros laborales son in itinere. Para ello, ofrecemos nuevas instancias de formación para los Asesores Viales, los profesionales que llevan adelante este programa, e iniciamos las acciones en una nueva muestra de empresas que agrupa a 26 contratos ubicados en 14 localidades del país, que congregan a 11.300 trabajadores.

	2011/2012	2012/2013
Empresas alcanzadas	24	26
Trabajadores alcanzados	6.488	11.300
Localidades argentinas alcanzadas	13	14

Indicadores de impacto programa
"Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral"
(Empresas aseguradas)

Reducción de un **10%** de la tasa de siniestros de tránsito (al momento de cierre de este ejercicio, aún el programa se está implementando).

7.030.372

personas alcanzadas por el Programa Rutas en Rojo

154

localidades visitadas por el móvil "Rutas en Rojo"

127

jornadas de capacitación

13.164

personas capacitadas

Indicadores de impacto jornadas de capacitación programa "Rutas en Rojo"

Cambio de conducta luego de la charla: **89,99%**
Compromiso de transmisión del mensaje: **97,60%**

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



Derechos humanos

Asunto 1. Debida diligencia

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

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

Desde el año 2007, canalizamos nuestras acciones vinculadas a la seguridad vial a través del Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo". Mediante distintas líneas, trabajamos en la concientización para contribuir a reducir uno de los principales flagelos que afectan a nuestra sociedad: la inseguridad vial.

En ese sentido, el Programa "Rutas en Rojo" inició una nueva etapa, con el mismo compromiso pero con un diseño totalmente renovado y un nuevo mensaje: **"En el tránsito, la solidaridad salva vidas. Por empezar, la tuya. Pensando en los demás, también te cuidás vos".**

Líneas de acción	Indicadores	Detalles
Móvil con 8 estaciones informatizadas que permiten realizar test de capacidad y aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.	154 localidades visitadas. 49.884 test realizados.	El Móvil estuvo presente en las provincias de: Catamarca, Buenos Aires, Chaco, Corrientes, Córdoba, Santa Fe, Río Negro, Misiones, Chubut, Entre Ríos, La Pampa, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Salta, San Juan, Santa Cruz, Tierra del Fuego y Tucumán. También incluyó a países como Uruguay y Paraguay.
Programa de Televisión: consta de 13 capítulos de investigación periodística basados en la reconstrucción de importantes siniestros viales ocurridos en Argentina con el objetivo de analizar sus causas y evitar que se repitan.	6.802.168 espectadores. 15.620 personas descargaron capítulos de la web. 240 compilados entregados a instituciones.	Se emitió por señales de TV abierta para Capital Federal, Gran Buenos Aires y a través de una Red de Repetidoras para el interior del país, además de su exposición en programas vinculados a la temática.
Jornadas de Capacitación destinadas a distintos actores de la sociedad en sus diferentes roles: autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general.	127 conferencias. 13.164 personas capacitadas. Más de 49.000 DVDs de capacitación en seguridad vial distribuidos.	A través de la exposición de especialistas se trabaja por la prevención de la siniestralidad vial, entendiendo el fenómeno y generando conciencia sobre las técnicas para evitarla. El promedio general de satisfacción obtenido en las charlas de capacitación fue de 9,02 puntos.
Portal Web , el cual ofrece información estadística, recomendaciones y contenidos relacionados a la seguridad vial.	Más de 99.050 personas visitaron nuestra web (desde octubre 2007 hasta la actualidad).	El sitio permite visualizar y/o descargar material educativo y acceder a información de las demás líneas de acción de Rutas en Rojo.
Formador de Formadores , Programa de Capacitación Docente para la Enseñanza de la Educación Vial en la Escuela.	473 instituciones participantes. 1.139 asistentes. 216 proyectos elaborados. Calificación de las jornadas: 9,43 puntos.	Se desarrolla en conjunto con el Ministerio de Educación de las distintas provincias, llevándose a cabo en: Santa Fe, Córdoba, Río Negro, Salta, Chaco y en la ciudad de Bahía Blanca (provincia de Buenos Aires). También se llevó a cabo la experiencia a Chile y Uruguay.
Compromiso Vial , Curso Superior en Seguridad Vial cuyo objetivo consiste en la profesionalización de aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.	107 personas capacitadas.	Este curso de capacitación se encuentra avalado por la Delegación Rafaela de la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE) y el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) de Sunchales.

Con la firme convicción de que, si se puede evitar, no es un accidente, el Programa se enfoca en la prevención de siniestros viales, reformulando su nombre en respuesta a una expectativa surgida de las Organizaciones de Familiares de Víctimas del Tránsito y reivindicando el sentido de que la prevención debe ser una actitud permanente, de todos y por todos.

El Programa "Rutas en Rojo" fue declarado de interés por la Agencia Nacional de Seguridad Vial en el año 2011.

● Visitas del Móvil Rutas en Rojo a Corrientes y Sunchales - Santa Fe.



● Jornada de concientización en Seguridad Vial en Laborde - Córdoba.



● Jornada de Formador de Formadores en Uruguay.



6.3.2. Parque Temático de Seguridad Vial

Una jornada en el Parque posibilita enseñar y aprender educación vial a través del juego, de actividades atractivas con estrategias adecuadas y, fundamentalmente, en forma segura y sin riesgos. Además, permite el intercambio con pares y la interacción niño-adulto para potenciar saberes previos y adquirir nuevas competencias, implicando la participación y el compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa y de la familia.

El Parque Temático de Seguridad Vial constituye un recurso inagotable para implementar prácticas concretas con sentido didáctico-pedagógico, donde se cultiva el valor de la vida, se aprende desde la propia experiencia y se encuentra respuesta a la problemática vial, tan instalada en nuestra sociedad.

Las visitas temáticas tienen vinculación con la edad del alumno o el grado escolar en el que se encuentran:

"Me llevan seguro"
Destinado a niños de Sala de 5 años del Nivel Inicial y de Primer Grado de Educación Primaria en su rol de transportado/pasajero.

"Caminando seguro"
Destinado a niños de Segundo y Tercer Grado de Educación Primaria y Segundo Ciclo de Educación Especial en su rol de peatón.

"Con la bici seguro"
Destinado a niños de Cuarto a Séptimo Grado de Educación Primaria y Tercer Ciclo de Educación Especial (evaluando nivel de motricidad) en su rol de ciclista.

5.829

alumnos
visitaron el parque
entre 2010 y 2013

Visitantes	2011/2012*	2012/2013
Alumnos	3.023	2.806
Docentes	229	187
Padres	23	31
Otros	308	231
TOTALES	3.583	3.255

Calificación Parque	2011/2012*	2012/2013
Excelente	83,99%	83,22%
Muy bueno	14,64%	15,48%
Bueno	1,02%	1,26%
Regular	0,25%	0,04%
No me gustó	0,10%	0%
Volverían**	98,26%	96,24%
No volverían**	1,74%	3,76%

*Incluye datos desde octubre de 2010, año de apertura del Parque, a junio de 2012.

**Solo se le consulta a alumnos.

Calificación Parque	Alumnos		Docentes		Resto	
	2011/2012*	2012/2013	2011/2012*	2012/2013	2011/2012*	2012/2013
Excelente	90,10%	89,49%	81,64%	86,25%	80%	92,96%
Muy bueno	8,54%	9,09%	18,36%	13,75%	20%	4,23%
Bueno	0,95%	1,37%	0%	0%	0%	2,81%
Regular	0,29%	0,05%	0%	0%	0%	0%
No me gustó	0,12%	0%	0%	0%	0%	0%

*Incluye datos desde octubre de 2010, año de apertura del Parque, a junio de 2012.

El Parque no solo recibió visitas de colegios, sino también de empleados del Grupo de Sunchales y sus familias. Si bien la actividad de capacitación del Parque está destinada fundamentalmente a niños que tienen entre 5 y 12 años, en determinadas fechas el Parque abre sus puertas a toda la comunidad.

El Parque, además, cuenta con una página web: www.parqueseguridadvial.com. Es un espacio de interacción, educación y formación destinado a alumnos, docentes y padres. Allí pueden conocer la propuesta pedagógica del Parque Temático, comentar y compartir las experiencias y descargar material vinculado a la seguridad vial.

● Actividades en el Parque Temático de Seguridad Vial.



● Sala de capacitación del Parque Temático de Seguridad Vial.



6.3.3. Prevención en Escuelas

Preveniños

Desde Prevención comenzamos a formar a los “trabajadores del futuro”, para que puedan actuar de manera segura en todos los ámbitos donde se desenvuelvan y para que, llegado el momento, ingresen al mundo del trabajo con una preparación más sólida en lo que refiere a prevención de riesgos laborales.

Desde el 2007 se puso en marcha el programa Preveniños, que tiene como principal objetivo promover el valor de la prevención de riesgos entre los niños. Con el apoyo de investigaciones y especialistas, quedó en evidencia la importancia que tiene para los niños la pertenencia a un grupo y el valor que reviste el juego como parte de los procesos de aprendizaje. Teniendo en cuenta estos preceptos, se configuraron las diferentes acciones del programa.

Comunidad virtual www.preveninos.com

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

2011/2012	2012/2013	
358.740 niños	350.753 niños*	Son socios del Club Preveniños y participan activamente de las diferentes propuestas.
Más de 22.000 docentes	24.557 escuelas y docentes	Reciben en forma sistemática información sobre la evolución del programa y la prevención de riesgos en sus tareas cotidianas.

*La disminución en la cantidad de niños se debe a una depuración realizada sobre los usuarios inactivos luego de un plazo mayor a un año y todos aquellos nombres de usuarios que contenían palabras inapropiadas.

Entorno Establecimientos Educativos

Desde el año 2012, en el marco del Programa “Prevención en Escuelas”, se comenzaron a implementar distintas acciones en pro del mejoramiento de las condiciones de seguridad vial en el entorno de los establecimientos educativos, a través de mejoras en la infraestructura vial y la concientización de padres, transportistas escolares y vecinos de las escuelas involucradas. Se realizaron cuatro charlas a las que asistieron 163 personas, calificándolas con un puntaje de 9,74.

● Preveniños en Expo Día del Niño en Santa Fe.



● Jornada de capacitación en el marco de Prevención en Escuelas.



En la ciudad de Sunchales, Santa Fe, se ejecutaron tareas de relevamiento de la problemática vial escolar para luego llevar a cabo acciones específicas. Durante los primeros meses del 2013, se colocaron vallas de contención en los accesos de tres instituciones educativas de la ciudad; la función de estos elementos de seguridad vial es orientar el ingreso y egreso seguros de la comunidad educativa y se capacitó a los actores vinculados sobre los hábitos seguros para circular por la vía pública. Este trabajo se concretó en coordinación con la Municipalidad local, que realizó su aporte consistente en el correcto pintado de los cordones y colocación de señalización vial en lugares de gran concurrencia de la localidad.

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

Cambio de conducta luego de la charla: **94,69%**
Compromiso de transmisión del mensaje: **100%**

114

alumnos participantes de Mi Primera Licencia

6.3.4. Mi Primera Licencia

Desde el año 2012, este curso de capacitación se desarrolla con el objetivo de formar a los jóvenes conductores de vehículos que se encuentren próximos a tramitar su primera licencia de conducir y asistan al último año del Nivel Secundario.

Enmarcado en nuestro programa Generación PRE (ver sección 7.1.), a través del Programa Mi Primera Licencia, nos acercamos a los adolescentes para formar una comunidad joven y que empiecen a cuidarse como usuarios de la vía pública.

Mediante distintos encuentros los jóvenes trabajan sobre diferentes temáticas relacionadas, al mismo tiempo que adquieren los contenidos teóricos necesarios para gestionar su licencia de conducir.

Hasta el momento, esta capacitación se realizó con adolescentes de Sunchales (participaron 114 alumnos) y de Rafaela, Villa Trinidad y Arrufó, de la provincia de Santa Fe.

Indicadores de satisfacción

Calificación charla	Desempeño disertante	Organización charla	Promedio general
9.29	9.70	9.03	9.34

Base: 95 encuestados

Indicadores de impacto programa "Mi Primera Licencia"

Cambio de conducta luego de la charla: **95,79%**
 Compromiso de transmisión del mensaje: **96,84%**
 (54% a su familia, 42% a sus amigos y 4% a sus conocidos)

Jornada Mi Primera Licencia en Sunchales - Santa Fe.



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



Derechos humanos
Asunto 6. Derechos civiles y políticos

6.4.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial

Este Comité está integrado por más de 100 representantes de organizaciones no gubernamentales de reconocida trayectoria e idoneidad en el mundo empresarial, académico, científico, laboral, y de todo ámbito comprometido con la seguridad vial. Su función es asistir a la Agencia Nacional de Seguridad Vial colaborando y asesorando en todo lo concerniente a esa temática.

Operativamente, el tratamiento de los temas se realiza a través de tres grupos de trabajo:

Grupo 1: derechos humanos y justicia en seguridad vial.

Grupo 2: técnicos y empresarios en seguridad vial.

Grupo 3: educación e investigación en seguridad vial y promoción de la misma.

Como aseguradora comprometida con la seguridad vial, participamos de los tres grupos y formamos parte activa de la Secretaría Permanente del Comité Consultivo, colaborando de esta manera en el diseño de la política en la materia, que incluye a todos los actores sociales con el fin de instalar conciencia como valor social para disminuir la elevada tasa de siniestralidad vial en nuestro país.

6.4.2. Convenio con CESVI para la Educación Vial

El Grupo Sancor Seguros, junto al Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) y el Gobierno de Santa Fe, apoya el desarrollo del Programa "Creciendo Seguros en Santa Fe". Esta iniciativa constituye un programa de prevención vial a cargo de psicopedagogas especializadas cuyo objetivo es generar una actitud responsable en el tránsito con los más pequeños.

En la edición 2012, se abordaron distintas temáticas vinculadas bajo el lema "La bicicleta no es un juego" y participaron alumnos de Segundo Grado de 85 escuelas de la ciudad de Santa Fe. La jornada de cierre contó con la presencia de 4.000 niños que demostraron, mediante actividades recreativas, todo lo aprendido durante el programa.

6.4.3. Trabajos con municipios y gobierno

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

Participantes del Programa

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Escuelas participantes	70	156	111
Alumnos participantes	3.966	7.447	6.703*

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

364.262

niños alcanzados con los programas Parque Temático de Seguridad Vial, Preveniños, Creciendo Seguros en Santa Fe y Prioridad uno: Los chicos

6.4.4. Trabajos con la sociedad civil

Recital solidario junto a Fundación Conduciendo a Conciencia

Por segundo año consecutivo, nuestro Grupo apoyó este recital solidario, organizado por las familias y amigos de las víctimas de la Tragedia de Santa Fe con el propósito de dar un mensaje esperanzador, de solidaridad y vida, para que toda la sociedad se adhiera por una mayor seguridad vial y se comprometa a cuidar la vida propia y la de los demás.

En tal sentido, en el evento realizado el 8 de octubre de 2012 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que convocó a **más de 3.500 personas**, estuvimos presentes por medio de la prevención, ya que durante el recital se transmitieron en la pantalla gigante, las alertas de seguridad vial de nuestro Programa “Rutas en Rojo” y los consejos de Generación Pre, nuestra acción para el segmento adolescentes.

Recital solidario organizado por Conduciendo a Conciencia. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.





CAPÍTULO 7

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

Un abrazo es dar y recibir al mismo tiempo, para retroalimentarse de energía positiva. Es apoyarse en el otro y saber que también él está allí para sostenernos, poniendo sus ganas y entusiasmo para cruzar la meta juntos.

- 7.1 Desarrollo de la comunidad
- 7.2 Alianzas de trabajo
- 7.3 Educación y cooperativismo: la Fundación Grupo Sancor Seguros
- 7.4 Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos
- 7.5 Educación y cultura

7.1. Desarrollo de la comunidad



Participación activa y desarrollo de la comunidad

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



Derechos humanos

- Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social

Nuestro Grupo se encuentra trabajando en el desarrollo de un Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES), que permitirá contribuir a mediano plazo con desarrollos socioeconómicos-tecnológicos, que tendrán un impacto en diversos sectores productivos. De este modo, se convertirá en un importante instrumento de transformación social a través de la generación de riqueza en las economías regionales. El CITES se apoyará en las aplicaciones productivas de las áreas de biotecnología, nanotecnología, informática e ingenierías.

Los sectores donde se prevé desarrollos son: el agrícola, la producción pecuaria, la actividad láctea, la industria metalmecánica, las energías renovables, la medicina, las industrias farmacéuticas y cosméticas, el software y las telecomunicaciones, por mencionar algunos ejemplos.

Esta propuesta brindará soporte a los emprendedores, tanto desde la mirada del negocio como desde la tecnología, abordando la generación de nuevas empresas bajo un concepto integral.

Acuerdo marco con la Universidad Nacional del Litoral: el Grupo Sancor Seguros y el CITES, firmaron con la Universidad Nacional del Litoral (UNL) un acuerdo marco de cooperación y una carta de intención, respectivamente. El objeto de estos convenios posibilita generar un espacio de mutua colaboración para potenciar todas aquellas actividades en las que se desenvuelven nuestro Grupo, el CITES y la UNL, permitiendo brindar mejores servicios a la comunidad.

Invirtiendo en la comunidad: reinauguración Aeródromo Sunchales

Nuestra empresa realizó aportes para concretar la reinauguración del Aeródromo de Sunchales. Las nuevas obras hicieron posible contar con una pista más extensa que permite el acceso de aviones de mayor porte. Además, se suman los servicios en la sala de pre-embarque para los pasajeros y la tecnología de punta que cumple con los más altos estándares de seguridad en la actividad. La nueva infraestructura es única en el interior del país y sirve como ejemplo del desarrollo de la ciudad y su posicionamiento como referente económico-regional. Dentro de las nuevas obras, se destaca la extensión de la pista, que a partir de los trabajos realizados ahora tiene 2.000 metros de largo y 30 metros de ancho, dimensiones similares a la del Aeroparque Metropolitano Jorge Newbery de Buenos Aires. La pista cuenta también con un sistema de ranurado transversal que permite el drenaje del agua de forma más rápida y brinda mayor adherencia de frenado para las aeronaves en los días de lluvia.

Las mejoras implementadas mediante esta gran inversión permitirán sumar a la línea aérea ya existente con la Ciudad de Buenos Aires, más frecuencias de vuelo y también posicionar a Sunchales como un Centro de Operaciones Regional que permita la conexión aérea con otros puntos de la Argentina.

Sala de espera y pista del Aeródromo Sunchales.



7.2. Alianzas de trabajo



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

Durante este período, mantuvimos los vínculos con entidades con las que compartimos los mismos valores, siendo este uno de los mecanismos a través de los cuales contribuimos a la sustentabilidad de toda comunidad.

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

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

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

Instituciones vinculadas a la RSE: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE); Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) - División RSE; Pacto Global de las Naciones Unidas- del cual integramos como miembros titulares la Mesa Directiva, presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH y somos miembros, a nivel internacional, del Human Rights Working Group-; Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), donde participamos en los grupos de enlace de RSE y técnico-ambiental; Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE); Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC); VALOS; MoveRSE; AcercaRSE y el Grupo de RSE en el Centro Industrial y Comercial de Rafaela y la Región (CCIRR).

Trabajo junto a CIPPEC en la ejecución del proyecto de protección social



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

El proyecto tiene como objetivo fundamental contribuir a una mayor equidad y justicia en el acceso de los argentinos a una protección social de calidad, independientemente de su categoría ocupacional en el mercado laboral. Sus objetivos específicos consisten en:

- Generar conocimiento sobre cómo la inserción en el mercado de trabajo determina el acceso y la calidad de la protección social en la actualidad argentina, y realizar recomendaciones de política pública para promover una situación de mayor equidad.
- Identificar lecciones aprendidas en otros países acerca de los efectos de los programas de protección social sobre la oferta laboral formal y adaptarlas al caso argentino.

Para el logro de estos objetivos, se desarrolló un trabajo de investigación que culminará con un libro y un e-book con las principales conclusiones de la investigación, dos documentos de análisis de políticas públicas (uno focalizado en el caso argentino y otro en las lecciones de los casos internacionales analizados), tres piezas de material audiovisual, cuatro talleres; rondas de discusión o desayunos de trabajo con públicos específicos: funcionarios, empresarios (directivos de RRHH, RSE y Asuntos Públicos), sindicalistas y periodistas, y un seminario de cierre abierto para la presentación de los resultados en Buenos Aires.

Grupo de trabajo “Empresas y Derechos Humanos” de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas

Este grupo -presidido por nuestra empresa- tiene el objetivo de ayudar a las empresas de la red local a entender y, posteriormente, aplicar los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos aprobados por Naciones Unidas. Para facilitar ese ejercicio, el equipo utiliza la Guía “Promover, Respetar y Remediar: Todos Ganamos” que elaboró la Red Argentina del Pacto Global e impulsó nuestra Organización junto con otros integrantes de esta última. El grupo de trabajo está integrado por 12 organizaciones miembros de la red. En su primera etapa se enfoca en debatir, junto a expertos en la temática, los conceptos claves y herramientas más importantes para poner en práctica las recomendaciones de la Guía.



7.3. Educación y cooperativismo: la Fundación Grupo Sancor Seguros



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



Derechos humanos
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Fundación Grupo Sancor Seguros

Desde su nacimiento en el año 2007, desarrolla acciones con el firme objetivo de transmitir los valores cooperativos, principalmente entre los niños y jóvenes y motivar a que cada comunidad donde nuestra empresa aseguradora se encuentra presente, comparta conocimientos y experiencias. Para alcanzar esta meta, los pilares que guían el accionar de nuestra Fundación son tres: Cultura del trabajo; Predicar con el ejemplo; Invertir en educación.

Las principales líneas de acción de la entidad son:

1) Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES): dicha institución educativa cuenta con dos niveles de enseñanza.

Nivel Terciario: en el año de su constitución, 1986, el ICES comenzó con la carrera de “Analista de Sistemas”, que al poco tiempo de su puesta en funcionamiento cumplió con los objetivos previstos. A partir de allí, se transitó un camino de crecimiento constante, realizando convenios con otras instituciones académicas tendientes a lograr títulos universitarios para sus alumnos.

Carreras que se encuentran vigentes

PLAN DE ESTUDIO	Decreto	Duración	Título terciario	Articulación universitaria	Título universitario
Analista de Sistemas	1251/03	4 años	Analista de Sistemas	UCSE (Universidad Católica de Santiago del Estero)	Ingeniero en Informática
Analista en Contabilidad y Gestión	1250/03	3 años	Analista en Contabilidad y Gestión	UCSE	Contador Público Nacional
Gestión de Cooperativas y Mutuales	2465	3 años	Técnico Superior en Gestión de Cooperativas y Mutuales	UCSF (Universidad Católica de Santa Fe)	Licenciado en Gestión de Cooperativas y Mutuales

Acuerdo con la UCSE: desde julio de 2010, a través de un convenio firmado con la UCSE, se brinda la posibilidad de obtener el título universitario en las carreras de Contador Público e Ingeniería en Informática. De esta manera, los estudiantes de Sunchales y zona cuentan con la alternativa de finalizar la carrera universitaria sin necesidad de trasladarse a otras ciudades.

Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales: con el impulso de nuestra Fundación en marzo de 2013 el ICES firmó un convenio de articulación con la UCSF, con lo cual los egresados de la carrera Tecnicatura en Gestión de Cooperativas y Mutuales tienen la opción de continuar la Licenciatura correspondiente y acceder así a un Título de Grado.

Cabe destacar que el ICES ya suma 27 años en el desarrollo de actividades educativas relacionadas a la formación de Técnicos, con 7 carreras aprobadas, 3 de las cuales están en desarrollo; 200 alumnos en plena actividad y 322 egresados que desempeñan sus tareas profesionales en empresas de Sunchales y la región, con gran inserción en cooperativas.

Otras acciones en el campo académico y de formación

	Horas presenciales	Horas no presenciales	Cantidad de participantes	Objetivos	Otorga certificado
Diplomatura en Asociativismo Cooperativo y Mutual	93	122	53 docentes	Promover la incorporación de la enseñanza del Cooperativismo en el ámbito institucional	UCSE (Universidad Católica de Santiago del Estero)
Curso Superior en Seguridad Vial	24	22	107 inspectores, bomberos, policías y gendarmes	Profesionalizar a aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial y con el objetivo de mejorar las buenas prácticas y profundizar los conocimientos vinculados a la normativa que regula la actividad	UCSE (Universidad Católica de Santiago del Estero)
Diplomatura en Seguridad Vial	66	76		Complemento del Curso Superior en Seguridad Vial	
Diplomatura en Cooperativismo	Con modalidad a distancia	Duración de 4 meses	45 docentes de escuelas de Argentina	Se realizó de manera conjunta entre el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) y la dirección de la Maestría en Entidades de la Economía Social de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), con el apoyo de nuestra Fundación. Su finalidad es la capacitación de los docentes en la enseñanza del cooperativismo y en la formación de Cooperativas Escolares	UNR (Universidad Nacional de Rosario)

Nivel Secundario: constituye una Escuela que se distingue por su finalidad y por su proyecto educativo, basado en los principios cooperativos y en la enseñanza actualizada e intensiva de contenidos vinculados a la informática y al idioma inglés. Cuenta con las orientaciones de Economía y Gestión de las Organizaciones, de Humanidades y Ciencias Sociales y un itinerario formativo de Diseño Gráfico Editorial.



● Sitio Web ICES.

Renovación del Sitio Web

En 2013 el ICES lanzó su nuevo sitio web www.ices.com.ar, un renovado espacio que presenta secciones con diversos contenidos, tales como un apartado institucional, otro de Educación (incluyendo los Niveles Secundario, Terciario, Superior no Universitario, Universitario y las Diplomaturas que ofrece el Instituto); así como el detalle de las capacitaciones, noticias, foros, descarga de trabajos y contenidos educativos generales, cronogramas de exámenes, matriculación, entre otras funcionalidades.

Proyecto de investigación “Los comportamientos viales en la ciudad de Sunchales”

Este trabajo de investigación, que llevó a cabo el ICES en forma conjunta con la Fundación Grupo Sancor Seguros, tuvo como propósito conocer la situación actual de la ciudad de Sunchales con respecto a los comportamientos de sus ciudadanos en la vía pública. Para ello se recabaron datos estadísticos sobre distintas variables, como el uso del celular mientras se conduce un vehículo, el uso del casco en motociclistas y del cinturón de seguridad y luces encendidas en automóviles, entre otros.

Conocer el comportamiento de los usuarios de la vía pública permitirá pensar nuevas estrategias tendientes a potenciar y fortalecer la prevención de siniestros mediante la educación vial y acciones vinculadas.

2) Cooperativismo Escolar: mediante el Proyecto “Promoción del Cooperativismo Escolar” que la Fundación lleva adelante, se propicia y apadrina la constitución de Cooperativas Escolares en distintas localidades del país con la finalidad de replicar la experiencia desarrollada en Sunchales, Santa Fe. Hasta el momento, se encuentran apadrinadas 87 Cooperativas Escolares, conformadas por alumnos de los niveles Primario y Secundario, incluyendo a Instituciones de Educación Especial y Escuelas de zonas rurales, desde Misiones hasta Tierra del Fuego.

Motivando la inversión en educación cooperativa, uno de los principales pilares de la Fundación, se busca expandir el Cooperativismo Escolar en todas las comunidades en las que el Grupo Sancor Seguros está presente, no solamente en forma directa desde la Fundación, sino también invitando a otras instituciones a que participen en las comunidades locales (Cooperativas, Mutuales, Fundaciones, Organizaciones No Gubernamentales y Productores Asesores de Seguros). En este sentido, el aporte de la Fundación consiste en el apoyo en la gestión, capacitación y bibliografía para la creación de la Cooperativa Escolar.

Esta propuesta ya se está implementando en otros países. Tal es el caso de la localidad de Durazno, Uruguay, donde se constituyó una Cooperativa Escolar en la Escuela N° 26 “Batoví” de la zona rural, denominada “Sembrando los niños”, cuya actividad es el mantenimiento de un invernadero. Fue apadrinada por la Organización de Seguros Guerrero y Sancor Seguros Uruguay, con el apoyo de nuestra Fundación.

Cabe destacar que el Proyecto “Promoción del Cooperativismo Escolar” fue declarado de Interés Educativo, en enero de 2011, por el Ministerio de Educación de la Nación, mediante la Resolución N° 15 SE. Por su parte, el Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC) auspicia y adhiere a este Proyecto.

Encuentro de Cooperativas Escolares

Asimismo, a fines de 2012 y como actividad de cierre del ciclo lectivo, se llevaron a cabo encuentros de Cooperativas Escolares en las Unidades de Negocios de Rosario (120 alumnos y docentes guías de 5 Cooperativas Escolares) y Capital Federal (más de 70 alumnos y docentes guía de 4 Cooperativas Escolares del distrito Morón), donde alumnos cooperativistas y docentes guías pertenecientes a Cooperativas Escolares apadrinadas por la Fundación, compartieron sus propias experiencias. Además, se efectuaron actividades deportivas y recreativas, con momentos de camaradería y aprendizaje que fortalecieron el programa de transmisión de valores cooperativos.



● Alumnas y profesora participantes del Proyecto de investigación.



● Encuentro de Cooperativas Escolares del Distrito Morón - Buenos Aires.



● Encuentro de Cooperativas Escolares en Rosario - Santa Fe.

Campus virtual de Cooperativas Escolares

Actualmente, nos encontramos trabajando en el Campus Virtual de las Cooperativas Escolares, un espacio digital de interacción y gestión de conocimiento entre las distintas Cooperativas Escolares que son apadrinadas por la Fundación, para consolidar aún más al Cooperativismo como **modelo de desarrollo de las comunidades**. De esta forma, se pondrá a disposición de cada Cooperativa Escolar, una nueva herramienta digital que les permitirá generar un vínculo entre unas y otras e intercambiar experiencias sin que la distancia resulte un impedimento para relacionarse.

3) Intercambio Cooperativo Internacional: manteniendo el firme objetivo de intercambiar experiencias y promocionar el Cooperativismo Escolar dentro y fuera de nuestro país, se efectúan distintos viajes de jóvenes, estudiantes y docentes, destacándose las visitas al sur de Brasil (Nova Petrópolis, Maringá y Curitiba). Asimismo, se contó con la presencia de delegaciones provenientes de esta región. En el presente ejercicio se concretó un intercambio entre Sunchales y Brasil: una delegación integrada por el Gerente de nuestra Fundación y tres docentes de Sunchales viajaron al Estado de Paraná con el objetivo de difundir la labor educativa de las Cooperativas Escolares de Sunchales en las siguientes ciudades del país vecino: Maringá, Munhoz de Mello, Carlópolis, Imbaú y Bom Sucesso do Sul.



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



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

Generación PRE

A través de Generación PRE empezamos a hablarles a los adolescentes sobre cómo cuidarse frente a ciertos riesgos (adicciones, enfermedades infectocontagiosas, siniestros de tránsito) y de la importancia de la prevención en el lugar de trabajo. Para iniciar el diálogo elegimos a la música como puente para transmitir nuestra principal idea: la de escucharnos. Así, el desarrollo de la propuesta inicial giró en torno a la importancia de estar “con los oídos bien abiertos”, atentos a la música, pero también a la información y consejos sobre prevención de riesgos.

Entre las acciones realizadas, creamos un sitio Web para brindar información sobre la prevención de riesgos; utilizamos las redes sociales para difundir los objetivos del programa, consejos, campañas, entre otros contenidos; y desarrollamos las campañas preventivas “Depende de mí” y “Yo manejo” para la formación de los jóvenes.

Preveniños y La Receta de los campeones

Preveniños se sumó a un proyecto organizado por la Asociación Latinoamericana de Salud y Actividad Física SportSalut que realizó una publicación denominada “La Receta de los campeones”, cuyos contenidos sintetizan con el propósito del Grupo de contribuir a prevenir enfermedades y generar hábitos saludables en aspectos tales como la nutrición, la actividad física, el descanso y la actitud mental positiva.

A través del trabajo conjunto, se están realizando talleres educativos destinados a alumnos de 4° y 5° grado de colegios asegurados con nuestro Grupo y otros contactados especialmente para esta acción. En cada taller se presenta el contenido del libro “La receta de los campeones”, en el que los personajes de Preveniños conviven junto a los cuatro deportistas protagonistas de esta publicación: Lionel Messi, Emanuel Ginóbili, Felipe Contepomi y Magui Aicega (con cuyas fundaciones se colabora a través de esta acción).

En la visita a las escuelas se realizan una serie de actividades recreativas en grupos coordinadas por un equipo especializado de la Asociación SportSalut (pediatra, psicólogo, profesor de gimnasia) y se presentan los cuatro deportistas a través de un video en el que les hablan a los chicos sobre la obesidad infantil, el deporte, la alimentación y la motivación. Además, a cada alumno se le entrega un libro y merchandising de Preveniños, más un kit con materiales sobre prevención de riesgos en escuelas para las docentes.

La Receta de los campeones en números

Estos talleres fueron realizados con éxito en el año 2011, en **más de 40 escuelas** de Capital Federal, alcanzando a **12.000 alumnos**. En 2013 el desafío del Grupo es ampliar el alcance de esta acción, llevando la propuesta a escuelas de las ciudades de Córdoba, Santa Fe, Rosario y Mendoza.

En este año 2013 ya fueron visitadas 30 escuelas de Buenos Aires, alcanzando a aproximadamente 3.600 niños, y ya comenzaron las visitas a establecimientos educativos de ciudades del interior.

1.948

alumnos accedieron a material de prevención y seguridad.

Cuidado de la salud junto a la Fundación Leo Messi

Como parte de nuestro compromiso social, continuamos trabajando junto a la Fundación Leo Messi para contribuir al cumplimiento de su objetivo de garantizar el crecimiento de niños y adolescentes. Pusimos a disposición de la misma una Unidad Médica Móvil para que los más de 200 chicos que la integran pudieran realizarse diferentes estudios médicos. Además, los miembros de los equipos de fútbol que apadrina la Fundación cuentan con la cobertura de Accidentes Personales de nuestra empresa.

Entre el 24 y el 31 de marzo de 2013, dimos **apoyo a 18 niños de entre 12 y 14 años de edad y 5 mayores** (director técnico, preparador físico, médicos), quienes viajaron a España para competir en un torneo.

Participamos en la coordinación y realización de los exámenes previos al viaje (electrocardiograma y revisión médica general), y emitimos una póliza de accidentes personales para cubrir a la delegación en el transcurso de su estadía en España.

Prevención y Sostenibilidad junto a la Fundación Ruta 40

El Grupo Sancor Seguros -en conjunto con la Fundación Ruta 40- organizó en Capital Federal una Jornada de Prevención y Sostenibilidad destinada a directores de 11 escuelas rurales de las provincias de Jujuy, Salta, Tucumán, Catamarca, La Rioja y Mendoza. También colaboró la Fundación Guido Badaloni (Andesmar), cliente del Grupo en la zona de Mendoza, que aportó los pasajes para el traslado a Buenos Aires de los asistentes.

La Fundación Ruta 40 trabaja junto a 23 escuelas de todo el país para promover la igualdad de oportunidades educativas, bajo la premisa de que el trabajo por la educación se refleja en una mejor sociedad. Los directivos de escuelas participaron de charlas sobre "Cuidado de la voz profesional para docentes", "Introducción a primeros auxilios" (a cargo de la Fundación Cardiológica Argentina), "Seguridad Vial en Escuelas Rurales" (CESVI) y una capacitación en educación ambiental.

A los asistentes, se les hizo entrega de un kit de Prevención en Escuelas, un ejemplar del libro "En Bicicleta" y material escrito y audiovisual del Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo", lo que alcanzó a 1.218 alumnos de las instituciones capacitadas. El mismo kit se envió por correo a las 12 restantes escuelas de las provincias de Salta, Tucumán, Catamarca, Río Negro, Neuquén y Santa Cruz, que no asistieron a la capacitación llegando a más de 730 alumnos.

Representantes de Fundación Leo Messi y Grupo Sancor Seguros.



Jornada de Prevención y Sostenibilidad junto a Fundación Ruta 40.



7.5. Educación y cultura



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 2. Educación y cultura
Asunto 7. Inversión social

Los jóvenes y el cine nacional

En el marco de un acuerdo realizado con el Ministerio de Educación y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), auspiciamos diversos eventos que estos organismos organizan

anualmente. En esta oportunidad, la propuesta fue la divulgación del cine nacional en diversos puntos de nuestro país, presentando el filme argentino "Infancia Clandestina" en Ushuaia, Tierra del Fuego. Nuestro auspicio fue compartido con el Ministerio de Educación de la Provincia de Tierra del Fuego, quien convocó a cinco escuelas de la región. Casi 100 alumnos asistieron a la presentación, donde además se proyectó el cortometraje "Los adolescentes y el cine", del director Daniel Burman. Durante el evento distribuimos folletería con consejos preventivos.

Cátedra Opcional de Seguros Agropecuarios

En el año 2013 transcurrimos la octava edición del dictado de la materia optativa "Seguros Agropecuarios" de la Facultad de Ciencias Agrarias de Esperanza (Santa Fe), dependiente de la Universidad Nacional del Litoral. Nuestra participación en esta cátedra se realiza a través de ingenieros, peritos y el Gerente de Seguros Agropecuarios de nuestro Grupo. Una de las clases previstas en el programa analítico se dicta en Sunchales, con visita a la estación meteorológica del Servicio Meteorológico Nacional, a lo que se suma una recorrida y presentación institucional del Grupo Sancor Seguros.

Seminario de Responsabilidad Social Empresaria para la carrera de Abogacía

Continuamos con el dictado de la materia de Responsabilidad Social Empresaria para la carrera de Abogacía en convenio con la Universidad Católica de Santiago del Estero. La misma es impartida por docentes de dicha institución y otros pertenecientes al Consejo de Administración y funcionarios de nuestra empresa. Los contenidos se desarrollan en cinco unidades y se finaliza con un trabajo práctico.

En el primer cuatrimestre de 2013 dictamos la materia RSE en ICES, en el marco de la Licenciatura en Cooperativismo. Además, fuimos invitados por algunas casas de altos estudios para exponer el caso de nuestra empresa en diversos posgrados de RSE que son ofrecidos por las mismas. Entre ellas, cabe mencionar las siguientes Universidades: Don Torcuato Di Tella, Nacional del Litoral, Nacional de San Martín, Católica de Santa Fe, Católica de Santiago del Estero, Austral, John F. Kennedy, del Centro Educativo Latinoamericano, Instituto Tecnológico de Buenos Aires, ICES.

CAPÍTULO 8

CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Un abrazo que contiene, comprende y protege al entorno, a las personas que viven en él y a las que lo habitarán en los años venideros.

- 8.1. Uso sostenible de los recursos
- 8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios
- 8.3. Prevención de la contaminación
 - 8.3.1. Indicadores de consumo
 - 8.3.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto
 - 8.3.3. Programa "Compromiso con el ambiente"
- 8.4. Adaptación al cambio climático

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

Por ello, realizamos nuestras actividades preservando el ambiente, la seguridad y la salud del personal, clientes (asociados y agentes), proveedores y las comunidades con las que interactuamos. Consideramos esencial la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas ambientales y de trabajo seguro, para promover la participación, el involucramiento y el compromiso en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y la protección del ambiente. El interés por la protección del medio ambiente es considerado al efectuar todos nuestros trabajos, previniendo y minimizando los impactos ambientales adversos y preservando los recursos naturales. No nos involucramos en actividades que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social. Apuntamos a identificar permanentemente dichos riesgos tan pronto como sea posible para lograr que las acciones y decisiones sean oportunas y adecuadas⁽¹⁾.

8.1. Uso sostenible de los recursos



El medioambiente

Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

Asunto 4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Edificio verde

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

Desde que se comenzó con el proceso de Certificación LEED en agosto del año 2012, se han realizado numerosas inversiones que mejoran aún más el funcionamiento del Nuevo Edificio Corporativo y que le permiten seguir en actividad cuidando el ambiente.

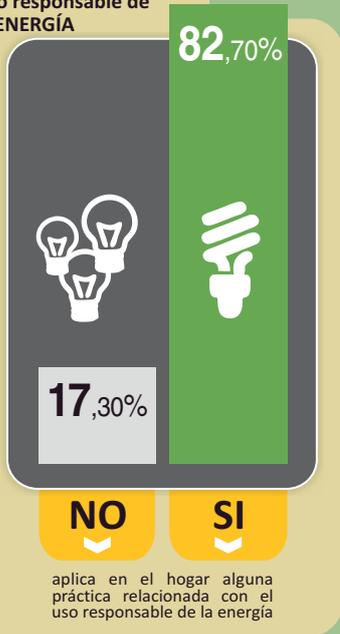
⁽¹⁾ Política de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Grupo Sancor Seguros

Nuevo Edificio Corporativo
Grupo Sancor Seguros,
ubicado en Ruta Nacional N° 34
KM 257 - Sunchales - Santa Fe.

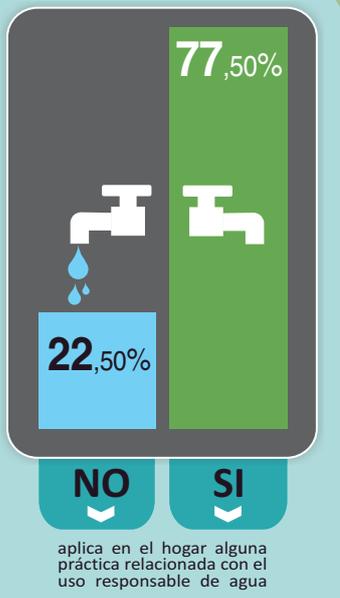


Concepto	Importe invertido en \$
Cambio de griferías en sanitarios	3.657,28
Césped sintético para gaviones	49.586,78
Balanzas para pesar la basura	10.822,40
Remodelación Sala de Corresponsalía	4.715,20
Medidores parciales de energía	46.109,28
Compra de anemómetro para medición caudal de aire	4.257,44
Colocación medidor en bomba de riego	8.373,15
Medición Huella de Carbono	22.250
Otros	20.944
Total	170.715,53

Uso responsable de la ENERGÍA



Uso responsable del AGUA



Además, se modificaron los horarios de encendido y apagado de luminarias, y se redujo la cantidad de luces encendidas en horarios no laborables y nocturnos.

Encuesta Proceso Certificación LEED

En el marco del Proceso de Certificación del Nuevo Edificio Corporativo bajo la norma LEED, se brindó información actualizada a todos los colaboradores del Grupo sobre el trabajo que venimos realizando. Luego se los invitó a participar de una encuesta la cual fue respondida por un 21,6% de los empleados (383 respuestas sobre los 1.773 consultados). A fin de trabajar en la concientización, se formularon preguntas para realizar un diagnóstico sobre el uso responsable de los recursos (ver tabla a la izquierda).

Medición de huella de carbono en la Reunión de Consejo - marzo 2013

Continuando con el Proceso de Certificación LEED y para aplicar a un crédito específico de esa norma del grupo denominado: "Innovación en la Operación" donde se propone medir la huella de carbono de un evento corporativo, se definió tomar como evento una Reunión de Consejo, específicamente la del mes de marzo de 2013.

Una huella de carbono es «la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto». Tal impacto ambiental es medido llevando a cabo un inventario de emisiones de GEI, siguiendo normativas internacionales reconocidas.

Como resultados generales, el informe muestra que las emisiones generadas en el evento equivalen a:

- Las emisiones generadas por 2.998 litros de gasolina.
- Las emisiones generadas por el consumo eléctrico de 1,1 hogares al año.
- El dióxido de carbono que capturan 2,4 hectáreas de pinos durante un año.

Esta medición significa un punto de partida para nuestro Grupo, con el objetivo de empezar a trabajar en la organización de eventos verdes para cuidar el ambiente, reducir las emisiones de CO₂ y poder sumar cualquier otra acción que persiga el mismo fin, incluyendo la capacitación y concientización sobre el tema.

Compra de Energía Eólica Renovable (RECs) y Bonos de Carbono

El Nuevo Edificio Corporativo (NEC) cubrió 1.610.000 kwh de consumo de electricidad con fuentes renovables en forma de Certificados de generación limpia de Energía Eólica Renovable.

Al mismo tiempo y con esta compra, el NEC ha permitido compensar dióxido de carbono y Gases de Efecto Invernadero equivalentes a la cantidad de 306 toneladas métricas.

La compra de certificados admite la producción de electricidad renovable y genera un mercado de fuentes de electricidad renovables. Además, la compensación de dióxido de carbono y dióxido de carbono equivalente a Gases de Efecto Invernadero ayuda a crear un mercado para las tecnologías limpias y otras de mitigación del cambio climático.

8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios



Asuntos de consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible

Implementación de la póliza electrónica

Como nuestro producto se tangibiliza en papel, a través de la emisión de pólizas, a partir de enero de 2011 comenzamos a implementar el servicio de póliza electrónica, primero con empleados y luego con asegurados, como una forma de contribuir a la preservación del medioambiente al disminuir el uso de papel impreso.

Otras acciones

- Eliminación de documentos informativos para los intermediarios. Con esta implementación nos ahorramos el envío físico de 95.000 impresiones por mes.
- Eliminamos el envío de renovaciones de operatorias bancarias en productos particulares de seguros de personas y resto de ramos, lo cual representa un ahorro de 10.000 pólizas mensuales (aproximadamente 80.000 impresiones por mes).
- Comenzamos a unificar los despachos de diferentes ramos. De esta manera, se ahorra el uso de bolsas y cartelería que acompañan los envíos. Anteriormente, se realizaban los despachos separados por ramos y un mismo intermediario podía llegar a tener más de un paquete por día. El ahorro puede representar un 50% menos de envíos de bolsas.



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

Ejercicio	Cantidad impresiones	Pólizas vigentes	Certificados vigentes
2007-2008	26.799.659	696.744	3.758.327
2008-2009	29.349.479	902.727	4.493.383
2009-2010	30.345.844	969.081	5.314.295
2010-2011	30.725.756	1.056.047	6.646.808
2011-2012	34.297.641	1.216.427	7.167.989*
2012-2013	41.254.921	1.346.077	7.187.180
Crecimiento entre 2007-2008 y 2012-2013	54 %	93 %	91 %

*Hubo error de tipeo en la información proporcionada en el Reporte de Sustentabilidad del Ciclo 4.

8.3. Prevención de la contaminación



El medioambiente
Asunto 1. Prevención de la contaminación

8.3.1. Indicadores de consumo



Consumo Casa Central y UN Sunchales	2011/2012	Emisiones de CO ₂	2012/2013	Emisiones de CO ₂	% variación consumo
Energía eléctrica	20.287,57 GJ	1.709,62 Tn	21.094,71 GJ	1.777,66 Tn	4%
Agua*	11.995 m ³	---	14.776 m ³	---	23%
Gas natural	1.243,79 GJ	39,77 Tn	833,72 GJ	46,77 Tn	-33%**
Basura	11,24 Tn	---	149 Tn	---	1.226%***

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

**El valor es menor porque se registraron temperaturas más altas durante el ejercicio reportado. En consecuencia, no fue necesario el funcionamiento intensivo de los equipos de calefacción, lo cual disminuyó notablemente el consumo.

*** El aumento se debe a la instalación de dos comedores para los empleados.

Datos de las diferentes oficinas

Zona de consumo	Energía eléctrica GJ 2011/2012	Energía eléctrica GJ 2012/2013
Bahía Blanca	190,93	191,64
Capital Federal	6.522,75	4.734,81
Concordia	96,00	84,32
Córdoba	51,10	884,11
General Roca	483,63	695,90
Mar del Plata – Villa Gesell	358,72	25,26*
Mendoza	1.185,18	1.017,95
Resistencia	199,40	280,29
Río Cuarto	166,47	175,90
Santa Fe	1.006,08	1.072,43
Tucumán	106,14	141,85
Santa Rosa	---	146,93
Total	10.366,40	9.426,13

Emissiones de CO₂
(toneladas)
873,57

Emissiones de CO₂
(toneladas)
794,33

*Dato correspondiente solo a la localidad de Villa Gesell.

Zona de consumo	Agua m ³ 2011/2012	Agua m ³ 2012/2013
Bahía Blanca	190,93	---
Capital Federal	---	3.838
General Roca	1.737,93	8.853
Mendoza	---	6.549*

*Dato correspondiente solo a la localidad de San Luis.

Zona de consumo	Gas GJ 2011/2012	Gas GJ 2012/2013
Bahía Blanca	103,41	107,16
Capital Federal	500,99	625,13
Córdoba	-	190,20
General Roca	866,56	682,78
Mendoza	154,84	119,79
Santa Fe	71,82	6,12
Tucumán	17,51	7,92
Total	1.715,13	1.739,10

Emissiones de CO₂
(toneladas)
96,22

Emissiones de CO₂
(toneladas)
97,56

Concepto	2011/2012	2012/2013	% variación consumo
Cantidad de papel* adquirido en Sunchales y zonas	231.010 kg	362.589 kg	57%

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

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

8.3.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

Programa “Compromiso con el ambiente”

Continuamos implementando este programa cuyo objetivo general es cuidar y preservar nuestro ambiente a través de un proceso organizado de sensibilización y racionalización en el uso de elementos, tanto en el ámbito de la empresa como en su extensión a la familia y la comunidad.

Progresivamente, las distintas zonas del país donde el Grupo tiene oficinas, se van sumando a este programa, apoyándose en los planes de cuidado del ambiente que implementa el municipio de cada localidad, así como las diversas instituciones/cooperativas/organizaciones no gubernamentales. A través de estas entidades se puede concretar la separación de residuos asegurando un destino sustentable y que respete el cuidado del ambiente.



Indicadores según localidades y tipo de residuos

Orgánico

Localidad	Residuo orgánico reciclado 2011/2012
Sunchales - Casa Central*	13.566 kg

* Comenzamos con la separación de este residuo en agosto 2012.

Papel

Localidad	Papel reciclado 2010/2011	Papel reciclado 2011/2012	Papel reciclado 2012/2013
Sunchales - Casa Central	28.870 kg	20.608 kg	24.994 kg
Córdoba*	---	---	351 kg
Mendoza*	---	---	191 kg
Mar del Plata*	---	---	1.643 kg**
Santa Rosa*	---	---	55 kg
Bahía Blanca*	---	---	141 kg
Santa Fe*	---	---	70 kg
Capital Federal*	---	---	1.895 kg
			27.445 kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

** El valor es superior comparado con otras zonas debido a que la Unidad de Negocios Mar del Plata se encuentra en un proceso de limpieza de archivo y reordenamiento de archivo/sótano eliminando excesos de materiales.



Plástico

Localidad	Botellas recicladas 2011/2012	Botellas recicladas 2012/2013
Sunchales - Casa Central	96 kg	4.638,75 kg*

*El aumento se debe a la instalación de dos comedores para los empleados, donde la bebida se suministra en botellas plásticas individuales. Además, para el ejercicio 2011/2012 existió una diferencia significativa debido a un problema de registro del indicador.

Localidad	Tapitas recicladas* 2012/2013
Sunchales - Casa Central	73,60 kg
Bahía Blanca	0,20 kg
Santa Rosa	6 kg
Capital Federal	48 kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

Localidad	Vasos reciclados* 2012/2013
Mar del Plata	1.261,44 kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

Latas

Localidad	Latas recicladas* 2012/2013
Mar del Plata	320 kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

Mendoza

Localidad	Botellas, latas y tapitas recicladas 2012/2013	Banners en desuso 2012/2013
Mendoza*	260 kg	1.700 kg

* Comenzamos con el programa en el año 2013.

RSE en Casa Central y las Unidades de Negocios

Trabajo con aliados del Grupo Sancor Seguros

Localidad	Destino residuos
Sunchales	<p>Papel: programa "Hacé un buen papel", que integra a varias instituciones de la localidad de Sunchales: Casa del Niño "Rincón del Sol" - Jardín San Carlos - Colegio San José. El dinero que recaudan se divide en 4 partes: una para cada una de estas instituciones, y una cuarta parte "solidaria" para colaborar con alguna otra entidad de la ciudad vinculada a la alimentación, educación y salud, como por ejemplo, la Cooperadora del Hospital y Cáritas.</p> <p>Tapitas: CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de la ciudad de Santa Fe, institución que las comercializa y destina lo obtenido al beneficio de los enfermos oncohematológicos (leucemias, linfomas, mielomas, etc.).</p> <p>Botellas de plástico: son entregadas a la Municipalidad quien las comercializa en industrias provinciales para su molienda, lo cual sigue su proceso para realizar productos del mismo material.</p> <p>Orgánicos: se entregan a la Municipalidad de Sunchales para la elaboración de compost. La Municipalidad entrega parte del compost para su fracción y comercialización a la Escuela Especial N° 2054 Alas para la Vida, recibiendo esta última el beneficio de la comercialización.</p>
Córdoba	<p>Papel: Papelera del Plata, en beneficio del Cotelengo Don Orione.</p>
Mendoza	<p>Papel y latas: Logística P&C, quien lo comercializa con Colsa S.A., una planta de reciclado.</p> <p>Tapitas: se entregan al Hospital Pediátrico Humberto Notti quien las vende y/o canjea por drogas oncológicas y/o insumos médicos.</p> <p>Botellas: Logística P&C, quien las comercializa con Baresi S.R.L., empresa que se ocupa de su reciclado y fabrica materias primas para la industria plástica.</p> <p>Banners: se entregan a El Arca Productores + Consumidores, lonas de banners en desuso por deterioro. Con las mismas se confeccionan bolsos, y de esta manera se recupera material que en la empresa ya no se utilizaba.</p>
Mar del Plata	<p>Vasos plásticos, latas y papel: Cooperativa CURA.</p>
Santa Rosa	<p>Papel: papelera "El Toayense", fábrica de papel higiénico y papel para cocina.</p> <p>Tapitas: Farmacia Pampa, desde la cual se envían al Hospital Garrahan de Capital Federal.</p>
Bahía Blanca	<p>Papel: se comercializa y lo recaudado se entrega al Hogar Noel. El destino final del papel es el siguiente: Papelera Montevideo lo recibe, lo destruye, lo compacta y lo envía a fábrica Valot S.A., de Buenos Aires, quienes vuelven a hacer papel.</p> <p>Tapitas: lo entregan a la Iglesia Catedral quien las comercializa para obtener una silla de ruedas.</p>
Santa Fe	<p>Papel: Empresa Celulosa Moldeada de Santa Fe, quien reutiliza el papel usado como materia prima.</p>
Capital Federal	<p>Papel y tapitas: Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan.</p>

RSE en las Unidades de Negocios

Nuestros Aliados, los Cascos Verdes



En el marco del Programa Compromiso con el Ambiente, se brindaron charlas de concientización para los colaboradores de la UN Sucursal Capital Federal a cargo de la Asociación Civil sin fines de lucro Cascos Verdes, que promueve la inclusión social y el cuidado ambiental a través de la educación y el compromiso de todos.

Durante la capacitación, se desarrollaron los tres temas: el medio ambiente; la contaminación; el mal uso de los recursos naturales: agua, tierra y aire; las "3R" (reducir, reutilizar y reciclar); la separación de residuos; ejemplos prácticos de hábitos responsables respecto al medioambiente: en el hogar, en la oficina y en la vía pública. Con el fin de facilitar la posterior comunicación de la Campaña, luego de la capacitación, se entregaron folletos y afiches ilustrativos e imanes instructivos sobre la correcta separación de residuos.

Participaron más de 150 colaboradores y los encuentros fueron calificados con un promedio de 9.54 puntos de satisfacción. Asimismo, se designaron referentes ambientales de cada sector en los edificios de Av. Córdoba y de calle México en Capital Federal, para que contribuyan a la concientización y permanencia del Programa.

Emisiones de CO₂

En nuestro Grupo fomentamos la implementación del sistema de videoconferencia remota para entablar una comunicación de negocios o mantener reuniones laborales entre personas separadas por una determinada distancia geográfica. Su utilización, al evitar el traslado a otras localidades, permite un importante ahorro de combustible, lo cual reduce a su vez las emisiones de dióxido de carbono.

Concepto	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Cantidad de Videoconferencias	260	388	424

Tóners

Nuestros insumos informáticos, desde fines de 2007, sufren distintos procesos de re-manufactura una vez que finalizan su vida útil. En el caso de los cartuchos de tóner, nuestros proveedores efectúan distintos pasos de limpieza y aspirado, con el correspondiente control y verificación de todas las partes de los cartuchos. Los componentes que se encuentren agotados o presenten un defecto se retiran para ser reemplazados por otros nuevos. Los componentes inutilizados son derivados a una planta IDM, que se dedica a la destrucción de los elementos, dejándolos libres de contaminantes.

Las cajas de los cartuchos también son reutilizadas. Nuestro proveedor forma parte del programa "Rosario más limpia", siendo un centro de recolección de residuos reciclables que cuenta con un contenedor especial identificado, el cual es vaciado semanalmente por la Municipalidad de Rosario – Santa Fe. Dicho programa forma parte de otro plan de reutilización de desechos, que permite reinsertar a nuevos usos todo lo recuperado, además de mantener fuentes de trabajos estables.

Manejo de residuos patológicos en CMLs (Centros Médicos Laborales)

Los residuos patológicos son materiales de descarte que poseen características infecciosas, que pueden provocar enfermedades y son producidos en Centros Asistenciales de Salud, como hospitales, clínicas, nuestros propios CML's, etc.

En los Centros Médicos se utilizan dos cestos de residuos: uno con bolsa negra, donde se descarta todo aquello que no tenga contacto con la superficie corporal de un paciente o de sus fluidos y otro con bolsa roja, donde se descartan los residuos patológicos.

El servicio de recolección de las cajas de cada CML está a cargo de empresas especializadas en el tema, las cuales con frecuencia semanal (aunque esto depende de la demanda), retiran las cajas llenas previamente cerradas, rotuladas y embaladas por el personal de enfermería. Llevando un control por remito, se genera un comprobante que se archiva como constancia del servicio de recolección.

Posteriormente, cada empresa de recolección de residuos patológicos opta por una de las muchas formas de eliminación permanente que se adapte a sus recursos:

- Incineración con hornos que fueron evolucionando hasta los piro-líticos (con dos cámaras de combustión que aseguran una destrucción total de los elementos patógenos).
- Sistema de autoclaves que elimina los residuos patógenos, pero su utilización requiere un excesivo manipuleo (cargar las bolsas y sacarlas luego del tratamiento).

En el ejercicio 2012/2013 se reciclaron

2.134
tóners

Desde el año 2007 se reutilizaron

5.842
tóners

- Sistema por microondas: su desventaja es que no admite elementos metálicos (agujas, escalpelos, etc.), por lo que su uso es complicado.
- De trituración y desinfección química, que es el que mejores posibilidades ofrece, ya que destruye todo, incluyendo piezas anatómicas, metales, etc. Su desinfección se realiza por medio de sustancias químicas (ácidos, hipoclorito de sodio, etc.)

Tanto la manipulación en los CML's como la recolección y deposición final de los mismos, están enmarcados en la Ley Nacional de Residuos Patológicos N° 24051.

Es de suma importancia el rol del profesional y cómo desempeñe sus acciones, para que en un sistema de trabajo en conjunto podamos gozar todos de un ambiente óptimo y saludable.

Virtualización

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

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

En nuestra empresa realizamos las siguientes virtualizaciones:

- 23 Hosts (Equipos Físicos).
- 227 máquinas virtuales.
- En 2 equipos físicos tenemos 23 virtuales.
- En otros 6 equipos físicos tenemos 53 virtuales.
- En 1 host tenemos 37 virtuales.

2.900

alumnos recolectaron

3.000

kilos de PET para su reciclaje, en el marco del Programa "La Basura Sirve"

Apagamos las luces por nuestro planeta

El sábado 23 de marzo de 2013, el mundo entero se movilizó para apoyar la iniciativa impulsada por WWF, la Organización Mundial de Conservación, y nuestro Grupo también se adhirió a la convocatoria apagando las luces de sus oficinas en los diferentes lugares donde estamos presente.

Cuando el reloj marcó las 20.30, nuestro Edificio Corporativo de Sunchales, nuestra Sucursal en Capital Federal, las Unidades de Negocio de Mendoza, Rosario, y Río Negro; las oficinas comerciales de Trelew, Comodoro Rivadavia, Bariloche y Neuquén y los Centros Médicos Laborales de Rosario y General Roca se sumaron a este mensaje de concientización.

Nos sumamos a la acción del Consejo Publicitario Argentino para cuidar el agua

En 1992, las Naciones Unidas establecieron un día destinado a tomar conciencia sobre la importancia vital de preservar los recursos hídricos y proteger el medio ambiente. En el Día Mundial del Agua (22 de marzo del 2013), nuestro Grupo se adhirió a la campaña propuesta por el Consejo Publicitario Argentino, haciendo extensivo el mensaje de cuidado del medioambiente.

En tal sentido, el Consejo Publicitario Argentino, a partir de su campaña "Un pequeño paso...", preparó una acción especial para esta fecha, difundiendo un mensaje específico sobre el tema a través de diferentes medios de comunicación.

AcercaRSE "La Basura Sirve"

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

En la primera edición (2012) participaron en la iniciativa 2.900 alumnos de cinco escuelas de Zárate y una de Lima. Se recolectaron 3.000 kilos de PET (polietileno tereftalato) que serán reciclados por la empresa Cabelma y convertidos en cajones y porta envases.

En esta segunda edición del programa, gracias al apoyo de la Dirección de Inspección General de Escuelas de Zárate, se logró la adhesión de escuelas terciarias y nocturnas. De esta forma el programa amplía su alcance ya que llega a unos 4.500 alumnos. Los ingresos obtenidos a través de la venta de los materiales recolectados para su reutilización, serán distribuidos entre dichas instituciones.

● Edificio Corporativo de Sunchales se suma a "La Hora del Planeta".



● Presentación del Programa "La Basura Sirve" en Zárate - Buenos Aires.



8.4. Adaptación al cambio climático



El medioambiente Asunto 3. Mitigación y adaptación al cambio climático

El cambio climático viene manifestándose con dureza desde los últimos cinco años en esta región del mundo. Es por ello que analizamos el impacto que ha tenido para nuestro negocio (Riesgos Agrícolas) y hemos tomado las medidas correctivas necesarias para los países en los que estamos involucrados directamente. Las mismas pueden resumirse en:

- Cambios en la suscripción de riesgos.
- Ajuste de tarifas y condiciones de cobertura.
- Readecuación de contratos de reaseguro.
- Re-análisis de las tecnologías al servicio del negocio, para estimar exposiciones máximas y cúmulos por zona.
- Re-cálculo de nuestra Pérdida Máxima Posible. Esto equivale a estimar cual sería la pérdida máxima que podríamos tener ante un evento severo en función de las características de nuestra cartera.

En función de lo expuesto, bajo nuestra dirección y convocatoria, hemos propiciado reuniones con el resto de las aseguradoras que operan en riesgos agrícolas en Argentina, y hemos reunido a 14 empresas junto a las cuales representamos el 90% de la facturación del mercado, a fin de implementar cambios en la suscripción de riesgos agrícolas.

Es muy difícil hacer una estimación financiera de estos imprevistos, pues no se sabe a ciencia cierta qué tormentas corresponden a un año normal y cuáles a un cambio meteorológico constante (puede tratarse de ciclos de la meteorología).

Por otro lado, empezamos a notar un cambio climático que afecta además a coberturas de Incendio y Todo Riesgo Operativo. Producto de ello, hemos implementado algunas medidas tendientes a la corrección de los resultados siniestros que se detallan a continuación:

- Incremento en las tasas de prima.
- Aplicación de deducibles en aquellas coberturas que no los tenían e incremento de los mismos en caso de que los que tuvieron no fueran suficientes.
- Implementación de medidas de seguridad para prevenir daños en caso de que se produzca algún fenómeno climático (por ejemplo, estibas sobre el nivel del piso para prevenir daños por inundación, etc.).
- Análisis de cúmulos de riesgos.
- Contratos de reaseguro catastróficos.

Producto de estos cambios climáticos, se han incrementado los pedidos de cotizaciones en los que se solicita amparar estos riesgos, en especial, el de inundaciones.

Adjuntamos un detalle de siniestros cuyas causas han sido fenómenos climáticos y las erogaciones generadas:

Ramo	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente 2012/2013
Incendio	205	\$ 24.420.217
Todo Riesgo Operativo	357	\$ 75.102.215

Nuestro compromiso con los asegurados de La Plata y Capital Federal

El evento climático que derivó en las trágicas inundaciones en la Ciudad de Buenos Aires y La Plata en abril del 2013, trajo numerosas consecuencias desde el punto de vista humano y material. Como empresa aseguradora, además de sumarnos a las campañas solidarias, tuvimos una gran responsabilidad en lo referente a la atención de los asegurados que resultaron damnificados.

Para hacer frente a la situación, implementamos un operativo de atención que incluyó poner a disposición de los asociados los distintos canales de comunicación, como las líneas 0800 para consultas y atención de siniestros, el chat a través de la web, el Facebook, una casilla de correo electrónico y el canal de denuncias del sitio de autogestión www.misseguerosonline.com.

Asimismo, se estableció un equipo de refuerzo con personal de siniestros en Sucursal Capital Federal, con el fin de que pudieran trabajar con el procesamiento de las denuncias y dar respuesta con la mayor celeridad posible, en conjunto con las áreas corporativas. Tanto el equipo de atención en Capital Federal como el Centro de Atención al Cliente continuaron brindando servicios durante el fin de semana siguiente a la inundación, con el objetivo de tener alternativas disponibles las 24 horas.

Para llegar a los asegurados en un momento donde las vías tradicionales de contacto se encontraban colapsadas, apelamos a la publicación de un comunicado de los medios de prensa gráficos, radiales y digitales que mayor audiencia tienen en la ciudad de La Plata. Además, utilizamos nuestro perfil en Facebook y la home del sitio Web del Grupo Sancor Seguros para informar sobre estas alternativas y desarrollar las correspondientes tareas de contención de nuestros asegurados.

En virtud de nuestra filosofía como empresa y entendiendo la gravedad de la situación, todas las denuncias fueron tomadas y canalizadas, sin importar los plazos ni el medio por el cual fueron realizadas.

Proyecto de investigación científica

La Estación Meteorológica de Sunchales surgió como fruto de un convenio entre el Servicio Meteorológico Nacional (SMN) y el Grupo Sancor Seguros. En este período, la Estación Meteorológica fue seleccionada por el Departamento Redes del SMN y por investigadores del Departamento de Ciencias de la Atmósfera y los Océanos de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires, para realizar observaciones especiales para un proyecto de investigación.

El mismo está enmarcado en la Aerobiología, la ciencia que se ocupa de estudiar los aerosoles atmosféricos, averiguando las condiciones favorables para la producción, liberación, transporte y depósito de estos aerosoles (particularmente polen y esporas de hongos), como también el estudio de las alergias respiratorias, la conservación del patrimonio y la propagación de plagas agrícolas.

CAPÍTULO 9

MEDICIONES DE SUSTENTABILIDAD E INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Nos fundimos en un abrazo con el compromiso y la transparencia, con el gesto de revisar nuestras acciones para progresar y mirar hacia el futuro con optimismo.

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

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

9.3. Anexo indicadores

9.3.1. Indicadores laborales

9.3.2. Indicadores de capacitación de los empleados

9.3.3. Indicadores de satisfacción de clientes

9.4. Informe de Verificación Externa

Glosario

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

A través de este documento presentamos nuestra quinta “Comunicación sobre el Progreso” (COP), dando a conocer nuestro compromiso con esta iniciativa internacional de RSE para la adopción y progreso en la implementación de los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la anti-corrupción.

Nuevamente, alcanzamos el nivel avanzado de COP, logrando responder los 21 criterios propuestos por Naciones Unidas relacionados a: objetivos y temáticas de Naciones Unidas, derechos humanos, derechos laborales, medioambiente, anticorrupción, cadena de valor, transparencia y verificación. En este sentido, damos a conocer, de forma avanzada, la manera en que cumplimos con estos principios relacionados con los lineamientos de GRI y con la nueva Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.



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

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

Indicadores GRI Guía G4 – Contenidos Generales (General Standard Disclosures)

Contenidos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
Estrategia y Análisis			
G4-1: Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-7		
Perfil de la organización			
G4-3: Nombre de la organización.	2		
G4-4: Principales marcas, productos y servicios.	2-3		
G4-5: Localización de la sede principal de la organización.	La sede principal del Grupo Sancor Seguros se encuentra en Sunchales, provincia de Santa Fe.		
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	2-3		
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2-3		
G4-8: Mercados servidos.	2-3, 39-40, 42		
G4-9: Dimensiones de la organización.	2-3, 21		
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	88		Principio 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	31		Principio 3
G4-12: Descripción de la cadena de valor de la organización.	39		

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 91 a 93.

Contenidos Generales	Página/Respuesta	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
G4-13: Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	27 Durante el período no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		
G4-14: Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	2, 69		
G4-15: Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Retiración de tapa, 1, 13-16, 28, 47-49, 53-57, 58-59, 61, 62-67, 72, 74, 76-77, 79		
G4-16: Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	58-59, 62		
Aspectos materiales identificados y Cobertura			
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	Retiración de contratapa		
G4-18: Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	Retiración de tapa, 1, 19		
G4-19: Listado de aspectos materiales.	19, 79-87		
G4-20: Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	19		
G4-21: Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	19		
G4-22: Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y la reexpresión de información se realizan a lo largo del Reporte.		
G4-23: Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	Retiración de contratapa Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte se realizan a lo largo del Reporte.		
Participación de los grupos de interés			
G4-24: Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Retiración de tapa, 1, 19		
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Retiración de tapa, 1, 19, 27		
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Retiración de tapa, 1, 13-15, 17-19, 28, 32-33, 34, 36-37, 40-44, 55-56, 89-90		
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	13-15, 17-19, 28, 32-33, 34, 36-37, 40-44, 55-56, 89-90		
Perfil del Reporte			
G4-28: Periodo cubierto por la información contenida en el Reporte.	Retiración de contratapa		
G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente.	Retiración de contratapa		
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	Retiración de contratapa		
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	Retiración de contratapa		
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	Retiración de contratapa		
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	91-93		
Gobierno Corporativo			
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	9-10		
Ética e Integridad			
G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	2-3, 22		

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 91 a 93.

Indicadores GRI Guía G4 – Contenidos Específicos (Specific Standard Disclosures)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Desempeño Económico	Enfoque de gestión.	6-7, Retiración de tapa, 1, 19, 21-22			
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	21			
	G4-EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático.	77			
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	32			
	G4-EC4: Ayudas financieras recibidas de gobiernos.	El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el período 2012/2013.			
Presencia en el Mercado	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1-3, 19, 21-22			
	G4-EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El salario inicial estándar se encuentra un 231% por sobre el Salario Mínimo Vital y Móvil.			
	G4-EC6: Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en operaciones significativas.	Los miembros del Consejo de Administración provienen de las regiones más importantes de nuestras operaciones. Los directivos son en su mayoría de Sunchales donde se encuentra nuestra Casa Central. 9			
Impactos Económicos Indirectos	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 51, 62-65, 77			
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	53-57, 61, 62-65, 66-67, 77			
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	28, 40-41, 44-45, 61, 62-65, 77			
Prácticas de Contratación	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 27			
	G4-EC9: Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	27			
DESEMPEÑO AMBIENTAL					
Materiales	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 69, 69-70, 72, 74, 75			Principio 7, 8, 9
	G4-EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	71, 72-75			
	G4-EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	71, 73-75			
Energía	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 69			Principio 7, 8, 9
	G4-EN3: Consumo de energía dentro de la organización.	70, 71-72 El consumo de calefacción se da a partir del consumo de electricidad y gas natural: equipos que funcionan a gas (freon), otros eléctricamente (resistencias) y otros a gas natural.			
	G4-EN6: Reducción del consumo de energía.	71			

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
Emisiones	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 69-70, 75			Principio 7, 8, 9
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	71			
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	71			
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	69-70, 71, 75-76			
	G4-EN20: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	El uso de equipos de calefacción implicó el consumo de 264kg de gas refrigerante R22.			
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 69			Principio 7, 8, 9
	G4-EN29: Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2012/2013.			
General	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 69, 69-70			Principio 7, 8, 9
	G4-EN31: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	69-70			
Evaluación Ambiental de Proveedores	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 69			Principio 7, 8, 9
	G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
	G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos actuales y potenciales en la cadena de valor, y medidas adoptadas.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		

DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

Empleo	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 31-32			Principio 6
	G4-LA1: Número total y tasa de nuevos empleados contratados y rotación de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	88-89			
	G4-LA2: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por lugares significativos de las operaciones.	32-33			
	G4-LA3: Tasas de retorno al trabajo y de retención después de la licencia parental, por género.	88			
Relaciones Empresa/ Trabajadores	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 31			Principio 3, 6
	G4-LA4: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Los cambios de puestos se informan mensualmente a todos los colaboradores del Grupo por medio de una nota en Intranet, siendo una política de la empresa. En el caso de cambios			

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
		operacionales significativos, con el fin de lograr un consenso y mantener un buen clima laboral, se le informa previamente al empleado.			
Salud y Seguridad Ocupacional	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 35			Principio 6
	G4-LA5: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	35			
	G4-LA6: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	35			
	G4-LA7: Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	Identificamos el peligro de afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC. En este sentido, estamos trabajando mediante acciones preventivas como son las capacitaciones para un uso adecuado de la voz, descansos programados, consumo de caramelos de propóleos, caramañolas con agua, entre otros.			
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	35			
Formación y Educación	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 31, 35-37			Principio 6
	G4-LA9: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	36, 89			
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	35-37			
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	36			
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 9-10, 19, 31			Principio 6
	G4-LA12: Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por género, grupo de edad y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	9, 31, 88			
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 31			Principio 6
	G4-LA13: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres, en todas las operaciones significativas del Grupo.			
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 69			Principio 6
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de prácticas laborales.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos		

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
			sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
	G4-LA15: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de valor, y medidas adoptadas.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 31-32			Principio 6
	G4-LA16: Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Nuestra casilla de mail de RSE es una herramienta de comunicación interna y externa, a través de la cual se reciben reclamos por temas ambientales y sociales. Durante el periodo no se recibió ninguna queja sobre prácticas laborales.			

DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Inversión	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 34, 51			Principio 1, 2
	G4-HR1: Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Incorporamos una cláusula de derechos humanos en un convenio firmado entre el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) y el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). En este sentido, el CITES deberá velar por el respeto por los derechos humanos, principalmente los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas, denunciando toda violación a estos derechos, en toda actividad o inversión realizada en el marco de este convenio.			
	G4-HR2: Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	34, 52			
No discriminación	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 22			Principio 1, 2, 6
	G4-HR3: Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2012/2013.			
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 28, 33			Principio 1, 2, 3
	G4-HR4: Actividades y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		Actualmente, no se tiene sistematizada la identificación de proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva es violado o corre importantes riesgos. Sin embargo, este aspecto está siendo considerado en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
Explotación Infantil	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 28			Principio 1, 2, 5
	G4-HR5: Actividades y proveedores identificados como de riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva abolición.	Durante el período 2012/2013 no se registraron incidentes de explotación infantil.	Actualmente, no se tiene sistematizada la identificación de proveedores con riesgo significativo de incidentes de explotación infantil. Sin embargo, este aspecto está siendo considerado en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
Trabajos Forzados u obligatorios	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 28			Principio 1, 2, 4
	G4-HR6: Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Durante el período 2012/2013 no se registraron incidentes de trabajo forzado o no consentido.	Actualmente, no se tiene sistematizada la identificación de proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado o trabajo obligatorio. Sin embargo, este aspecto está siendo considerado en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
Prácticas de Seguridad	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 29			Principio 1, 2
	G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	29			
Evaluación	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 51, 79			Principio 1, 2
	G4-HR9: Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	51, 79 El máximo órgano de gobierno del Grupo Sancor Seguros aprobó la elaboración de una Política de Derechos Humanos, que será presentada a lo largo del período 2013/2014.			
Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 51, 69			Principio 1, 2
	G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
	G4-HR11: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de valor, y medidas adoptadas.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Provee-		

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
			dores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
Mecanismos de Reclamos sobre Derechos Humanos	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 22			Principio 1, 2
	G4-HR12: Número de quejas sobre derechos humanos presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Nuestra casilla de mail de RSE es una herramienta de comunicación interna y externa, a través de la cual se reciben reclamos por temas ambientales y sociales. Durante el periodo no se recibió ninguna queja sobre derechos humanos.			
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD					
Comunidades Locales	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 61, 62-65, 69			Principio 1
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	62-65			
	G4-SO2: Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	62-65, 69, 72-74			
Anticorrupción	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 22-24			Principio 10
	G4-SO3: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	22-23			
	G4-SO4: Comunicación y formación en políticas y procedimientos de anticorrupción.	23			
	G4-SO5: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	23-24			
Política Pública	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 59, 62			Principio 10
	G4-SO6: Valor total de aportaciones políticas, por país y beneficiario.	El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante 2012/2013.			
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 22-24			
	G4-SO8: Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	No se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2012/2013.			
Evaluación de Proveedores de impactos en la sociedad	Enfoque de gestión.	Retiración de tapa, 1, 19, 24, 69			
	G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios sobre impacto en la sociedad.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		
	G4-SO10: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre la sociedad en la cadena de valor, y medidas adoptadas.		Nos encontramos en la primera etapa de implementación del Plan de Desarrollo de Proveedores, que incluirá una evaluación de aspectos sociales y ambientales de nuestros principales proveedores.		

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Página	Razones por omisión	Verificación Externa	Pacto Global de Naciones Unidas
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 22			
	G4-SO11: Número de quejas sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Nuestra casilla de mail de RSE es una herramienta de comunicación interna y externa, a través de la cual se reciben reclamos por temas ambientales y sociales. Durante el periodo no se recibió ninguna queja sobre impactos en la sociedad.			
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO					
Salud y Seguridad del Cliente	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 47-49			
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	47			
	G4-PR2: Número 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.	No se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2012/2013.			
Privacidad del Cliente	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 49			
	G4-PR8: Número total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2012/2013.			
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	Retiración de tapa, 1, 19, 22			
	G4-PR9: Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante el periodo recibimos cuatro casos de denuncias en Defensa al Consumidor, debido a disconformidad con el servicio de Asistencia al Vehículo, de los cuales 1 se desestimó, 2 no poseemos resolución de la mediación y 1 por el cual se abonó \$800.			

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 91 a 93.

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

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

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

internacionales como GRI, AA1000, ISO 26000 y Pacto Mundial.

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

Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con el Grupo Sancor Seguros, sus grupos de interés o cualquier otra cuestión que pueda implicar un conflicto de interés en nuestro trabajo con la empresa. Por lo tanto, se considera que la facilitación del Proceso de RSE se ha realizado por un ente independiente e imparcial. Más información sobre ReporteSocial.com en www.reportesocial.com

9.3. Anexo indicadores

9.3.1. Indicadores Laborales

Cuadro de indicadores laborales	TOTAL 11/12	TOTAL 12/13
Cantidad de empleados	1.638	1.800
Porcentaje de hombres	54%	51%
Porcentaje de mujeres	46%	49%
Empleados menores a 30 años	27,86%	33,67%
Empleados entre 30 y 50 años	68,83%	60,28%
Empleados mayores a 50 años	3,84%	5,72%
Contratos fijos	1.638	1.786
Contratos temporales	0	14
Pasantías	0	0
Índice de Rotación	10,77%	6,85%
Índice de Rotación Masculino		
Empleados menores a 30 años	3,70%	0,95%
Empleados entre 30 y 50 años	1,75%	2,20%
Empleados mayores a 50 años	0,01%	0,34%
Total IR Masculino	5,45%	3,49%
Índice de Rotación Femenino		
Empleados menores a 30 años	2,14%	1,36%
Empleados entre 30 y 50 años	3,13%	1,93%
Empleados mayores a 50 años	0,05%	0,06%
Total IR Femenino	5,31%	3,34%

Durante el ejercicio informado en este Reporte:

- El 98,51% de las mujeres del Grupo continúan trabajando luego de la licencia por maternidad.
- El 100% de los hombres del Grupo continúan trabajando luego de la licencia por paternidad.
- 3,73% de las mujeres del Grupo han solicitado licencia por maternidad en el ejercicio mencionado y el 17,91% de esas mujeres solicitaron licencia por excedencia.

Cuadro de indicadores laborales	Bahía Blanca	Sunchales	Concordia	Casa Central Sunchales	Capital Federal	General Roca	Córdoba
Cantidad de empleados	13	64	12	1.070	239	73	69
Porcentaje de hombres	38%	64%	58%	50%	51%	36%	55%
Porcentaje de mujeres	62%	36%	42%	50%	49%	64%	45%
Empleados menores a 30 años	7,69%	12,50%	66,67%	36,64%	41,42%	34,25%	23,19%
Empleados entre 30 y 50 años	92,31%	79,69%	33,33%	57,66%	50,21%	61,64%	63,77%
Empleados mayores a 50 años	0,00%	7,81%	0,00%	5,70%	8,37%	4,11%	13,04%
Contratos fijos	13	64	12	1.058	237	73	69
Contratos temporales	0	0	0	12	2	0	0
Pasantías	0	0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación	4,00%	4,92%	9,09%	10,00%	12,50%	12,68%	2,94%
Índice de Rotación Masculino							
Empleados menores a 30 años	0,00%	0,46%	3,79%	1,46%	2,35%	0,69%	0,43%
Empleados entre 30 y 50 años	1,54%	2,46%	1,52%	3,02%	3,24%	3,65%	0,85%
Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,23%	0,00%	0,49%	0,84%	0,17%	0,34%
Total IR Masculino	1,54%	3,15%	5,30%	4,97%	6,43%	4,51%	1,62%
Índice de Rotación Femenino							
Empleados menores a 30 años	0,31%	0,15%	2,27%	2,21%	2,82%	3,65%	0,26%
Empleados entre 30 y 50 años	2,15%	1,46%	1,52%	2,75%	3,03%	4,17%	1,02%
Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,15%	0,00%	0,03%	0,21%	0,35%	0,04%
Total IR Femenino	2,46%	1,77%	3,79%	4,98%	6,07%	8,16%	1,32%

Cuadro de indicadores laborales	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de empleados	56	60	16	22	35	43	12	16
Porcentaje de hombres	59%	62%	44%	45%	63%	47%	58%	56%
Porcentaje de mujeres	41%	38%	56%	55%	37%	53%	42%	44%
Empleados menores a 30 años	26,79%	25,00%	12,50%	27,27%	22,86%	13,95%	8,33%	25,00%
Empleados entre 30 y 50 años	71,43%	71,67%	81,25%	68,18%	74,29%	74,42%	91,67%	75,00%
Empleados mayores a 50 años	1,79%	3,33%	6,25%	4,55%	2,86%	11,63%	0,00%	0,00%
Contratos fijos	56	60	16	22	35	43	12	16
Contratos temporales	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasantías	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación	3,70%	1,69%	6,67%	4,76%	12,50%	9,76%	4,35%	3,23%
Índice de Rotación Masculino								
Empleados menores a 30 años	0,40%	0,23%	0,42%	0,43%	1,43%	0,45%	0,00%	0,00%
Empleados entre 30 y 50 años	1,72%	0,76%	2,50%	1,52%	6,07%	3,40%	2,54%	1,81%
Empleados mayores a 50 años	0,07%	0,06%	0,00%	0,22%	0,36%	0,68%	0,00%	0,00%
Total IR Masculino	2,18%	1,05%	2,92%	2,16%	7,86%	4,54%	2,54%	1,81%
Índice de Rotación Femenino								
Empleados menores a 30 años	0,60%	0,20%	0,42%	0,87%	1,43%	0,91%	0,36%	0,81%
Empleados entre 30 y 50 años	0,93%	0,45%	2,92%	1,73%	3,21%	3,86%	1,45%	0,60%
Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%	0,00%
Total IR Femenino	1,52%	0,65%	3,75%	2,60%	4,64%	5,22%	1,81%	1,41%

Empleados	TOTAL	Bahía Blanca	Sunchales	Concordia	Casa Ctral Sunchales	Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de ingresos	238	1	6	2	154	36	11	3	4	2	2	2	7	6	1	1
- de 30 años hombres	52	0	3	0	34	7	2	2	0	1	0	1	1	1	0	0
- de 30 años mujeres	96	0	0	1	64	15	6	0	3	0	1	0	2	3	1	0
- de 30 años	148	0	3	1	98	22	8	2	3	1	1	1	3	4	1	0
Entre 30 y 50 años hombres	43	1	2	0	26	6	1	0	0	1	1	1	3	0	0	1
Entre 30 y 50 años mujeres	44	0	1	1	27	8	2	1	1	0	0	0	1	2	0	0
Entre 30 y 50 años	87	1	3	1	53	14	3	1	1	1	1	1	4	2	0	1
+ de 50 años hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
+ de 50 años mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
+ de 50 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

9.3.2. Indicadores de capacitación de los empleados

Capacitación/Curso/Jornada	Mujeres	Hombres	Total participantes	Total de horas
Formación de Brigadistas	24	14	38	6
Programa de Idiomas: Inglés	37	60	97	757,5
Programa de Idiomas: Portugués	140	150	290	1.395
Capacitación en Comunicación Escrita	28	13	41	40
Capacitación en Herramientas Informáticas	51	48	99	212,5
Capacitación en Seguros	4	7	11	16
Capacitación Instructores Internos	7	39	46	48
Charla Programa Preventivo: Cuidado de la Voz 2012	83	4	87	10
Encuentro Suscriptores Seguros de Personas 2012	20	17	37	12,3
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de Trabajo	33	40	73	341
Concientización en Seguridad de la Información	262	278	539	46
Capacitación para Asistentes de Gerencia	37	1	38	52
Capacitación PLA - Entrenamiento SOS	17	20	37	5
Capacitación PLA	118	212	330	24
Capacitación: "Salvacorazones DEA" (Desfibrilación Externa Automática)	5	10	15	8
Programa Oficiales de Negocios 360°	83	133	216	572
Taller de capacitación en Calificación del Desempeño	5	19	24	16,5
Team Building	15	15	30	24
Tutorías Jefe Auditoría Control Interno	---	1	1	4
Capacitación en Atención al Cliente	28	2	31	24
Jornada Pagos de Sinistros	14	15	29	15
Taller Gestión de Talento	6	4	10	8

9.3.3. Indicadores de satisfacción de clientes

Con los Centros Médicos Laborales de Prevención Riesgos del Trabajo

Puntaje Promedio General	TOTAL		CÓRDOBA		ROSARIO		MENDOZA		SANTA FE		CAPITAL FEDERAL		GENERAL ROCA	
	2011/12	2012/13	2011/12	2012/13	2011/12	2012/13	2011/12	2012/13	2011/12	2012/13	2011/12	2012/13	2011/12	2012/13
Ejercicio														
Puntaje general	7,9	7,57	7,89	8,08	8,04	8,22	7,93	7,98	8,27	7,87	7,74	7,38	8,06	6
Atención en la recepción	7,3	7,49	7,43	8	7,15	7,8	7,25	7,06	7,64	7,91	6,67	6,85	7,9	7,3
Atención en el consultorio médico	7,3	6,73	7,21	7,28	7,96	7,4	7,05	6,8	7,5	7,06	7,08	5,71	7	6,1
Atención en Rayos	7,8	6,52	8	8	8	8,22	7,7	8,21	8,05	8,1	7,48	6,57
Atención en quiroterapia y rehabilitación	8	6,49	7,22	7,62	7,96	7,95	8,39	7,9	8,16	8,45	8,65	7
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9	8,9	8,75	8,62	8,65	9,1	9,05	9,03	9,35	8,39	8,83	9,37	9,43	8,87
Enfermería	8,1	8,29	8,33	8,62	8,29	8,46	7,97	8,56	8,92	8,82	7,92	7,5	7	7,75
Calificación General CML	8,2	7,97	8,29	8,41	8,25	8,62	8,11	8,28	8,3	6,35	7,52	8,65	9	7,5

Encuestas realizadas a accidentados atendidos en CMLs.

Indicadores de Satisfacción con el medio de contacto con Prevención Riesgos del Trabajo

Respuestas	TOTAL		PREVENET		LÍNEA 0810		MAIL		OFICINA COMERCIAL		ASESOR DE RIESGO *
	2011/2012	2012/2013	2011/2012	2012/2013	2011/2012	2012/2013	2011/2012	2012/2013	2011/2012	2012/2013	2012/2013
Muy satisfecho/ Satisfecho	88%	85%	92,10%	93,20%	85,30%	83,40%	92,90%	79,10%	92,90%	86,40%	90%
Poco satisfecho/ Nada satisfecho	10%	15%	5,30%	6,10%	14,70%	16,70%	3,60%	20,90%	7,10%	13,60%	10%
Ns/Nc	2%	0%	2,60%	0%	0%	3,60%	0%	0%	0%	0%	0%
Base	100%	100%	38%	44%	34%	36%	28%	43%	14%	22%	10%

* En el ejercicio 2011/2012 se consultó acerca del Productor Asesor de Seguros.

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

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

Promedio por departamento de atención	Calidad de atención		Objetivo de Calidad de atención
	2011/2012	2012/2013	
Consultas Sancor Seguros	8.08	7.83	8.50
Emergencias y urgencias médicas	8.22	8.30	
Siniestros Automotores	8.58	8.45	
Conmutadores	8.95	9.08	
Departamento de Gestiones	8.12	8.60	
Productores Asesores*	---	8.38	
Atención Virtual*	---	8.09	
Fidelización de clientes*	---	8.83	
Promedio general del CAC	8.36	8.45	

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

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

Departamento	Puntaje general 2011/2012	Puntaje general 2012/2013	Objetivo	Población 2011/2012	Población 2012/2013	Muestra 2011/2012	Muestra 2012/2013
Consultas de Sancor Seguros	8.22	7.83	8.50	25.646 clientes	37.526 clientes	195 clientes	190 clientes
Emergencias Médicas	8.23	8.66		11.193 clientes	8.730 clientes	189 clientes	191 clientes
Urgencias Médicas	8.28	8.54		1.696 clientes	1.009 clientes	134 clientes	122 clientes
Siniestros Automotores	8.56	8.49		22.157 clientes	37.374 clientes	189 clientes	199 clientes
Chat	7.61	7.68		1.803 clientes	4.569 clientes	116 clientes	204 clientes
Cientes internos*	---	8.38		---	43 clientes internos	---	25 clientes internos
Promedio final	8.18	8.26	8.50	Total población 62.495	Total población 89.251	Total encuestados 823	Total encuestados 931

* Concepto incluido en el ejercicio 2012/2013.

9.4. Informe de Verificación Independiente

A los grupos de interés de Grupo Sancor Seguros

Introducción

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

Alcance de la verificación

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2012/2013 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

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

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

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

La alta dirección ha demostrado compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente al haber brindado toda la información solicitada.

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

Métodos utilizados para la verificación

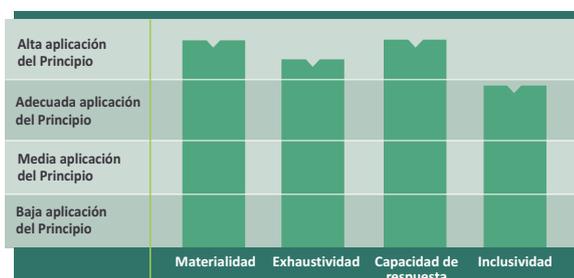
Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI-G4.

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

Conclusiones

Basados en nuestro trabajo de verificación, hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2012/2013 se ha realizado cumpliendo el criterio "In accordance" de la guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI-G4.

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



Se destaca la alta aplicación de los Principios de Materialidad y capacidad de Respuesta y la necesidad de reforzar la aplicación del principio de inclusividad, reflejada básicamente por la limitación del proceso a las actividades del Grupo Sancor Seguros en Argentina, y la falta de una mirada exhaustiva sobre los aspectos materiales de la cadena de valor.

Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO26000, AA1000, GRI G4, Pacto Global) como herramientas para fortalecer la gestión de RSE.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar las expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.
- Se observa evolución significativa en la sistematización para la obtención de indicadores.
- Se ha definido de manera más clara la independencia de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Sancor Seguros y la Fundación Grupo Sancor Seguros.

Áreas de Mejora

- Profundizar el desarrollo y la formación de la cadena de valor (proveedores) en temas de Responsabilidad Social y Derechos Humanos.
- Fortalecer la gestión de la estrategia de sustentabilidad desde la alta dirección, reforzando el involucramiento y conocimiento del Gobierno Corporativo.
- Profundizar la identificación de indicadores de impacto de las acciones, alineadas a la estrategia de sustentabilidad.
- Continuar desarrollando mecanismos para homogeneizar el compromiso con la Responsabilidad Social en todos los niveles de la organización.
- Profundizar la identificación de aspectos ambientales significativos relacionados a las actividades, servicios y procesos.
- Definir un plan para la inclusión de las unidades del negocio que se desarrollan en el exterior, obteniendo el compromiso y el conocimiento de la estrategia de sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros.

Se anexa tabla con detalle de la metodología para la verificación de los indicadores publicados por el Grupo Sancor Seguros. Ver sección 9.4.1.

Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas

Bureau Veritas es una empresa de servicios profesional e independiente con especialidad en Calidad, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social, con 185 años de trayectoria en la prestación de servicios independientes de declaración de Conformidad.

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

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



Lic. Gabriel Pickholz
Bureau Veritas Argentina
Septiembre, 2013

9.4.1. Tabla con detalle de la metodología para la verificación

Indicador GRI G4	Verificación Externa
Estrategia y Análisis	
G4-1	Se verificó a través de Carta de la Alta Dirección, Memoria y Balance.
Perfil de la organización	
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-13	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, página web, documentación comercial, habilitación visita a sitio.
G4-10, G4-11	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH y Declaraciones Juradas presentadas.
G4-12, G4-14, G4-15, G4-16	No verificado.
Aspectos materiales identificados y Cobertura	
G4-17	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.
G4-18, G4-19, G4-20, G4-21	Se verificó a través de informe de materialidad y reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la empresa.
G4-22, G4-23	Se verificó a través del análisis de ambos reportes y aplicación de guía de implementación G4.
Participación de los grupos de interés	
G4-24, G4-25, G4-26	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad.
G4-27	Se verificó a través del seguimiento del proceso de diálogo con los grupos de interés y la respuesta a los compromisos asumidos.
Perfil del Reporte	
G4-28	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.
G4-29, G4-30	Se verificó a través del análisis de los reportes anteriores y disponibilidad en página web. Se verificó a través de la verificación sistemática de los reportes anteriores y la contratación de verificación independiente para el presente reporte.
G4-31	Se verificó a través del análisis del reporte, formato definido y guía de implementación G4.
G4-32	Se verificó a través de seguimiento del proceso de sustentabilidad de la empresa, análisis de la información del reporte, sus indicadores y fuentes de datos.
Gobierno Corporativo	
G4-34	Se verificó a través de reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la empresa, actas de la organización.
Ética e Integridad	
G4-56	Se verificó a través de la verificación de la publicación y disponibilidad de dicha documentación a todos los empleados.

Indicador GRI G4	Verificación Externa - Metodología
DESEMPEÑO ECONÓMICO	
G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4, G4-EC9	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.
G4-EC5, G4-EC6	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, Declaraciones Juradas presentadas y libro de sueldos.
G4-EC7, G4-EC8	No verificado.
DESEMPEÑO AMBIENTAL	
G4-EN1	Se verificó a través de análisis de identificación de aspectos ambientales significativos y base de medición de los mismos.
G4-EN2, G4-EN29, G4-EN31	Se verificó a través de registros contables.
G4-EN3	Se verificó a través de base de cálculo a partir de análisis de consumo de facturas de proveedores de energía.
G4-EN6	Se verificó a través de seguimiento estadístico de consumos e implementación de programas de reducción.
G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN20, G4-EN32, G4-EN33	No verificado.
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE	
G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA4, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA12	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas, estadísticas de accidentes.
G4-LA7	Se verificó a través de análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral.
G4-LA8	No verificado.
G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación y evaluaciones de desempeño.
G4-LA13	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, recibos de pagos y políticas de remuneración.
G4-LA14, G4-LA15	No verificado.
G4-LA16	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, ausencia de demandas y denuncias.
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	
G4-HR1	Se verificó a través de análisis de contratos con la cadena de valor.
G4-HR2	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación.
G4-HR3, G4-HR12	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR9, G4-HR10, G4-HR11	No verificado.
G4-HR7	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas.
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	
G4-SO1, G4-SO2	Se verificaron los Programas realizados con comunidades locales, informes de avances e informes de impacto. Se verificó mapeo de grupos de interés y Matriz de Materialidad.
G4-SO3	Se verificó a través de minutas de comité de ética.
G4-SO4	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas.
G4-SO5, G4-SO9, G4-SO10	No verificado.
G4-SO6	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.
G4-SO8, G4-SO11	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO	
G4-PR1	No verificado.
G4-PR2, G4-PR8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
G4-PR9	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias. Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AA1000: estándar internacional para contabilizar, administrar y comunicar el desempeño social y ético de una empresa. Fue elaborado en noviembre de 1999 por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social ("Institute for Social and Ethical AccountAbility"- Reino Unido), bajo el nombre "AccountAbility". Incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza que permite construir el diálogo con los grupos de interés e integrar sistemáticamente la RSE en la gestión de la empresa. De este estándar se desprenden una serie de estándares específicos como el AA1000AS y el AA1000SES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DE ESTE REPORTE

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

Este es el octavo Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros y corresponde a un nuevo Ciclo del Proceso de RSE, que cubre el período de julio de 2012 a junio de 2013 (correspondiente al ejercicio económico del Grupo en Argentina).

La información de este Reporte comprende a todas las entidades del Grupo Sancor Seguros en Argentina. Las empresas de Uruguay, Paraguay y la recientemente creada en Brasil aún no se han incorporado con resultados en el Reporte de Sustentabilidad. Actualmente, estamos iniciando en 2013 una etapa de capacitación, para integrar progresivamente a las filiales del exterior en el Proceso de RSE. En el próximo Reporte mostraremos avances de esta gestión.

Asimismo, para determinar el alcance de este Reporte, se ha realizado el Análisis de Materialidad presentado al inicio, incluyendo en el mismo a toda la esfera de influencia.

Para realizar este Reporte nos hemos basado en la **Norma Internacional ISO 26000** como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas. Asimismo hemos utilizado los principios de **AccountAbility (los estándares AA1000SES y AA1000AS)**, aplicando los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Como novedad, hemos realizado la migración a la nueva **Guía G4 de GRI** (Iniciativa de Reporte Global), cumpliendo el criterio "In accordance" de esta Guía y alcanzando la opción Core.

Como cada año, presentamos los criterios de la **Comunicación para el Progreso (COP)** en su nivel **avanzado**, demostrando nuestro continuo apoyo al **Pacto Global de Naciones Unidas**. Hemos considerado también las recomendaciones del documento "Estableciendo la Conexión", que relaciona los 10 Principios del Pacto Global con los indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), así como los documentos que hacen referencia a la relación entre la Norma ISO 26000 con Pacto Global y GRI.

Diálogo abierto con nuestros grupos de interés



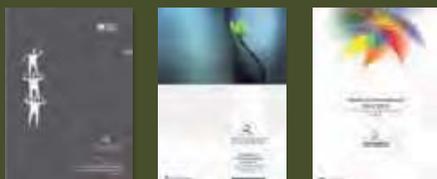
Derechos humanos
Asunto 4. Resolución de Reclamaciones

- Fax - línea sin cargo: 0800-444-2850
- Correo electrónico a:
RSE@gruposancorsegueros.com
- Correo postal:
Área Responsabilidad Social Empresaria
Grupo Sancor Seguros
Ruta Nacional Nº 34 Km 257
CP 2322 – Sunchales
Santa Fe – Argentina

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

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN

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



SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: este Reporte de Sustentabilidad 2012/2013 se presenta a los lectores en triple versión: completa, resumida (en castellano y en inglés) y on-line.

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

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

AGRADECIMIENTOS

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

ELABORADO POR

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

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

Sunchales, setiembre de 2013.

logo
FSC



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA