



**Hacia un Ciudadano Sustentable**



1

- Seguridad Vial (*Sección 4.3.4, 5.8, 6.2, 7.3, 7.4*)
- Microseguros (*Sección 5.4*)
- Inversión Social Privada (*Sección 3.1*)
- Productos orientados a personas con bajos recursos (*Anexo Capítulo 5*)

**1 FIN DE LA POBREZA**

Erradicar la Pobreza en todas sus formas y en todas partes.

4

- Educación a través del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior - ICES (*Sección 7.2.2*)
- Cooperativas Escolares (*Sección 7.2, 7.2.1*)
- Ciudadano Sustentable (*Sección 1.1, 1.4, 1.5, 5.1.2*)
- Seguridad Vial (*Sección 4.3.4, 5.8, 6.2.1, 7.3.1, 7.4*)

**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**

Garantizar una Educación Inclusiva, Equitativa y de Calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

8

- CITES (*Sección 7.1*)
- Microseguros (*Sección 5.4*)
- Innovación con empleados (*Sección 4.4.2*)
- Creación de empleo decente (*Sección 5.8, Nota 37*)
- Cero papel en pólizas (*Sección 8.3*)
- Ciudadano Sustentable (*Sección 1.1, 1.4, 1.5*)
- Educación y capacitación (*Sección 4.4.5, 5.1.1, 7.2*)
- Erradicación del trabajo infantil (*Sección 2.4.1, 3.3, Nota 37*)
- Prácticas de economía circular (*Sección 8.4.5*)

**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 FIN DE LA POBREZA



3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**3 SALUD y BIENESTAR**

Garantizar una vida sana y promover el Bienestar para todos en todas las edades.

- Seguridad Vial (*Sección 4.3.4, 5.8, 6.2, 7.3.1, 7.4.1, 7.4.3*)
- Productos orientados a la mujer (*Sección 6.5, Anexo 5.5*)
- Prevención en la niñez (*Sección 5.5, 6.4, 7.4.2*)
- Salud laboral (*Sección 4.2.1, 4.3, 5.3.1, 5.3.2, 5.8, Nota 26*)
- Prevención de enfermedades no transmisibles (*Anexo 5.5*)
- Ciudadano Sustentable (*Sección 1.1, 1.4, 1.5*)
- Microseguros (*Sección 5.4*)

3

**5 IGUALDAD DE GÉNERO**

Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas.

- Difusión de mensajes de no discriminación (*Sección 1.3, 1.4, 1.5, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, Anexo Capítulo 1*)
- No discriminación en el ámbito laboral (*Sección 4.1, 6.5, 6.6*)
- Empoderamiento de las mujeres (*Sección 6.5, 4.2.1*)
- Fomento del liderazgo femenino en el ámbito del Cooperativismo (proyecto en proceso)

5



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definieron prioridades y aspiraciones mundiales para el 2030. En el Grupo Sancor Seguros, nos hemos comprometido desde su lanzamiento a contribuir al alcance de aquellos Objetivos que identificamos como estratégicos para crear valor y reducir impactos desde nuestro negocio, y así aportar al cumplimiento de las metas globales.

En este esquema mostramos lo que consideramos nuestra contribución actual a cada uno de los 11 objetivos que identificamos como estratégicos para el Grupo Sancor Seguros y las secciones de este Reporte donde se amplía dicha información.

11

- Seguridad Vial (*Sección 4.3.4, 5.8, 6.2, 7.3, 7.4*)
- Ciudadano Sustentable (*Sección 1.1, 1.4, 1.5*)
- Apoyo y contención a personas en condiciones de vulnerabilidad (*Sección 5.3.1, 4.4.6 - adultos mayores*)

#### 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

13

- Productos orientados a la adaptación de riesgos asociados al clima (*Sección 8.5*)
- Acompañamiento de personas en casos de desastres naturales en ámbitos laborales (*Sección 5.3.1*)
- Política transversal de medio ambiente (*Sección 8.1*)
- Cero papel en pólizas (*Sección 8.3*)
- Educación (*Sección 1.4, 1.5*)
- Prácticas de economía circular (*Sección 8.4.5*)

#### 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

17

- Alianza con Pacto Global de Naciones Unidas (*Sección 1.2, 1.3, 2.3.1, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 3.3.4, 5.1.2, 5.1.3, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 8.4.6*)
- Alianza con Global Reporting Initiative (*Sección 2.4.1, 2.4.2*)
- Alianza con Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (*Sección 2.4.1, 2.4.2, 5.4*)
- Alianza con el Consejo Empresario Argentino de Desarrollo Sostenible (*Sección 1.3, 2.4.4, 2.4.2*)
- Alianzas con Gobiernos (*Sección 2.4.2, 2.4.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.2.1, 7.3.1, 8.4.2*)
- Otras Alianzas para el desarrollo (*Sección 1.4, 1.5, 2.4.1, 2.4.2, 3.4.3, 3.4.4, 4.2.2, 5.1.2, 5.1.3, 5.4, 6.2.2, 6.5, 6.6, 7.2.1, 7.4.3, 8.4.2, 8.4.4, 8.4.5*)
- CITES (*Sección 7.1*)
- Transparencia (*Sección 9.1*)

#### 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



#### 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en y entre los países.

- Programas de inclusión (*Sección 6.6*)
- Difusión de mensajes de no discriminación (*Sección 1.3, 1.4, 1.5, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, Anexo Capítulo 1*)
- Alianza con CIPPEC (*Sección 2.4.1*)
- Alianza con Pacto Global de Naciones Unidas (*Sección 2.4.1*)

10

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



#### 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

- Rendición de cuentas responsable (*Sección 1.3, 2.3, 9.1*)
- Espacios de articulación y capacitación sobre tendencias de reporting y sustentabilidad (*Sección 2.4.1*)
- Ciudadano Sustentable (*Sección 1.1, 1.4, 1.5*)

12

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



#### 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

- Trabajo por los derechos de los niños (*Sección 6.4*)
- Cláusulas de trabajo infantil en proceso de selección de proveedores (*Nota 32 y Nota 37*)
- Lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo (*Sección 3.4.2*)
- Alianzas para luchar contra la corrupción (*Sección 3.4.3, 3.4.4*)
- Procedimientos internos de anticorrupción (*Sección 3.4.1*)
- Proceso de Diálogo (*Sección 1.4, 2.3, 9.1*)

16

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



# CONTENIDOS



PERFIL DE LA EMPRESA .....	4
MENSAJE DE ALTA DIRECCIÓN .....	6

## Capítulo 1. UN CAMINO HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE: CIUDADANÍA SOSTENIBLE

1.1. "Ciudadano Sustentable": nuestra aspiración en sustentabilidad .....	8
1.2. Agenda 2030 de lo global a lo local, junto al "Ciudadano Sustentable" .....	9
1.3. Contribución del Grupo Sancor Seguros a la Agenda 2030 .....	10
1.4. Diálogo con nuestros grupos de interés: construir juntos una agenda integral entre ODS y el "Ciudadano Sustentable" .....	10
1.5. Llegar a la comunidad: campaña "Ser Sustentable" .....	12



## Capítulo 2. GOBIERNO DE LA EMPRESA

2.1. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria .....	14
2.1.1. Funcionamiento de la Gobernanza .....	15
2.2. Gobierno de RSE .....	16
2.2.1. Diagrama funcional del Gobierno de RSE .....	16
2.2.2. Referentes de RSE de las UN .....	17
2.3. Sustentabilidad integrada a la gestión estratégica del negocio .....	18
2.3.1. Unidades de Negocio del Exterior - Procesos de RSE locales .....	19
2.4. Liderazgo .....	19
2.4.1. Participación activa y trabajo conjunto .....	19
2.4.2. Protagonismo a nivel internacional .....	20
2.4.3. Reunión de la Mesa Directiva del Pacto Global en Sunchales .....	21
2.4.4. Premios y distinciones .....	21



## Capítulo 3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. Desempeño Económico .....	22
3.1.1. Panorama del Mercado Asegurador .....	23
3.2. Nuestra cadena de valor .....	24
3.2.1. Sustentabilidad en la cadena de valor .....	24
3.3. Avances y compromisos pendientes con nuestros proveedores .....	25
3.3.1. Identificación de principales proveedores .....	25
3.3.2. Pago a proveedores distribuido por provincia según facturación .....	26
3.3.3. Gestión y comunicación con proveedores .....	26
3.3.4. Reclamos de proveedores .....	26
3.4. Anticorrupción .....	27
3.4.1. Ética y transparencia .....	27
3.4.2. Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAYFT) .....	27
3.4.3. Prevención del fraude .....	28
3.4.4. Programa de Empresas para Empresas (Pacto Global) .....	29



## Capítulo 4. PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Trabajo y relaciones laborales .....	30
4.2. Condiciones de trabajo y protección social .....	31
4.2.1. Beneficios para nuestra gente .....	31
4.2.2. Programa de Voluntariado Corporativo .....	32
4.3. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados .....	33
4.3.1. Brigadistas .....	33
4.3.2. Indicadores de salud y seguridad de empleados .....	34
4.3.3. Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo .....	34
4.3.4. Motivadores Viales .....	34
4.3.5. Seguridad física .....	34
4.4. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo .....	35
4.4.1. Personas capacitadas por categoría .....	35
4.4.2. Programa de Innovación Corporativa .....	36
4.4.3. Gestión del Desempeño .....	36
4.4.4. Encuesta de clima y compromiso .....	37
4.4.5. Programa Mi Primer Empleo .....	37
4.4.6. Manteniéndonos Activos .....	37



## Capítulo 5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

5.1. Compromiso con nuestros Productores Asesores de Seguros	38
5.1.1. Programa de Capacitación Continuada	39
5.1.2. Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS)	39
5.1.3. Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)	40
5.2. Compromiso con nuestros clientes	40
5.2.1. Nuestros socios: clientes y asegurados	40
5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente	41
5.3.1. Programa de contención para accidentados y/o familiares	41
5.3.2. Contención de los accidentados en siniestros viales	41
5.3.3. Contactos con los clientes	41
5.4. Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos "Microseguros"	42
5.5. Servicios para niños y jóvenes	43
5.6. Nuevos desarrollos para los clientes	43
5.7. Responsabilidad por los productos y servicios	43
5.8. Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados	44
5.9. Protección y privacidad de los datos de los asegurados	45
5.9.1. Seguridad de la información	45
5.9.2. Protección de datos personales	45



## Capítulo 6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros	46
6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial	47
6.2.1. La seguridad vial y nuestros grupos de interés	47
6.3. Promoción de los Derechos Humanos – Pacto Global de Naciones Unidas	48
6.4. Nuestro compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales	50
6.4.1. Respetar y promover los derechos del niño	50
6.5. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres	50
6.6. Trabajando por la Inclusión Social	51



## Capítulo 7. PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

7.1. Desarrollo científico, económico y social, y acceso a la tecnología	52
7.2. Educación y cooperativismo	53
7.2.1. Educación e intercambio cooperativos	53
7.2.2. Gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)	53
7.3. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades	54
7.3.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo"	54
7.4. Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras	55
7.4.1. Parque Temático de Educación Vial	55
7.4.2. Club Preveniños	55
7.4.3. Generación PRE	56



## Capítulo 8. CUIDADO DEL AMBIENTE

8.1. Estrategia de cuidado del ambiente	58
8.2. Uso sostenible de los recursos	59
8.3. Conformidad ambiental de los productos y servicios	59
8.4. Prevención de la contaminación	61
8.4.1. Indicadores de consumo	61
8.4.2. Programa "Compromiso con el ambiente"	63
8.4.3. Emisiones de CO <sub>2</sub>	63
8.4.4. AcercaRSE - "La Basura Sirve"	64
8.4.5. Prácticas de economía circular	64
8.4.6. Acciones del Grupo de Trabajo "Cuidando el Clima"	64
8.5. Adaptación a los cambios meteorológicos	65
8.5.1. Estrategias para minimizar la incertidumbre de la información climática en el agro	65
8.5.2. Adecuación de coberturas patrimoniales ante fenómenos naturales	65



## Capítulo 9. INFORMACIÓN TÉCNICA de este REPORTE

9.1. Proceso de RSE: 12 años de mejora continua	66
9.2. Matriz de Materialidad y los temas relevantes de nuestro negocio	67
9.3. Indicadores de sustentabilidad	68
9.4. Informe de Verificación Independiente	74
9.5. Glosario	76



Alcance y lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 ..... Ret. Contratapa



# PERFIL DE LA EMPRESA

## NUESTRAS EMPRESAS Y OFICINAS



**530**

OFICINAS IDENTIFICADAS



**2.850**

EMPLEADOS



**6.000**

PRODUCTORES



**4.200.000**

ASEGURADOS

Estos datos abarcan todas las empresas del Grupo Sancor Seguros

# DIVERSIFICACIÓN DE LA CARTERA EN LOS SEGUROS QUE OFRECEMOS

**3%**   
**SEGUROS AGROPECUARIOS**

Multirriesgo Agrícola, Granizo, Ganado, Riesgos Forestales, Heladas.

**35%**   
**SEGUROS PATRIMONIALES**

Automotores, Combinado Familiar, Seguro Integral, Robo, Transportes, Riesgos Varios, Responsabilidad Civil, Caucción, Cristales, Incendio, Todo Riesgo Operativo, Seguro Técnico, Casco Embarcaciones, Aeronavegación.

**8%**   
**SEGUROS DE PERSONAS**

Vida Colectivo, Vida Individual, Accidentes Personales, Salud Colectivo, Salud Individual, Sepelio.

**54%**   
**SEGUROS DE RIESGOS DEL TRABAJO**

Cobertura de la Ley 26.773: Accidentes de Trabajo, Accidentes en itinere, Enfermedades Profesionales

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

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

**Valores y políticas** en:

[www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com)

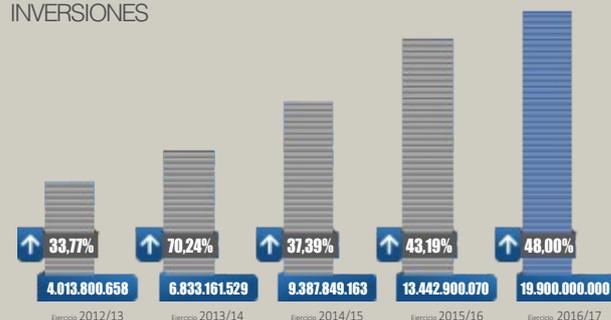
**SOLIDEZ**  
PATRIMONIO NETO

**+598%**  
de crecimiento



**RESPALDO**  
DISPONIBILIDADES E INVERSIONES

**+395%**  
de crecimiento



**LIDERAZGO**  
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

PARTICIPACIÓN POR RAMO

DESDE 2011 EN EL 1° PUESTO  
**9,80%**  
MARZO 2017



 **18,43%**  
RIESGOS DEL TRABAJO

 **8,55%**  
COMBINADO FAMILIAR e INTEGRAL DE COMERCIO e INDUSTRIA

 **36,97%**  
SALUD

**FACTURACIÓN**  
GRUPO SANCOR SEGUROS

**TOTAL**  
**32.384.338.429**





# GRUPO SANCOR SEGUROS



## DESAFÍOS PRESENTES Y FUTUROS

José Sánchez / Presidente de Sancor Seguros

Hace dos años Naciones Unidas presentó, a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la propuesta de una Agenda 2030 para que los países de todo el mundo –y las empresas como un actor fundamental– comencemos a trabajar en los desafíos globales mediante iniciativas de sostenibilidad. Desde entonces, el compromiso es asumido cada vez con más firmeza por muchos actores, lo cual genera que poco a poco las empresas comiencen a alinear sus estrategias de negocio con estas metas globales.

Los retos mundiales que se plantean nos afectan a todos: muchos países ya han comenzado a sentir las consecuencias físicas del cambio climático; de las transformaciones demográficas; del sobreconsumo y de los modelos de producción puramente extractivistas, por mencionar algunos. Y a medida que aumenta la necesidad de esquemas más sustentables para hacer frente a esos desafíos, se espera una mayor integración de las estrategias de sostenibilidad en todas las facetas y procesos de cada negocio.

En este contexto, nuestro Grupo ha sido uno de los primeros en Argentina en alinear su estrategia con el abordaje de estos desafíos, profundizando su compromiso y su apuesta a un modelo de desarrollo sostenible. En el mismo año en que fueron presentados los ODS, definimos cuáles de ellos son estratégicos para nuestro negocio, y durante el ejercicio que acabamos de cerrar, sumamos un análisis de nuestras contribuciones e impactos de los ODS y sus metas con nuestro negocio y la cadena de valor.

Seguimos participando activamente en el Pacto Mundial de Naciones Unidas a través de su Red Argentina y en 2016 también nos sumamos a la Red en Paraguay, Brasil y Uruguay, siendo elegidos representantes de la Red en este último. Ello da cuenta de nuestro firme compromiso no solo a nivel local, sino también en las Unidades de Negocios del exterior, hacia las cuales ampliamos, durante el ejercicio, nuestro

Proceso de RSE, con el objetivo de unificar progresivamente nuestra gestión en sustentabilidad y continuar agregando valor en las comunidades.

Precisamente la consistencia y posibilidad de extensión de este Proceso se debe en gran parte a que cada año lo encaramos bajo la guía de las iniciativas internacionales de mayor prestigio e impacto en la sustentabilidad mundial, a las que, para este Reporte, sumamos además los nuevos GRI Standards.

En definitiva, fue un año de muchos desafíos alcanzados y otros nuevos asumidos. Entre los primeros cabe mencionar que pese a la inestabilidad del contexto económico, nuestro Grupo continúa siendo líder del mercado, con muy buenos resultados en facturación y cantidad de operaciones, así como también en innovación. De la mano de esta última, otro reto es la adaptación a los cambios tecnológicos para hacer frente a las demandas de un mercado cada vez más digital, cuestión que estamos abordando con nuevos proyectos y propuestas para los distintos actores de nuestra cadena de valor.

En el plano de los compromisos mundiales, hemos dado grandes pasos presentando en distintos ámbitos nuestro caso de cómo alineamos la Estrategia de Sustentabilidad a la Agenda 2030. En este sentido, también dimos un fuerte impulso al Programa Transversal “Ciudadano Sustentable”, comenzando a trabajar con el público interno a través de talleres en las Unidades de Negocios, y con la comunidad en general a partir de la campaña de comunicación “Ser Sustentable”. Ello nos ha permitido plasmar de manera concreta y con un amplio alcance, nuestra visión de lo que, como aseguradora, esperamos y proponemos para contribuir a lograr un mundo de sana convivencia entre las distintas especies y generaciones, por mucho tiempo más.

# DOS GESTIONES, UN MISMO COMPROMISO

## DIÁLOGO ENTRE EL CEO DEL GRUPO SANCOR SEGUROS, ALEJANDRO SIMÓN Y EL DIRECTOR GENERAL CORPORATIVO, NÉSTOR ABATIDAGA

**Néstor:** ¿Cómo estás, Alejandro?

**Alejandro:** Muy bien, Néstor. Contento por estar cerrando otro fructífero período para nuestro Grupo y por abrir un nuevo capítulo en nuestra historia vinculada a la gestión sustentable del negocio.

**Néstor:** Así es. Y hablando de nuevas etapas, ¿cómo te sentís transitando este primer año desde que, con tu asunción como CEO del Grupo Sancor Seguros, finalizó el proceso de transición generacional que habíamos iniciado en el año 2014?

**Alejandro:** Muy bien, con muchas expectativas puestas en lo que vendrá. Nuestro Grupo se viene posicionando a la cabeza del sector asegurador en base a la calidad de servicio, trato humano y a una política de mejora e innovación constantes. Y estos pilares seguirán siendo los ejes de nuestro desarrollo por siempre, aun con los desafíos tecnológicos que se plantean, la revolución digital y el surgimiento de una generación hiperconectada. Todo ello es y seguirá siendo siempre afrontado de la mano del Productor Asesor de Seguros, buscando incrementar la sinergia entre las distintas empresas del Grupo y brindando servicios cada vez más integrales a nuestros clientes. Y por supuesto, como empresa socialmente responsable, nuestro compromiso con la sustentabilidad permanecerá inalterable.

**Néstor:** Lo importante en ese sentido es afianzar la Responsabilidad Social Empresaria como un proceso transversal y dinámico que crea valor en forma constante, evalúa resultados, revisa las prioridades y repercute en todos los Grupos de Interés y esferas de influencia, siendo parte de la planificación estratégica de la empresa.

Como anterior CEO y basándome en la experiencia del Grupo y sus 12 años de Proceso de RSE, sostengo que lo fundamental es contar con una política de sustentabilidad totalmente alineada al negocio, que sea clara y responda a los temas materiales de la empresa. Al contar con esta política -pensada teniendo en cuenta las opiniones de los grupos de interés y bajada directamente desde la Dirección-, se va integrando día a día el negocio a través de los procesos. Así, como el Proceso de RSE no está aislado de los objetivos comerciales de la empresa, sino directamente alineado e integrado, sumado a las herramientas que venimos utilizando, el cumplimiento de los estándares internacionales decanta del mismo trabajo que hacemos.

**Alejandro:** Totalmente de acuerdo, pero además, no se puede pensar en el liderazgo y la eficiencia si no contamos con un recurso humano capacitado, innovador y comprometido con la empresa; y no podríamos comenzar siquiera a pensar en sustentabilidad si no estamos basados sobre firmes valores éticos y velamos por su cumplimiento. Con esto quiero decir que tanto los sistemas integrados como el recurso humano capacitado, la ética como base y los objetivos estratégicos claros y alineados, son igualmente claves para llevar adelante un Proceso de RSE; no se puede lograr una cosa sin la otra, y la reputación que logra la empresa es una consecuencia de todos estos factores integrados. Sumado a ello, el liderazgo solo es posible si la propia estrategia de negocio y de sustentabilidad alineadas, responden a las necesidades del contexto local y a la agenda global de sustentabilidad.

**Néstor:** Así lo hemos hecho desde el origen y con mayor énfasis aún desde que integramos la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global, que tuve el honor de presidir durante dos años consecutivos. Todos sabemos que un pacto es un acuerdo, un compromiso, es un voto de confianza entre los miembros. Para mí, es trabajar juntos para cumplir



un sueño, como lo hacemos todos los días en nuestra vida y en nuestro trabajo.

**Alejandro:** Un sueño compartido, Néstor. La idea es seguir consolidando la Red Argentina del Pacto, sumar más voces, más miembros. Y desde el Grupo lo hemos tomado como un desafío, para que los objetivos de cada vez más organizaciones y las prioridades del desarrollo sostenible vayan de la mano.

Debemos sentirnos orgullosos de pertenecer a esta Red. Argentina está participando con consistencia de la Agenda 2030, y de hecho nuestro Grupo ha sido ejemplo en más de una oportunidad por presentar una coherente alineación entre la estrategia del negocio y los objetivos de desarrollo sostenible.

**Néstor:** Esto es una clara señal de que estamos yendo por buen camino y debe ser, al mismo tiempo, una invitación a renovar los esfuerzos para gestionar, de manera cada vez más efectiva, las cuatro dimensiones de los diez principios del Pacto Global: los Derechos Humanos, los Derechos de nuestros Trabajadores, el cuidado y la protección de nuestro Medio Ambiente, y la lucha contra la Corrupción. Todos sabemos que con acciones individuales, como personas o como empresas, es mucho más difícil impulsar un mundo sustentable. Necesitamos alianzas, unir fuerzas. Solamente a través del trabajo conjunto podemos lograrlo y el Pacto Global es una iniciativa que cumple todas las condiciones.

**Alejandro:** Nuestro compromiso con la sustentabilidad, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y con la Agenda 2030 sigue intacto. Por eso en 2016 impulsamos con mayor fuerza nuestro nuevo proyecto transversal a todas las áreas y operaciones de la empresa, y a partir del cual esperamos que todos nuestros grupos de interés se sientan involucrados en este camino "Hacia un Ciudadano Sustentable". Tenemos grandes expectativas puestas en esta iniciativa, porque a partir de su puesta en marcha esperamos lograr tanto efectos directos en el negocio como la generación de bienestar, seguridad y solidaridad en las personas.

**Néstor:** Sin duda, todo coincide con el rumbo que hemos marcado y en esta propuesta sintetizamos nuestra visión como Grupo Asegurador, pensando en las futuras generaciones y en lo que esperamos de nuestro negocio. En contextos complejos como el que nos toca vivir, más que nunca se necesita de empresas que abordemos la sustentabilidad en forma transversal y generemos valor económico, social y ambiental, partiendo de las oportunidades y desafíos del propio negocio. ■



# UN CAMINO HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE: CIUDADANÍA SUSTENTABLE

- 1.1. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad
- 1.2. Agenda 2030 de lo global a lo local, junto al Ciudadano Sustentable
- 1.3. Contribución del Grupo Sancor Seguros a la Agenda 2030
- 1.4. Diálogo con nuestros grupos de interés: construir juntos una agenda integral entre ODS y el Ciudadano Sustentable
- 1.5. Llegar a la comunidad: Campaña Ser Sustentable



## → 1.1.

### CIUDADANO SUSTENTABLE: NUESTRA ASPIRACIÓN EN SUSTENTABILIDAD

En 2015 -luego de 10 años ininterrumpidos de Proceso de RSE- lanzamos un proyecto integrador que denominamos “Ciudadano Sustentable” y que hoy es el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad.

La idea de esta estrategia global e integradora es promover un “Ciudadano Sustentable” en cada persona vinculada a la Organización, visto desde la mirada de una empresa de seguros. Para esto, proponemos que, a través de su conducta, esta persona alcance las siguientes cinco variables:

1. **SEGURIDAD:**  
conciencia aseguradora y previsor.
2. **PREVENCIÓN:**  
una fuerte cultura de la prevención.
3. **SALUD:**  
estilo de vida saludable.
4. **ÉTICA E INTEGRIDAD:**  
ética e integridad en su accionar.
5. **MEDIOAMBIENTE:**  
preocupación por el medioambiente.

Nuestro objetivo es que en la Organización todos tengamos un fuerte compromiso con este “Ciudadano Sustentable”: funcionarios y empleados; y progresivamente iremos alcanzando a nuestro canal de ventas, los clientes, los proveedores y a toda comunidad donde la empresa tenga influencia.

**Los cinco ejes de este programa son hoy nuestra guía y los cinco grandes temas materiales de todo el negocio.** Allí podemos resumir aquello en lo que hace tantos años estamos trabajando. Por eso hemos hecho el ejercicio de relacionarlo con nuestra Estrategia de Sustentabilidad y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000, los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la participación de nuestros grupos de interés. Con este proyecto resumimos nuestra visión como Grupo Asegurador, pensando en las futuras generaciones y en lo que esperamos de nuestro negocio.

Este enfoque podemos representarlo en el siguiente gráfico:



## ESTRATEGIA GLOBAL E INTEGRADORA



### ➔ 1.2.

## AGENDA 2030 DE LO GLOBAL A LO LOCAL, JUNTO AL CIUDADANO SUSTENTABLE

Nuestro planeta está afrontando enormes retos económicos, sociales y ambientales. En respuesta a ello, en 2015 Naciones Unidas dio a conocer un nuevo conjunto de compromisos que marcan la agenda de desarrollo para los próximos 15 años.

Estos nuevos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible reemplazan los Objetivos del Desarrollo del Milenio, tomando las lecciones aprendidas y establecen nuevas metas económicas, sociales y ambientales (pobreza y límites planetarios), invitando al sector privado a participar activamente en esta iniciativa mundial.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definieron prioridades y aspiraciones mundiales para el 2030. Estas representan una oportunidad sin precedentes para eliminar la pobreza extrema y para situar al mundo en una senda sostenible. Gobiernos de todo el mundo han acordado estos objetivos.



El Grupo Sancor Seguros, como grupo empresarial asegurador, se ha comprometido desde el lanzamiento de esta nueva agenda mundial a hacer todo lo que esté en su esfera de influencia para encontrar oportunidades de valor y contribuir a aquellos objetivos definidos como estratégicos para nuestro negocio y donde podamos generar un impacto positivo, para así contribuir a las metas globales. Todo ello actuando en forma responsable en el marco de los DIEZ PRINCIPIOS del PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (Derechos humanos, Derechos laborales, Medioambiente y Anticorrupción).

La premisa desde la que partimos es que, actuando bajo el marco de los ODS, las empresas tenemos la oportunidad de trabajar tanto para nuestros grupos de interés particulares como para la sociedad en su conjunto y las generaciones futuras. Porque el compromiso con las prioridades de desarrollo sostenible (crecimiento inclusivo, igualdad social, progreso y protección medioambiental) está íntimamente ligado con los objetivos a largo plazo que comparten todos los actores, incluido el mercado asegurador: crecimiento de los ingresos, productividad de los recursos y gestión del riesgo. Esto es lo que motiva a que todos avancemos hacia la sostenibilidad corporativa.





### → 1.3.

## CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO SANCOR SEGUROS A LA AGENDA 2030



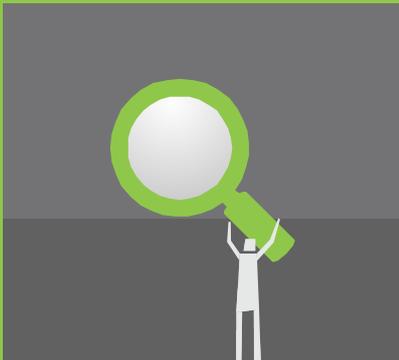
30 posteos

en el Facebook de Grupo desde octubre de 2016, con mención de 15 ODS (los más promocionados fueron 3, 10 y 13).

124.759 seguidores

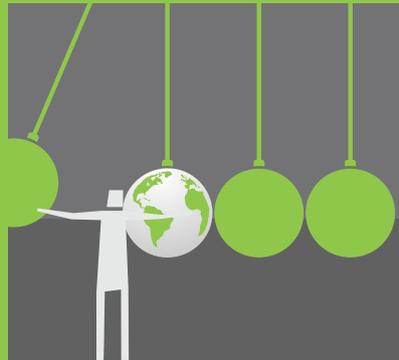
en Facebook a junio de 2017, a los cuales llegamos con estos posteos.

Durante 2017, en base a la herramienta SDG Compass, llevamos a cabo un análisis profundo de nuestra contribución a los ODS y metas seleccionadas como relevantes para nuestro negocio, a través de las siguientes etapas:



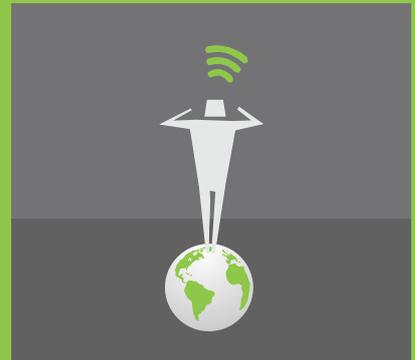
#### Identificación de prioridades

Realizamos un análisis de cada objetivo y meta a partir del cual la Alta Dirección de la empresa definió siete ODS muy estratégicos y cuatro estratégicos, según su relevancia para el sector económico del seguro. En 2017, llevamos a cabo una revisión de las metas en función a su importancia estratégica para la empresa, poniendo el foco en 45 metas, en lugar de las 56 elegidas originalmente.



#### Impacto en la cadena de valor

Mapeamos la cadena de valor para identificar áreas con alta probabilidad de tener impactos (positivos y negativos) relacionados con asuntos que los ODS representan. Este detalle se encuentra en el Capítulo 3.



#### Anuncio del compromiso con los ODS

Comunicamos nuestro compromiso con la nueva Agenda 2030. Difundimos este compromiso en los diálogos públicos y privados de ODS realizados en Argentina; en piezas de comunicación; en el Reporte de Sustentabilidad anterior; y participamos de la convocatoria #EmpresasCEADS para presentar iniciativas que contribuyan con los ODS. Nuestro caso fue presentado por el Pacto Global en el informe de avances de Argentina respecto del cumplimiento de los ODS, en la reunión que tuvo lugar en México.

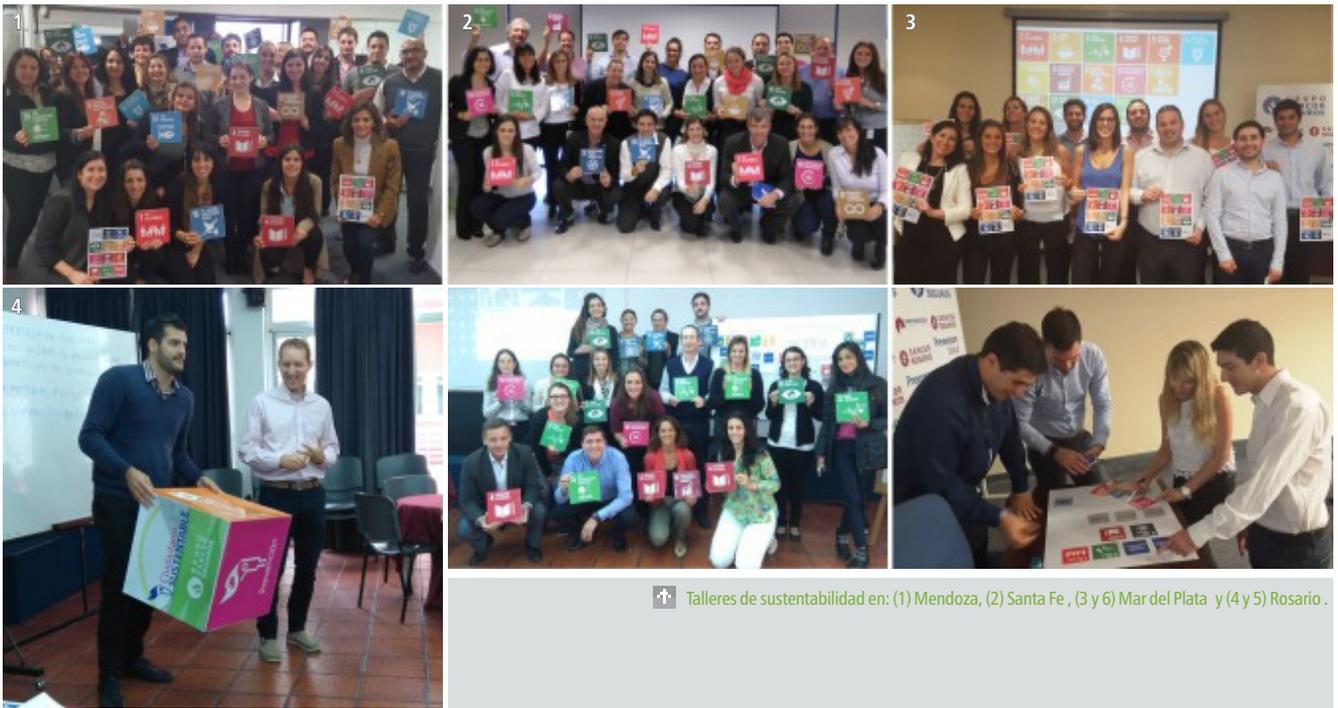
### → 1.4.

## DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: CONSTRUIR JUNTOS UNA AGENDA INTEGRAL ENTRE ODS Y EL CIUDADANO SUSTENTABLE

En línea con la premisa de la Agenda 2030 sobre “No dejar a nadie atrás” y en respuesta a expectativas de los Referentes de RSE, en 2017 iniciamos un itinerario de visitas a las oficinas del Grupo en todo el país, que se llevará adelante durante todo el año y continuará también en 2018 abarcando áreas corporativas.

El objetivo de estos talleres es interiorizar a los empleados sobre aquellos temas, pero principalmente que todos se sientan parte de la gestión de la sustentabilidad, a partir de la propuesta transversal de “Ciudadano Sustentable” y la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas a la agenda de la empresa.

En tal sentido, para que el acercamiento a los contenidos sea más dinámico, el taller propone una serie de actividades en torno a algunos conceptos claves, de modo que los colaboradores participen, compartan sus opiniones y hagan propio el Proceso de RSE, proponiendo acciones adecuadas tanto a los lineamientos generales de la propuesta “Ciudadano Sustentable” como a las particularidades del contexto local.



Talleres de sustentabilidad en: (1) Mendoza, (2) Santa Fe, (3 y 6) Mar del Plata y (4 y 5) Rosario.

Hasta junio de 2017 se llegó a las Unidades de Negocios de Capital Federal (Jefaturas), Santa Fe (y Oficina Paraná), Mendoza (y Oficinas de San Rafael, San Juan y San Luis), Rosario y Mar del Plata.

Otros diálogos realizados:

- Referentes de RSE de las Unidades de Negocios (noviembre 2016).
- Productores Asesores de Seguros y clientes, realizado en las capacitaciones de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros AOSS (de marzo a junio de 2016).
- Empleados de Sancor Seguros Uruguay (junio 2016).
- Empleados de Sancor Seguros Paraguay (agosto 2016).
- Empleados de Sancor Seguros do Brasil (octubre 2016).



5 Unidades de Negocios y

6 provincias abarcadas en los talleres.

265 colaboradores participantes.

99,57% opinó que estaban satisfechos/muy satisfechos.

662,5 hs de capacitación.

118 posibles tareas identificadas para realizar desde las áreas y contribuir a la gestión de la sustentabilidad de la empresa.

568 propuestas de trabajo se recogieron de los otros diálogos realizados.

Construyendo juntos el camino hacia el Ciudadano Sustentable en el marco de la Agenda 2030

Durante los talleres se realizó, con todos los asistentes (Directivos, Gerencias, jefaturas y empleados en general), un ejercicio donde debían identificar, según la dimensión del Ciudadano Sustentable que les tocara, a cuáles de los ODS se contribuirían con las acciones a realizar.

De esto resultó el siguiente cuadro donde se puede observar el grado de contribución que tiene cada dimensión del Ciudadano Sustentable (o cada tema material de la empresa) sobre cada ODS de los identificados como estratégicos por el Grupo:

Ejes del Ciudadano Sustentable	ODS 1	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 8	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 16	ODS 17
Conciencia Aseguradora	6	4	7	1	6	3	5	2	5	1	5
Ética e Integridad	0	0	5	4	2	4	1	3	2	3	3
Medioambiente	1	4	1	0	0	0	6	6	7	0	5
Prevención	4	6	4	1	3	0	2	1	2	1	1
Salud	5	9	5	0	1	0	0	0	1	0	2



➔ 1.5.

LLEGAR A LA **COMUNIDAD:**  
**CAMPAÑA SER SUSTENTABLE**

En el marco de nuestro Programa Transversal “Ciudadano Sustentable”, en mayo de 2017 lanzamos la campaña comunicacional institucional “Ser Sustentable”, que está orientada a la comunidad en general, con el objetivo de enseñar al ciudadano que la sustentabilidad no trata solo sobre lo “verde” o relacionado con el medioambiente, sino que va mucho más allá, comprendiendo temas como la ética, el respeto, la no violencia, la prevención de riesgos, la salud y el trabajo digno, entre otros.

Se presenta en dos partes: la primera haciendo foco especialmente en este mensaje, y la segunda mostrando de qué maneras el Grupo busca ser sustentable y brindando pautas sobre cómo todo ciudadano o empresa puede serlo.

“Ser Sustentable” está compuesta por piezas gráficas y audiovisuales que reflejan el concepto de la mencionada propuesta. Además, a estos efectos se creó un espacio en la web institucional ([www.gruposancorseguros.com/landing/ser-sustentable](http://www.gruposancorseguros.com/landing/ser-sustentable)), que contiene tanto los fundamentos de la campaña como las piezas de comunicación en las que se plasma. Como acompañamiento a la difusión de este concepto, también se organizaron trivias y encuestas en la página de Facebook de Sancor Seguros ([www.facebook.com/sancorseguros](http://www.facebook.com/sancorseguros)).

El lanzamiento de la primera parte de la campaña, llamada “Awareness”, tuvo lugar la segunda semana de mayo de 2017, con progresiva difusión en medios de comunicación (TV, radio y gráfica) y redes sociales. La segunda parte se lanza en el mes de agosto.



↑ Gráficas de la campaña “Awareness”

↓ Asimismo, esta campaña es la imagen del stand con el que participamos de eventos como Expo Bio (1) y Viví Sustentabilidad (2) en 2016, donde estuvimos proponiendo actividades vinculadas con los distintos ejes de nuestro programa “Ciudadano Sustentable”.



2.500 personas  
pasaron por la experiencia en Viví  
Sustentabilidad.





Hasta el 30 de junio de 2017 la campaña registró:



**562.203 visualizaciones** en el canal de YouTube de nuestra empresa.



**2.245.617 personas** alcanzadas en Facebook y **912.711 interacciones**. En este canal los videos fueron vistos 688.375 veces. **7.033 usuarios** participaron del primer concurso de trivias en Facebook lanzado en el mes de junio.



**2.883.364 impresiones** en Google AdWords.



La campaña de mailing a Productores de Seguros y clientes tuvo una **tasa de apertura del 18%**, y más del **80% de los clics** fueron en la landing page de Ser Sustentable. Esto significa que **3.921 personas** vieron la campaña a partir de este envío de mails.



↑ Gráficas de la campaña "Follow Me"



# GOBIERNO DE LA EMPRESA

-  2.1. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial
-  2.2. Gobierno de RSE
-  2.3. Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio
-  2.4. Liderazgo
-  Matriz de Riesgo



## + 2.1.

### ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA **GOBERNANZA EMPRESARIA**

Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. nació en 1945 y gracias a los valores y principios que la guiaron, dio lugar al surgimiento de nuevas empresas que fueron constituyendo al Grupo Sancor Seguros. De este modo el Grupo, de la mano de su empresa madre, fue expandiendo las fronteras de sus negocios a nivel internacional, así como de sus productos y servicios innovadores, y de los mercados, participando de otras industrias cercanas al seguro.

Cada una de las empresas (Sociedades Anónimas y la Fundación) que hoy conforman al Grupo, tiene su propio órgano de dirección, pero todas responden a los pilares y directivas del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., cuyos miembros son elegidos democráticamente entre los delegados de las distintas zonas del país donde el Grupo tiene presencia. Los Consejeros actúan en nombre de los Asociados de la cooperativa y, de acuerdo con las disposiciones estatutarias, son elegidos en la Asamblea General Ordinaria que se celebra en el mes de septiembre de cada año.

La toma de decisiones sobre la Sustentabilidad del Grupo, como así también sobre la aprobación del Proceso de RSE de sus empresas, corresponde a la Alta Dirección. En las reuniones mensuales del Consejo de Administración se definen asuntos claves de la gestión de la Organización para la puesta en práctica de los procesos e iniciativas de sustentabilidad. También, en dicha instancia, se actualizan sobre distintos aspectos del Proceso de RSE y la Sustentabilidad, a través de informes que comunican los avances en la materia y la participación en encuentros relacionados a la RSE.

En diciembre de 2016, en el marco de la última reunión de Consejo del año, los Consejeros y Directores participaron de una presentación que incluyó los siguientes puntos: el Reporte de Sustentabilidad como herramienta de gestión y rendición de cuentas; el programa "Ciudadano Sustentable" y la campaña institucional "Ser Sustentable"; la alineación con la Agenda 2030 y los ODS; los avances en Gobernanza de la Organización y Prácticas Justas del Negocio; y los resultados del Voluntariado Corporativo.



### Consejo de Administración 2016/2017

**Presidente:** José Sánchez  
**Vicepresidente:** Vicente Pili  
**Secretario:** Horacio Cabrera  
**Prosecretario:** Oscar Bergese  
**Tesorero:** Carlos Casto  
**Protesorero:** Eduardo Arabia

**Vocales Titulares:**  
 Eduardo Reixach  
 Federico Ariel  
 Mario Garrini  
 Ulises Mendoza

**Vocales Suplentes:**  
 Oscar Rho  
 Gabriel Montiel  
 Rubén Volpato  
 Carlos Ingaramo  
 Zulema Piana  
 Willy Borgnino  
 Héctor Pandolfi  
 Alfredo Panella  
 Gustavo Rost  
 Osvaldo Vázquez

**Sindicatura:**  
**Síndico Titular:** Norberto Re  
**Síndico Suplente:** Rubén Tosso

Provincias a las que pertenecen	% 2014/2015	% 2015/2016	% 2016/2017
Santa Fe	50,00	36,36	36,36
Córdoba	9,09	13,64	13,64
Buenos Aires	4,55	9,09	9,09
Mendoza	9,09	9,09	9,09
Capital Federal	13,64	13,64	13,64
Misiones	4,55	4,55	4,55
Río Negro	9,09	9,09	9,09
La Pampa	---	4,55	4,55
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

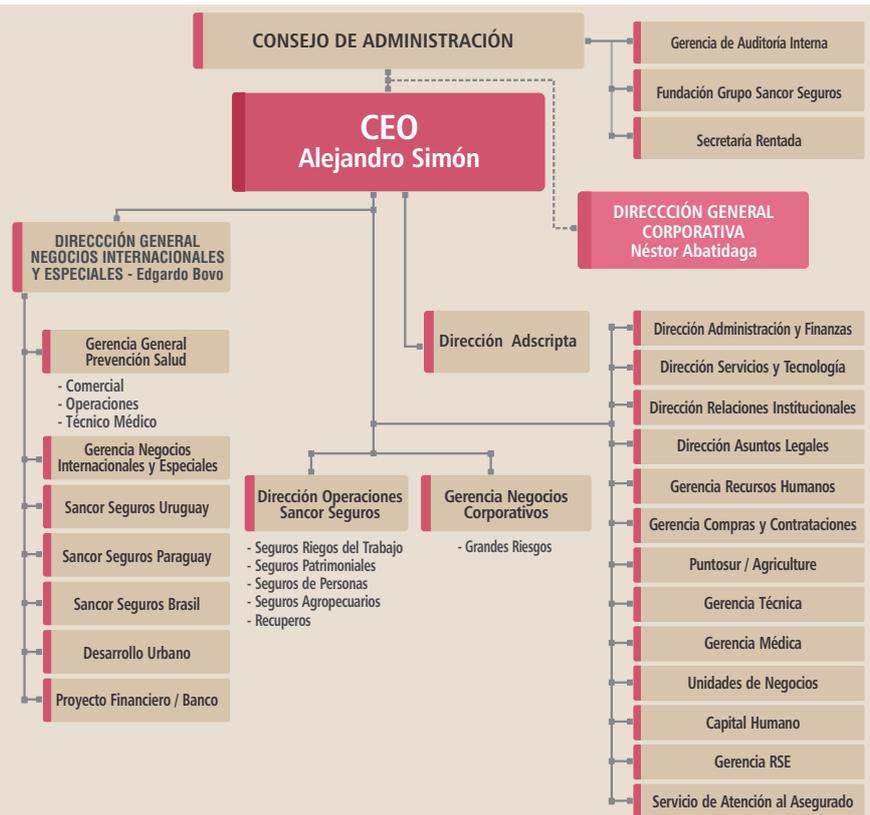
Por grupo etario	% 2014/2015	% 2015/2016	% 2016/2017
Entre 30 y 50 años	13,64	18,18	13,64
Mayores a 50 años	86,36	81,82	86,36
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Por género	% 2014/2015	% 2015/2016	% 2016/2017
Masculino	95,45	95,45	95,45
Femenino	4,55	4,55	4,55

Para ampliar información sobre los integrantes del Consejo de Administración, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

## 2.1.1. Funcionamiento de la Gobernanza

El Grupo Sancor Seguros presenta un gobierno corporativo basado en un modelo de holding que permite gestionar integralmente y bajo una misma filosofía, las operaciones de las empresas controladas por Sancor Seguros, en base a decisiones estratégicas que facilitan consolidar su proceso de regionalización e internacionalización.





## ➔ 2.2.

### GOBIERNO DE RSE

En el Proceso de RSE de nuestro Grupo intervienen todas las áreas del negocio. La Gerencia de RSE lidera dicho proceso transversal, ocupándose de la planificación, organización, implementación y medición de sus resultados. Asimismo, esta gerencia recibe y evalúa propuestas que puedan significar oportunidades en materia de sustentabilidad y generen valor tanto para la empresa como para

sus grupos de interés. Dicha gerencia reporta directamente al CEO, figura ejecutiva máxima; y este hecho refuerza el compromiso con la sustentabilidad asumido por la Alta Dirección del Grupo. Un Consejero es interlocutor directo con el Área de RSE, y se ocupa de mantener el diálogo con todos los miembros del Consejo de Administración para la discusión, evaluación y aprobación de los programas y proyectos que hacen a la Estrategia de Sustentabilidad de la Organización.

El Gobierno de RSE, conforme a la transversalidad del proceso y la metodología de trabajo participativa que lo guía, presenta la siguiente estructura:

#### 2.2.1. Diagrama funcional del Gobierno de RSE

- **Alta Dirección:** son los responsables de aprobar la Estrategia de Sustentabilidad y su implementación. Este año continuaron capacitándose en megatendencias de sustentabilidad, en pos de cumplir cabalmente con su ejercicio de voceros y representantes ante los grupos de interés.

- **GERSE - Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria:** este órgano –que opera con la coordinación de la Gerencia de RSE– es integrado por directores y gerentes, quienes analizan la factibilidad de los proyectos a implementar para gestionar la Estrategia de Sustentabilidad. La conformación y tareas de este grupo se encuentran en proceso de revisión.

- **Gerencia de RSE:** se ocupa de la planificación, implementación, monitoreo, medición y comunicación de los resultados del Proceso de RSE. Poniendo foco en la transversalidad de dicho Proceso, el área también se ocupa de coordinar el funcionamiento del Grupo Estratégico de RSE (GERSE) y de los equipos de trabajo intersectoriales e interzonales, como así también la gestión con la Alta Dirección, donde presenta los proyectos para que sean analizados y validados. Otra de sus funciones clave es la de generar conocimiento sobre temas de sustentabilidad, para capacitar a los diferentes sectores de la empresa en temas vinculados más puntualmente a la sustentabilidad en sus áreas.

- **Equipos de trabajo intersectoriales e interzonales:** son coordinados por el equipo de la Gerencia de RSE y están conformados por:

**Referentes de RSE en las Unidades de Negocios:** son las personas que representan a las sucursales, sedes y delegaciones de la empresa, e implementan y replican el Proceso de RSE y sus programas en todo el país. Ayudan a identificar necesidades de las zonas para adaptar el Proceso a cada realidad local e implementar las acciones propuestas y validadas entre el GERSE y la Gerencia de RSE. Actualmente son 14 grupos que comprenden a 37 personas.

**Grupo ComprometeRSE:** integrado por colaboradores de distintos sectores de la Organización, que llevan adelante programas de RSE para responder puntualmente a las expectativas de los empleados.

**Grupo GRI:** participan cuatro sectores que trabajan en recabar información, procesarla y nutrir el sistema de indicadores GRI del Proceso.



Para ampliar información sobre las funciones de los Comités de Ética, Control Interno, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Planeamiento Estratégico, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.



## 2.2.2. Referentes de RSE de las UN



### Planificación y seguimiento en todas las zonas del país

Este rol, que ya existe en el Grupo desde hace 10 años, nos permite continuar alineando progresivamente las acciones que se realizan a nivel corporativo, en todas las zonas del país donde el Grupo tiene presencia. Lo conforman un conjunto de personas que, además de sus tareas específicas dentro de alguna de las áreas de la empresa, colaboran en el relevamiento y sistematización de información económica, social y ambiental, pero fundamentalmente en la ejecución de planes de acción que respondan tanto a necesidades corporativas como a las de sus propias zonas.

A partir del ejercicio 2016/2017, el desafío de las Unidades de Negocios -de la mano de sus Referentes de RSE, sus funcionarios y de todos los colaboradores- es aún mayor en vista de los lineamientos definidos por la Alta Dirección, para que toda área y Unidad de Negocios presente, en sus planificaciones, objetivos vinculados a la sustentabilidad e incluso un presupuesto específico para la gestión de la RSE en las zonas.

Esta definición no solo prioriza la transversalidad de la gestión sustentable del negocio, sino que también destaca la relevancia del trabajo de los Referentes de RSE, cuyo desempeño comienza a ser evaluado en función del cumplimiento de los objetivos señalados en cada planificación zonal.

Asimismo, la importancia de los Referentes fue puesta en evidencia durante este ejercicio en la reunión de planificación y capacitación anual que tuvo lugar en noviembre de 2016, en cuyo cierre se hizo presente Néstor Abatidaga, Director General Corporativo del Grupo, para compartir algunas ideas sobre la importancia de la RSE y la Sustentabilidad con los Referentes y alentarlos a que continúen trabajando en ese sentido.

Sumado a dicha reunión de actualización, durante este ejercicio los Referentes también realizaron el curso on-line denominado "Transitando la ISO 26000".

Continuamos enviando el Boletín interno de Responsabilidad Social Empresaria que denominamos "Tu Misión Responsable", gracias al cual mensualmente los Referentes se informan sobre los avances de la gestión de la RSE en la empresa, noticias del rubro y actualidad sobre las acciones que cada zona lleva adelante en materia de sustentabilidad.



25 Referentes de las Unidades de Negocios asistieron a la reunión de planificación anual.



40 Referentes y personas del equipo de RSE iniciaron el curso on-line, de los cuales 11 lo terminaron.



20 horas de capacitación on-line.



Reunión de planificación y capacitación anual para los Referentes de RSE. Edición 2016.



### ➔ 2.3.

## SUSTENTABILIDAD INTEGRADA A LA **GESTIÓN ESTRATÉGICA** DEL NEGOCIO

La Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros se basa en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones. Sus cinco pilares, puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE, son:



Para ampliar información sobre los pilares de la Estrategia de Sustentabilidad, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

A partir del proceso de planeamiento estratégico llevado a cabo por el Grupo, se definió el Mapa Estratégico, el cual permite identificar los objetivos y las iniciativas estratégicas generadas por la Organización y asociadas a cada uno de ellos. Dicho mapa se sustenta en cinco vectores estratégicos: Crecimiento con rentabilidad; Relacionamiento con el cliente; Eficiencia en los procesos claves del negocio; Innovación y Capital humano.

El Área de Planeamiento y Control de Gestión coordina el proceso de generación e identificación de las iniciativas generadas por el resto de los sectores, las cuales a su vez deben responder a la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo que atraviesa a todos los procesos.

En la reunión de Planificación que tuvo lugar en el mes de abril, se acordó que **cada área identifique un objetivo de sustentabilidad**, e inicie los procesos necesarios para su cumplimiento. En este marco se **formalizó también la Planificación de RSE para las Unidades de Negocios**, cuyo seguimiento llevan adelante los Referentes de RSE zonales.

Asimismo, bajo la guía de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, se realizó un análisis exhaustivo de 48 áreas -entre direcciones, gerencias y algunas jefaturas-, y se propusieron 103 objetivos preliminares para trabajar con las mismas. Las áreas que tienen mayor cantidad de objetivos son aquellas con las cuales más se trabaja desde el Área de RSE y las más relevantes para dar cumplimiento a los estándares internacionales.





## 2.3.1. Unidades de Negocios del exterior - Procesos de RSE locales



### Actualidad del Proceso de RSE en otros países y en Prevención Salud

Las empresas Sancor Seguros Uruguay S.A., Sancor Seguros del Paraguay S.A. y Sancor Seguros do Brasil S.A. iniciaron en el año 2016 su Proceso de Responsabilidad Social Empresaria para la gestión sustentable del negocio, enmarcándose en la Estrategia de Sustentabilidad de nuestro Grupo.

En las tres Unidades de Negocios del exterior se concretaron jornadas de capacitación dirigidas a todos los colaboradores de dichos países, donde se mostraron conceptos fundamentales sobre sustentabilidad y se realizaron ejercicios prácticos de los que participaron activamente los asistentes. Se conformó un Comité de Referentes de RSE en cada país con quienes se realizaron ejercicios de Autodiagnóstico de la situación en que se encuentra el desarrollo de la RSE en cada uno de ellos; Mapeo de grupos de interés y Análisis de Temas Materiales.

Las Gerencias y Direcciones Generales de cada Unidad de Negocios firmaron la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas, a través de las respectivas Redes locales. En el caso de Uruguay, el Gerente General de Sancor Seguros preside la Red Local de dicho país.

En cuanto a Prevención Salud, a un año del inicio de su propio Proceso de RSE que dio lugar a la publicación de su primer Reporte de Sustentabilidad, para el ejercicio 2016/2017 presentará su segunda publicación, con una Estrategia de Sustentabilidad que si bien mantiene los pilares del Grupo Sancor Seguros y responde a los ejes del Programa "Ciudadano Sustentable", se desprende materialmente para alinearse a los temas claves, propios de la industria de la salud.

(1) Apertura de Sebastián Trivero - Gerente Sancor Seguros Uruguay en Taller ODS; (2) Presentación sobre Prevención Salud de Edgardo Bovo - Director General de Negocios Internacionales y Especiales - Reunión Mesa Directiva del Pacto Global en Sunchales.



## + 2.4. LIDERAZGO

### 2.4.1. Participación activa y trabajo conjunto

Uno de los ODS a los que apostamos fuertemente desde el Grupo es el de generar Alianzas para lograr los demás Objetivos. Y esto lo llevamos adelante desde hace muchos años, trabajando en conjunto con distintas organizaciones de las comunidades donde operamos y pretendemos generar valor económico y social.

Muchos son nuestros aliados en prácticas de RSE y Sustentabilidad, empezando por el **Pacto Global de Naciones Unidas**, al que estamos adheridos desde 2009. Fuimos representantes de la Red Argentina del Pacto durante dos años consecutivos y actualmente participamos activamente de la Secretaría Ejecutiva y continuamos formando parte de la Mesa Directiva.

También somos miembros del Human Rights and Labor Working Group; presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH en Argentina y participamos de los grupos de trabajo "Empresas por la Igualdad", "Cuidando el Clima" y "Empresas para Empresas" (Anticorrupción).

Asimismo, somos parte de la **Comunidad ORO del Global Reporting Initiative (GRI)**, y somos la única empresa de Argentina que participa en el Standards Pioneer Program (aborda el nuevo formato de la herramienta GRI). Como Pionero de Estándares GRI, estamos entre los primeros en adoptar los nuevos Estándares GRI: la mejor práctica global de reporting en sostenibilidad. Al hacerlo, demostramos nuestro pleno apoyo a la misión de GRI de capacitar a los tomadores de decisiones en todo el mundo, a través de sus estándares de sostenibilidad y de la red de múltiples grupos de interés, para tomar medidas hacia una economía y un mundo más sustentable.

Además participamos del Grupo de Elite de Empresas (Corporate Leadership Chief) formando parte de un nuevo proyecto conjunto de GRI y Pacto Global de Naciones Unidas y en el Corporate Action Group, el Grupo Corporativo más importante del mundo en temas de reporte de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, formamos parte de la **Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF)** y este año fuimos aceptados como miembros de su Comité de Inteligencia.

(1) Gerente de RSE en Reunión anual de Integrantes del Comité de Inteligencia de ICMIF Washington (EEUU); (2) Participación de la Gerente de RSE en panel del evento de lanzamiento de los nuevos Estándares GRI en Argentina.





En cuanto a entidades nacionales, integramos **AMCHAM (Cámara de Comercio de Estados Unidos)**; el **Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)**, formando parte de los grupos de Enlace, RSE, Técnico-ambiental y Gestión de Riesgos; participamos del **Centro de Políticas Públicas para la Equidad y el Desarrollo (CIPPEC)** y formamos parte activa de la Secretaría Permanente del Comité Consultivo de la **Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV)**, además de participar de sus tres grupos de trabajo (Técnico, de Educación y Capacitación, y de Justicia y DDHH).

Este año nos sumamos al **Foro de RS para el desarrollo sostenible del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación**, participando en sus grupos de Infancia, Mujer, Empleabilidad, Juventud y Comunidades Sostenibles; y nuestro CEO forma parte de su Comité Consultivo en calidad de Presidente de ADIRA.

En el interior del país, el Grupo Sancor Seguros es parte de la Mesa Directiva de **VALOS (Mendoza)**; **MOVESE (Rosario)**, **FORTALECERSE (Mar del Plata)** e **IMPULSARSE (Bahía Blanca)**, que reúnen a empresarios y organizaciones de las respectivas regiones interesados en desarrollar sus negocios en el marco de políticas comunes de sustentabilidad.

 Para conocer otro tipo de Alianzas, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

## 2.4.2. Protagonismo a nivel internacional

**2° DIÁLOGO PÚBLICO - PRIVADO POR LOS ODS EN ARGENTINA - "ODS Y AMBIENTE: CONSTRUYENDO LA AGENDA 2030 EN ARGENTINA"**: con la presencia de funcionarios del gobierno nacional, de instituciones como el CEADS y de los representantes del Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina, en este diálogo se trataron los desafíos de la sustentabilidad que plantea la Agenda 2030 para nuestro país.

**ENCUENTRO REGIONAL DE REDES DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS EN MÉXICO**: la Gerente de RSE acompañó al representante de punto focal, Flavio Fuertes, a este encuentro donde la Red Argentina fue seleccionada para presentar la propuesta de valor de las 14 Redes de América ante Lise Kingo, nueva Directora General del Pacto Global. Allí también se discutieron temas que afectan a las redes y nuevos cambios en el Pacto.

**CONFERENCIA GLOBAL ALLIANCE FOR INTEGRITY**: tuvo lugar en Buenos Aires como foro de anticorrupción del B20 y bajo el lema "Del compromiso a la acción – aplicación de la integridad en la práctica". En la misma, nuestro Director General Corporativo dio su punto de vista sobre el nuevo proyecto de Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, participando en el panel principal, denominado "Transparencia como Ventaja Económica e Incentivo para Inversiones Extranjeras".

**1° ENCUENTRO DE EDUCACIÓN RESPONSABLE EN NEGOCIOS DEL MERCOSUR**: la Gerente de RSE, representando a la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, participó de dicho encuentro junto al Presidente de Usina Binacional Itaipú en el panel del sector privado. Allí compartió la experiencia de nuestro Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) y la importancia de los Principios de Educación Responsable en Negocios (PRME) para sumar más firmantes regionales.

**PARTICIPACIÓN EN LA FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS Y MUTUALES DE SEGUROS (ICMIF)**: participamos de la 24ª Conferencia Anual de ICMIF/Américas que se llevó a cabo en la ciudad de Lima, Perú, bajo el lema: "La Transformación de la Industria de Seguros: Apalancando el Cambio y Creando Oportunidades". Luego participó en Washington de la primera reunión del año del Comité de Inteligencia de esta entidad, donde además de presentar la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros y su campaña "Ser Sustentable", fue aceptada por el Comité como representante de las aseguradoras de Latinoamérica.

**EVENTO DE LA OCDE EN PARÍS (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos)**: en este encuentro que tuvo lugar en Francia, nuestro CEO brindó la disertación "Inversión en innovación en América Latina", en la cual expuso cuáles son nuestras políticas de innovación corporativa. En particular, puso foco en la creación y puesta en marcha de CITES, 1ª incubadora privada para startups tecnológicas de LATAM que sigue el modelo israelí de "one stop-shop tech incubator".



↑ (1) Formamos parte de la organización del Foro MoveRSE 2017; (2) Foro Valos 2017; (3) Reunión del grupo FortaleceRSE en Mar del Plata; (4) Participación en Mesa de RSE de la Unión Industrial de Bahía Blanca.

↓ (1) Participación de Nestor Abatidaga en la Conferencia Global de Alliance For Integrity; (2) y en el 2° Diálogo Público - Privado por los ODS en Argentina.





### 2.4.3. Reunión de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global en Sunchales, y charla abierta a la comunidad

En el mes de junio de 2017, el Edificio Corporativo del Grupo fue anfitrión de la Mesa Directiva del Pacto Global en Argentina. Sumado a la Mesa de Trabajo, por la tarde, se organizó una charla abierta a la comunidad local, para generar conciencia sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el propósito de agregar valor a las organizaciones de la región, en el marco de la Agenda 2030.

Durante el evento tuvieron lugar dos paneles. El primero, denominado "El Pacto Global presenta la Agenda 2030 en Sunchales: casos de empresas", contó con la participación de Néstor Abatidaga, Director General Corporativo del Grupo Sancor Seguros y Presidente de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas en 2015 y 2016; Gonzalo Toselli, Intendente de la Municipalidad de Sunchales; Andrea Ávila, CEO de Randstad para Argentina y Uruguay y actual Presidente de la Mesa Directiva del Pacto Global Argentina; y René Mauricio Valdéz, Coordinador Residente del Sistema de Naciones Unidas en Argentina y Representante Residente del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Argentina (PNUD). Como moderador ofició Flavio Fuertes, Analista de Programas del PNUD y Punto Focal de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas.

En el segundo panel: "¿Cómo las empresas le están sacando provecho a la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible?", intervinieron los Gerentes de RSE de Renault, Acindar y Grupo Sancor Seguros y el Socio Director de AG Sustentable.

En el marco de la jornada, además, el Intendente de Sunchales hizo entrega de la Carta de Adhesión de la Municipalidad de Sunchales al Pacto Global de Naciones Unidas.



(1) Panel 1 en charla abierta a la comunidad de Sunchales; (2) Reunión Mesa Directiva del Pacto Global en Sunchales.

### 2.4.4. Premios y distinciones



CCAB

Cámara de Comercio Argentino-Británica  
Premio al Liderazgo Sostenible

Primer Premio al Liderazgo Sostenible y Organización Innovadora para Grandes Empresas, por el proceso de Certificación Leed del Edificio Corporativo. Segundo Premio en la categoría "Reporte de Sustentabilidad" por el informe correspondiente al ejercicio 2014/2015.



AmCham

Premio Ciudadanía Empresaria

Top Ten de las empresas más sustentables de Argentina. Líder dentro del rubro de industrias financieras.



RUORES

Reconocimiento a los 10 primeros integrantes del Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social

Máximo nivel de Acreditación otorgado por la Subsecretaría de Responsabilidad Social del Ministerio de Desarrollo Social.



Además

- Los 10 Reportes de Sustentabilidad más destacados - Revista Mercado.
- Reconocimiento a la trayectoria a nuestro Director General Corporativo, Néstor Abatidaga, en el marco del 40º Aniversario de la revista Mercado Asegurador.
- Puesto 23 en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa - Merco 2016, liderando el segmento de seguros.
- Mejor calificación entre las 10 empresas aseguradoras que mejor se comportan en el momento del siniestro, según Relevamiento CEOP.
- Distinciones RSC (Responsabilidad Social Comunicativa) a nuestro programa de TV "Cómo hacen los que hacen".
- Puesto N° 20 en el ranking de las 100 empresas más sustentables del país, de la Revista Mercado.



1º PREMIO PRODUCTORES  
SANCOR SEGUROS



Prestigio Seguros 2016

Primer puesto en el ranking general de las aseguradoras más prestigiosas del país para Sancor Seguros y Prevención Riesgos del Trabajo, sumado al primer premio otorgado por elección de los Productores Asesores, y el primer premio a la calidad y a la innovación. Reconocimientos para el CITES, por su aporte en la innovación tecnológica; al programa de TV "¿Cómo hacen los que hacen?" y para Prevención Riesgos del Trabajo, por la labor de su Equipo de Intervención Psicosocial (EIPS).



## + 3.1.

### DESEMPEÑO **ECONÓMICO**

En el ejercicio 2016/2017 la producción (cartera de primas) registró un crecimiento del 36,74%, destacándose los Seguros Patrimoniales, que en su conjunto tuvieron un crecimiento del 40,12% respecto del ejercicio anterior, tanto por el incremento en la cartera de operaciones como por la actualización de sumas aseguradas realizada con el objetivo de mantener actualizados los valores a riesgo, protegiendo el patrimonio de nuestros asegurados ante los cambios en el valor de los bienes y servicios.

No obstante la tendencia positiva en Seguros Patrimoniales, también se pudo apreciar una merma en el nivel de actividad económica, evidenciada en un menor volumen de operaciones en ramos sensibles al contexto macroeconómico del país, como coberturas de Caucción, Todo Riesgo Construcción y Montaje, Responsabilidad Civil y Transporte.

Los Seguros de Personas crecieron un 16,95% en cartera de primas, siendo los ramos que más se destacaron el de Accidentes Personales y los Seguros de Salud.

Por su parte, los Seguros Agropecuarios crecieron un 68,31% respecto al ejercicio anterior, dado principalmente por el incremento en la producción de granizo, multirriesgo y forestales. Parte de ese fuerte crecimiento obedece al tipo de cambio (dólar), pero fundamentalmente al incremento en la superficie cultivada de trigo y maíz, favorecida por el cambio de la política agropecuaria en cuanto a las retenciones para dichos cultivos, lo cual se vio reflejado en un aumento del 12% de las hectáreas aseguradas por Sancor Seguros.

Respecto de los seguros de riesgos de trabajo, Prevención ART registró un incremento de un 15,43% en materia de contratos y alcanzó una cartera de primas de \$ 10.904.537.006, que representa un 38,35% de crecimiento en comparación al ejercicio anterior.

## PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

- 3.1. Desempeño económico
- 3.2. Nuestra cadena de valor
- 3.3. Avances y compromisos pendientes con nuestros proveedores
- 3.4. Anticorrupción
- Auditorías a proveedores
- Capacitación a proveedores de servicios





		2014/2015	2015/2016	2016/2017	
<b>FINANCIERO</b>		Disponibilidades e Inversiones	\$ 9.366.748.588	\$ 13.425.797.957	\$ 19.930.568.174
		Patrimonio Neto	\$ 2.203.726.318	\$ 4.343.349.286	\$ 5.943.597.568
		Utilidades	\$ 695.240.817	\$ 1.520.295.772	\$ 1.641.259.591
<b>CLIENTES</b>		Facturación anual	\$ 14.531.169.133	\$ 16.731.904.419	\$ 26.831.477.800
		Porcentaje de Siniestralidad	72,07%	73,66%	73,46%
<b>EMPLEADOS</b>		Cantidad de Empleados	2.075	2.178	2.203
		Remuneraciones y Aportes	\$ 786.464.131	\$ 1.290.489.627	\$ 1.721.608.801
<b>PROVEEDORES</b>		Cantidad de Proveedores	26.188	26.047	29.014
		Facturación a Proveedores	\$ 2.077.774.102	\$ 2.886.231.723	\$ 4.080.488.656
<b>SECTOR PUBLICO</b>		Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 1.158.928.510	\$ 1.579.713.617	\$ 2.202.288.479
		Valor económico directo creado	\$ 17.544.011.576	\$ 25.165.716.163	\$ 32.110.594.869
<b>VALOR ECONOMICO</b>		Valor económico directo distribuido*	\$ 17.218.669.836	\$ 24.103.100.808	\$ 31.182.826.348
		Valor económico retenido	\$ 325.341.740	\$ 1.062.615.355	\$ 927.768.521
<b>INVERSIÓN SOCIAL</b>		Fundación**	\$ 7.575.085	\$ 11.768.146	\$ 27.854.712
		Donaciones	\$ 796.875	\$ 996.093	\$ 1.245.000
		RSE	\$ 3.981.261	\$ 7.627.716	\$ 14.068.490
		CITES***	\$ 8.800.000	\$ 28.000.000	\$ 18.700.000
		<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>	\$ 21.153.221	\$ 48.391.955	\$ 61.868.202

\* En su cálculo se incluyeron los siguientes conceptos: primas cedidas al reaseguro, compromisos técnicos, siniestros pagados, reaseguros activos, siniestros pendientes, siniestros pendientes reaseguros activos, gastos de producción y explotación (en los que están incluidos los gastos de empleados, proveedores, sector público e inversión social), gastos de producción y explotación reaseguros activos, otras indemnizaciones y beneficios, otros egresos estructura técnica, egresos estructura financiera e impuestos a las ganancias.

\*\* Se actualizaron los valores en el ejercicio 2015/2016 debido a que dos Programas de RSE pasaron a ser administrados por la Fundación. En el ejercicio 2016/2017 se incluyeron gastos de obras de construcción del nuevo edificio de I.C.E.S., institución educativa administrada por la Fundación.

\*\*\* En el ejercicio económico 2015/2016 se aportó un mayor monto dado el aumento de actividades realizadas por CITES para consolidar la vinculación con el ecosistema emprendedor.

### 3.1.1. Panorama del Mercado Asegurador

En un escenario favorable en lo que respecta a indicadores de crecimiento y con proyecciones que señalan que la industria aseguradora podrá seguir ganando participación en el PBI, se pusieron en marcha acciones comerciales orientadas a la generación de nuevas operaciones y al desarrollo de nuevos productos. Asimismo, el mercado asegurador tomó medidas para ir acompañando la inflación, a través del monitoreo de tarifas y políticas de aumento de sumas aseguradas en función de los riesgos y los costos siniestrales.

En general, el incremento de la producción se dio precisamente por la actualización de las sumas aseguradas expuestas a riesgo, y en mucha menor medida por el surgimiento de nuevos negocios. Pero siguiendo con la tendencia de años anteriores, los motores del crecimiento continuaron siendo los ramos de ART y Automotores,

sumados a otros seguros no obligatorios para el comercio, la industria y el hogar como consecuencia de una mayor percepción del riesgo.

En lo que respecta particularmente a los Riesgos del Trabajo, justamente en 2016 se cumplieron 20 años de la creación del Sistema de ART y el balance ha sido muy positivo por los aportes en cuanto a la calidad de vida de los trabajadores y el respaldo a los empresarios.

La litigiosidad -problema que viene persiguiendo al sistema desde hace años- ha encontrado un primer freno a su crecimiento desmesurado en el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación de junio 2016, del cual surgen medidas que buscan atacar de raíz la problemática de la industria del juicio en el ramo.



## → 3.2.

# NUESTRA CADENA DE VALOR



En el proceso de la prestación de nuestros servicios, participan una amplia cantidad de actores, muchos de ellos proveedores, que son un eslabón imprescindible en nuestra gestión.

Este proceso o circuito del seguro, comienza cuando el cliente expresa su voluntad de contar con una cobertura, hasta el momento en que necesita "utilizarla", es decir, cuando el seguro paga lo que se había comprometido a cubrir.

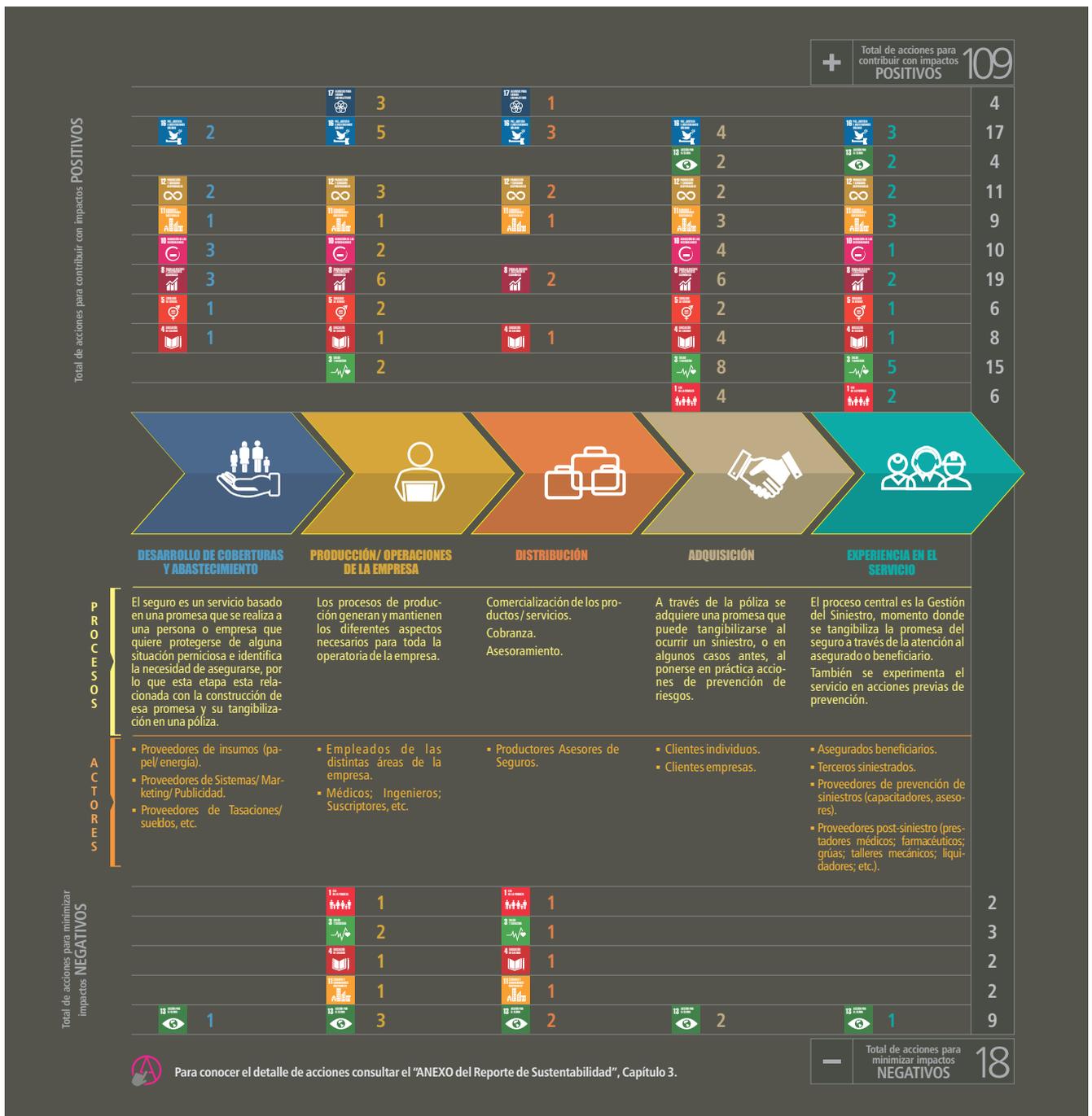
## 3.2.1. Sustentabilidad en la cadena de valor

Para poder contribuir efectivamente con el desarrollo sostenible, es necesario no solo entender el impacto social y ambiental de nuestro negocio en sí, sino el que tenemos también en nuestra cadena de valor.

Por eso, como parte de nuestro compromiso con la iniciativa mundial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en 2017 realizamos un análisis mapeando los eslabones que participan en nuestra cadena de valor e identificando cuáles son o podrían ser los impactos positivos y negativos que tenemos en las temáticas que proponen los ODS.

Como último paso, identificamos en cada eslabón de la cadena, aquellas iniciativas que se realizan actualmente para contribuir a los ODS categorizados como muy estratégicos y estratégicos, detallándolas según se enfoquen en potenciar los impactos positivos o disminuir los impactos negativos.

Identificamos como prioridad **109 acciones/programas** para aumentar nuestra contribución en los ODS 1, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 16, y 17; y **18 acciones** como prioritarias para reducir los impactos negativos en los ODS 1, 3, 4, 11 y 13, trabajando desde nuestra cadena de valor y las distintas etapas del proceso del seguro.





→ **3.3.**

## AVANCES Y COMPROMISOS PENDIENTES CON NUESTROS PROVEEDORES



⇒ 29.014 proveedores al  
30/06/2017 que facturan  
\$ 4.080.488.656.



**Prácticas Justas de Operación**  
Asunto 4. Promover la Responsabilidad Social en  
la cadena de valor

En la industria del seguro, la cadena de valor es difícil de abordar con idénticos criterios, dada la multiplicidad y disparidad de intereses de los actores que la conforman, tal como se ve en el cuadro precedente. Por ello, y porque en la gestión con estos actores entran en contacto también muchas áreas de la empresa con diferentes procesos, en el Grupo Sancor Seguros ha resultado difícil implementar un trabajo sistemático con este grupo de interés.

Algunos avances han sido precisamente la clasificación de este grupo tan heterogéneo; el proyecto de Código de Proveedores que involucra criterios técnicos y éticos para su elección y contratación; la creación del sector de Compras y Contrataciones; la Política de Compras y Contrataciones de Servicios para garantizar transparencia en este proceso; la elaboración de una normativa que exige a los contratistas y subcontratistas requisitos de higiene, seguridad y salud ocupacional; el Sistema de Habilitación de Contratistas que opera en los diferentes establecimientos del Grupo para garantizar la inexistencia de trabajo infantil e informal.

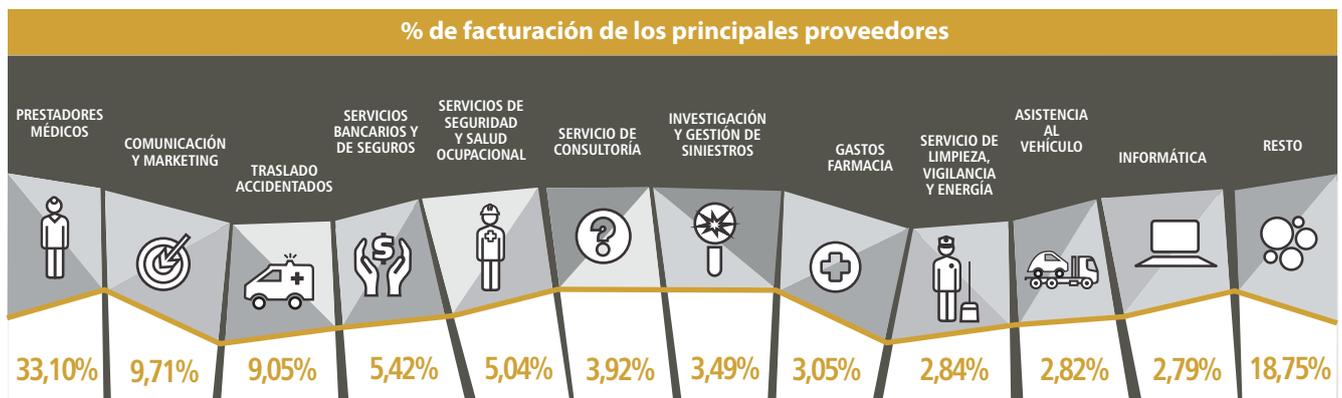
También hemos hecho un primer avance en la implementación de un Programa de Desarrollo de Proveedores, para acercarnos a ellos con temáticas directamente relacionadas con la Sustentabilidad y la

Responsabilidad Social Empresaria, a través de una herramienta de autoevaluación en temas de sustentabilidad.

No obstante, nos queda pendiente definir políticas de trabajo conjunto que tengan en cuenta la participación concreta de cada uno de estos proveedores en nuestro proceso y que incluso garanticen que en la gestión de sus propios negocios se apliquen criterios de sustentabilidad.

### 3.3.1. Identificación de principales proveedores

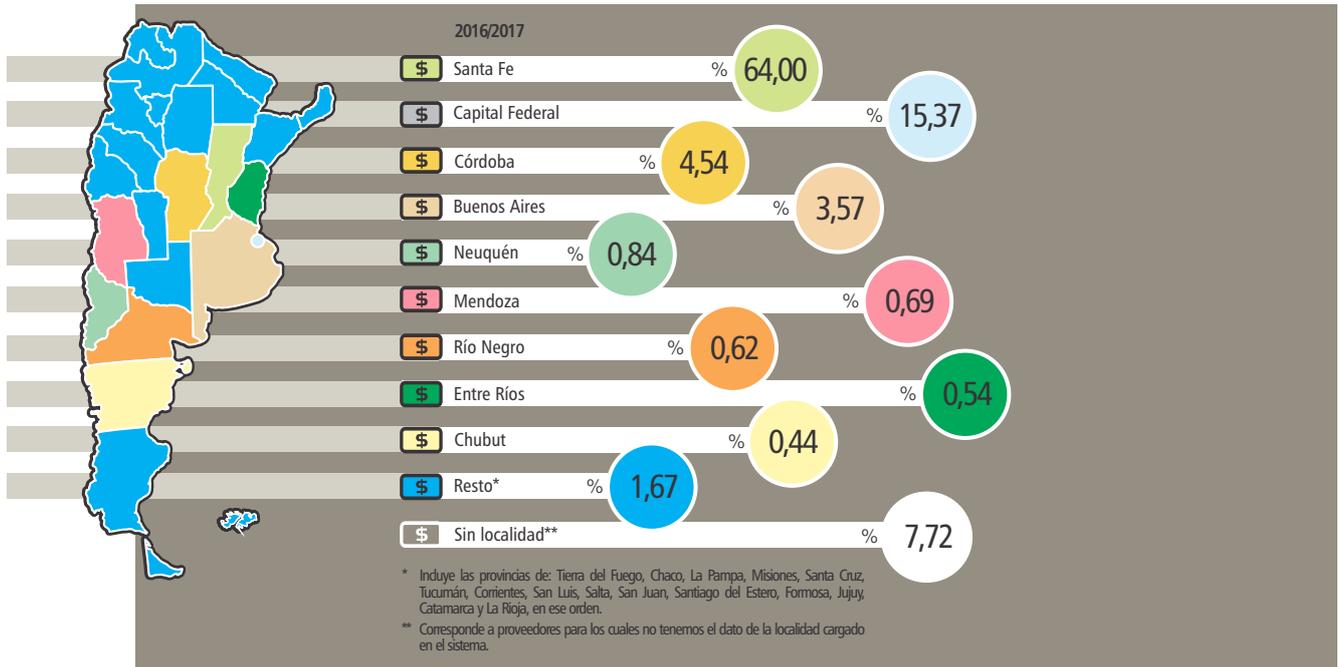
La magnitud y amplitud de los ramos en que opera nuestro Grupo se traduce en elevados volúmenes de contrataciones y compras. Ello requiere de criterios de selección basados tanto en la calidad y competitividad del servicio, como en cualidades que respondan a la filosofía de nuestra empresa, como ser la promoción del desarrollo regional (por lo cual priorizamos la contratación de proveedores próximos a las ciudades que requieren el servicio).



El resto de proveedores abarca: viajes, alquileres, servicio de correspondencia, servicio de control satelital, servicios sociales, intermediación por cobranza AFIP, útiles de oficina, gastos de conservación de inmuebles, alojamiento y comida para accidentados, telefonía, asistencia domiciliaria + estudios de prevención de cáncer, asistencia al viajero y Responsabilidad Social Empresaria, entre otros.



### 3.3.2. Pago a proveedores distribuido por provincia según facturación



### 3.3.3. Gestión y comunicación con proveedores

La heterogeneidad de proveedores con los que nos manejamos, pero más aún la importancia de algunos de ellos en nuestros procesos operacionales, implica que año a año fortalezcamos la relación con estos aliados estratégicos. Este fortalecimiento supone trabajar con un feedback permanente y brindarles herramientas para que en su operatoria diaria nos ayuden a garantizar la calidad de atención a nuestros clientes.

Uno de estos proveedores clave es nuestra Red de Prestadores Médicos, ya que son ellos quienes brindan la atención a nuestros asegurados en caso de un siniestro. Por ello, desde hace años venimos mejorando Mediclick, una herramienta de administración que permite a los prestadores médicos dinamizar sus gestiones, brindando un servicio más ágil para todas las partes involucradas (Prestadores, Médicos Auditores y Analistas).

Para ampliar información sobre los indicadores de esta herramienta y su evolución, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 3.

MEDIClick-



55% de las autorizaciones de siniestros son gestionadas a través de Mediclick.

986 prestadores de Prevención Riesgos del Trabajo la utilizan (y son los que concentraron en el último ejercicio el

68,43% de la atención de los siniestros de la cobertura de riesgos del trabajo).

### 3.3.4. Reclamos de proveedores

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

Los datos presentados a continuación corresponden a los registros efectuados por los operadores del Centro de Atención al Cliente (Córdoba y Sunchales), como reclamos que realizan los proveedores de las distintas empresas del Grupo en relación con el servicio.



\* Este aumento se debe a que se han incluido tipificaciones que anteriormente no se consideraban.



## → 3.4.

# 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

## 3.4.1. Ética y transparencia

En este ejercicio retomamos las actividades del grupo de trabajo de Código de Ética, con el objetivo de poder unificar y actualizar los documentos vinculados a esta temática que coexisten en la empresa desde hace varios años.

Este grupo está conformado por colaboradores de las Áreas de Asuntos Legales, Capital Humano y RSE, quienes analizaron códigos de varias compañías nacionales e internacionales; se capacitaron en la temática y armaron una propuesta de Código de Ética integral, con alcance no solo a los colaboradores del Grupo Sancor Seguros, sino también a los diferentes grupos de interés externos con los cuales se relaciona en su gestión diaria, entre ellos: Productores Asesores, proveedores, clientes, etc.

A partir de este trabajo se pudo consolidar un modelo de Código de Ética que se encuentra en las últimas etapas de aprobación. Asimismo, para velar por su cumplimiento una vez implementado, la propuesta incluye la creación de una Línea Ética, para que cualquier interesado pueda notificar en forma anónima alguna situación que no respete los fundamentos expresados en dicho Código.

## 3.4.2. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAYFT)

Durante este ejercicio hubo una modificación sustancial en la normativa de Prevención de Lavado de Activos, que afectó positivamente al mercado asegurador, dado que supuso cambios en los umbrales normativos, con el objeto de permitir que los sujetos obligados logren un combate eficaz del lavado de activos basado en el riesgo, y que las medidas aplicadas sean proporcionales a los riesgos identificados.

Esta situación demandó la adecuación del sistema informático para adaptarse a las nuevas circunstancias y la actualización tanto del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo como de los procedimientos asociados.

Asimismo, en pos de reducir la probabilidad de que la Organización pueda ser utilizada como instrumento para cometer actos delictivos, se continuó trabajando en la política de análisis y monitoreo de clientes para fortalecer el enfoque basado en riesgos y se efectivizaron las capacitaciones anuales obligatorias, que fueron presenciales para empleados de sectores clave en la detección de riesgos, y virtuales para todos los demás.

En el marco del Día Internacional de la Prevención de Lavado de Activos, que se celebra el 29 de octubre, desarrollamos la "Semana de PLA", con una acción de gran impacto que supuso llegar con material informativo, actividades lúdicas y obsequios a todos los colaboradores de Argentina, Uruguay y Paraguay, logrando una activa participación.



Para ampliar la información sobre PLAYFT y el mecanismo para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 3.



100 empleados

capacitados en forma presencial en Prevención de Lavado de Activos.



100%

de los empleados del Grupo capacitados en forma virtual.



806 personas

participaron del foro en la Intranet por la semana de PLA, con



240 fotos



↑ Participación en la acción de PLAYFT - Empleados del Centro de Atención al Cliente.

↓ Miembros del Consejo en Conferencia Anual FIBA AML, sobre normas y mejores prácticas en materia de lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación contra el terrorismo.





### 3.4.3. Prevención del Fraude

Conscientes de que el fraude en el ámbito asegurador existe y de que su metodología evoluciona, continuamos en la búsqueda de nuevas herramientas que sean capaces de analizar diferentes fuentes de información tanto internas como externas para luego alertar situaciones especiales con indicios de fraude. La tecnología es una aliada poderosa para el desarrollo de esta tarea y nos exige una continua capacitación, como el curso realizado sobre "Técnicas de investigaciones digitales orientadas a la investigación de fraudes".

Pero de todas las herramientas, sin dudas el mecanismo que ha demostrado mayor eficiencia es la cooperación entre entidades colegas a través del intercambio de información, antecedentes y modalidades detectadas. Esta colaboración se ha dado tanto en sistemas compartidos de Big Data como con el permanente contacto entre áreas de Prevención de Fraudes, lo cual ha producido una sinergia que potencia la lucha e incrementa las defensas en todas las aseguradoras.

La lucha contra el fraude es una responsabilidad de todos los que integran la organización del Grupo Sancor Seguros. Por ello continuamos también con el plan de capacitación que incluye a todas las áreas de nuestro Grupo, e incluso buscamos trasladar nuestro conocimiento a los distintos proveedores externos (liquidadores, investigadores, peritos, entre otros).



14 capacitaciones  
realizadas.

800 empleados capacitados.

56 Jefes y Gerentes y

100% de los miembros del Consejo de Administración capacitados en forma presencial sobre fraude (capacitación conjunta con Prevención de Lavado de Activos).

100% del personal capacitado en forma virtual.

↓ Imagen de comunicaciones "Breves Relatos de Fraude".



#### Ejemplo de buena práctica en prevención de fraude

Este es un caso de lucha contra el fraude en materia de seguros de RC Automotores, que contribuyó a desbaratar una banda que armaba siniestros y estafas a partir de falsos siniestros viales, perjudicando no solo a un grupo de aseguradoras sino al sistema en general.

Un estudio jurídico de Rosario con profesionales de cierto renombre, en connivencia con un hombre que se hacía pasar por abogado y supuestos damnificados (asegurados que prestan pólizas o directamente son involucrados sin su consentimiento), reclamó y en algunos casos (como el nuestro y tres aseguradoras colegas) logró cobrar las indemnizaciones conciliadas. Un fiscal del Ministerio Público de la Acusación de Rosario detectó la maniobra y se dedicó a investigar en colaboración con las aseguradoras damnificadas. Se reunió una cantidad importante de pruebas y la Fiscalía imputó formalmente los delitos de asociación ilícita con estafas reiteradas. Requirió al Juez y este dictó la prisión preventiva para el falso letrado (que terminó condenado a prisión), y negoció la salida alternativa con los dos abogados acusados de ser coautores, quienes solicitaron el beneficio de la Suspensión del Juicio a Prueba en la Audiencia judicial pública en la cual participamos con nuestra Gerencia Prevención de Fraudes, teniendo oportunidad de ser oídos en calidad de "víctimas – damnificados" por los delitos.

Los abogados estafadores ofrecieron devolver el dinero malhabido más los intereses a tasa activa y las costas del proceso; y se sometieron a diversas reglas de conducta que incluyen 15 meses de trabajo comunitario a favor de Cáritas Rosario, quedando inhabilitados en la Matrícula Profesional por igual término.

Esto demuestra que con una postura firme y solidez en el respaldo de los fiscales a lo largo del caso, es posible lograr no solo la detección del fraude y su corrección, sino también transmitir un mensaje de que hay aseguradoras capaces de ir hasta las últimas consecuencias en la lucha contra el mismo, para defender los compromisos asumidos con sus asegurados.





### 3.4.4. Programa de Empresas para Empresas (Pacto Global)

Como parte de nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción, presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos del Pacto y participamos del Programa "Empresas para Empresas" implementado por las Redes Argentina y Alemana del Pacto Global y Alliance for Integrity, para el cumplimiento del 10° Principio del Pacto, a través de capacitaciones en temas de transparencia y anticorrupción a PyMEs.

Además de contar con dos empleados de Sancor Seguros entre los entrenadores del programa, promovemos dichas capacitaciones entre nuestros colaboradores y asociados, cuando las mismas se dictan en alguna región donde la empresa tiene operaciones.

Particularmente, en septiembre de 2016 se realizó el Taller "Negocios éticos, negocios competitivos" en la localidad de Santa Fe, organizado de manera conjunta por la Red Argentina del Pacto Global -a través de la Cámara de Comercio Argentino Alemana-; la Bolsa de Comercio de Santa Fe y el Grupo Sancor Seguros.

Se invitó a participar a empresas de la localidad y alrededores, llegando a convocar a 20 representantes de PyMEs santafesinas, que a partir de dicho curso contaron con herramientas para aumentar su capacidad de desarrollar programas de compliance y resolver problemas de corrupción para poder acceder a un ámbito de competencia igualitaria.

Precisamente este programa propone que sean las propias empresas las que ayuden a otras en el desarrollo e implementación de sistemas de prevención de la corrupción, ofreciendo capacitaciones y herramientas prácticas e inclusive una Mesa de Ayuda que brinda asesoramiento y material de consulta, principalmente para las PyMEs.

473 participantes de  
275 empresas fueron  
capacitados en Argentina durante  
el período.  
29 capacitaciones y  
77 entrenadores de  
75 empresas con base en  
Argentina.



(1) Equipo regional de entrenadores del Programa de "Empresas para Empresas", (2) Taller de "Empresas para Empresas" en la Bolsa de Comercio de Santa Fe - Septiembre 2016. (3) Taller en Mendoza en conjunto con Valos - Marzo 2017.





# PRÁCTICAS LABORALES

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

## 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

Trabajar en condiciones dignas y satisfactorias es un derecho de todos los hombres y mujeres. En el Grupo Sancor Seguros, además, buscamos que sea en un ámbito donde primen los valores cooperativistas, para construir relaciones flexibles pero estables; transformadoras pero sostenibles en el tiempo. No solo abogamos por la protección de los derechos básicos de nuestros colaboradores, garantizando un nivel de vida digno, sino también por brindarles oportunidades de crecimiento y desarrollo, en un marco de tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.

Indicadores laborales	AI 30/06/2015	AI 30/06/2016	AI 30/06/2017
Cantidad de empleados	2.075	2.178	2.203
Puestos ejecutivos hombres	66%	69%	67%
Puestos ejecutivos mujeres	34%	31%	33%
Puestos gerenciales hombres	93%	89%	87%
Puestos gerenciales mujeres	7%	11%	13%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	48%	47%	47%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	52%	53%	53%
Colaboradores en Convenio	76%	86%	97%
Colaboradores Fuera de Convenio	24%	4%	3%
Empleados menores a 24 años	4%	4%	4%
Empleados entre 24 y 30 años	24%	23%	24%
Empleados entre 30 y 50 años	66%	67%	67%
Empleados mayores a 50 años	6%	6%	5%
Empleados afiliados al Sindicato del Seguro	86%	82%	85%
Empleados capacitados en Programas de Formación (presencial y virtual)	1.015	1.302	2.753
Horas de capacitación (presencial y virtual)	3.049,50	3.186,40	5.700,58

 Para ampliar la información sobre indicadores laborales desglosados por género, edad, rotación y ubicación geográfica, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

 Colaboradores de Prevención Riesgos del Trabajo en Jornadas de Integración.





## 4.2.

# CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL



Derechos Humanos  
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social

### 4.2.1. Beneficios para nuestra gente

Descuentos en Seguros: como beneficio principal vinculado a la propia actividad del Grupo y como una forma, además, de generar conciencia aseguradora, todos los empleados de las empresas del Grupo cuentan con un descuento del 60% en el valor de los seguros contratados, en todos los ramos.

Pausa Activa: son pausas laborales con ejercicios físicos y estiramientos con la guía de profesionales, para ayudar a promover un estilo de vida saludable. Se implementan dos veces por semana en periodos de 15' cada una, en las oficinas de Sunchales, Santa Fe, Capital Federal, Rosario, Córdoba, Río Negro y Mendoza, alcanzando a un total de 2.160 empleados (1.361 de Sunchales y 799 del resto de zonas).

A.M.E.S.S.: los empleados del Grupo Sancor Seguros cuentan con una mutual creada con el objetivo de brindarles múltiples beneficios. En primer lugar, la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros administra el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas.

El mismo consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo sujeto a aportes que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado por nuestra empresa y los asociados.

Sumado a ello, otorga préstamos en condiciones especiales para casos de enfermedad del asociado o sus familiares y préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas, además de los siguientes beneficios:

- Asignación por nacimiento o adopción.
- Asignación por matrimonio.
- Asignación mensual de ayuda por hijo hasta los cinco años de edad.
- Asignación mensual por hijos con discapacidad.
- Asignación a mayores de 80 años.
- Asignación por hijos cursando estudios universitarios.
- Asignación por fallecimiento de miembro del grupo familiar primario.
- Préstamos personales a sola firma.
- Préstamos especiales por enfermedad.

A.M.E.S.S. también participa del proyecto de urbanización "Ciudad Verde" que el Grupo ha desarrollado en Sunchales, subsidiando la construcción de 26 viviendas destinadas a sus asociados.



23 madres en período de lactancia pueden actualmente aprovechar el beneficio del lactario.



\$ 20.119.321 en créditos y ayudas financieras otorgados por A.M.E.S.S.



28 beneficiarios.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Cantidad de afiliados*	1.941	2.125	2.326
Cantidad de ayudas financieras y créditos hipotecarios otorgados*	9	8	28
Monto de ayudas financieras y créditos hipotecarios otorgados*	\$2.015.000	\$1.764.000	\$20.119.321

\*Actualizamos los datos por diferencias de cálculo en Reportes anteriores.



Para ampliar información sobre A.M.E.S.S., retiro voluntario y representación sindical, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

Otros beneficios: metas de antigüedad; refrigerio al personal; regalo de cumpleaños; bolsón navideño; cena del Día del Seguro; boutique; descuentos en Medicina Prepaga Prevención Salud; vacunación antigripal; Asistencia Profesional Personalizada; gimnasio in company; retiro voluntario.



Para conocer en detalle los beneficios para el personal, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.



**Lactarios:** inauguramos la primera sala lactaria en el marco del programa Pro Lactancia, que implica la instalación de lactarios en diferentes edificios y la implementación de campañas de comunicación y concientización sobre la importancia de la lactancia materna.

Se trata de un sector limpio, cómodo y de uso exclusivo para que las mujeres en período de amamantamiento puedan extraer su leche y conservarla adecuadamente durante la jornada laboral, para luego transportarla a sus hogares, lo cual constituye un factor importante para garantizar el desarrollo futuro de los niños.

Primera sala lactaria, inaugurada en Sunchales - Santa Fe.





## 4.2.2. Programa de Voluntariado Corporativo

En 2016 implementamos el "Proyecto Santos Lugares", en el marco de una primera instancia de Voluntariado Corporativo. Esta iniciativa se realizó de manera articulada entre nuestra empresa y el Colegio Agrotécnico San Benito, junto a la comunidad de Santos Lugares, Santiago del Estero.

La propuesta planteó el abordaje de diferentes temáticas -nutrición, salud e higiene, primeros auxilios, agro y seguridad vial- surgidas de un relevamiento anterior, realizado en la propia localidad por integrantes de distintas áreas de nuestro Grupo.

De 116 colaboradores inscriptos de distintas zonas del país, fueron sorteados 50 para ser voluntarios en esta primera edición del programa, y 46 de ellos pudieron viajar efectivamente a la localidad santiagueña. Previo al viaje, los colaboradores participaron de una instancia de capacitación sobre los ejes mencionados.

El trabajo de Voluntariado implicó tres viajes de dos días cada uno a la localidad de Santos Lugares y parajes cercanos (Tacanita y El Milagro). En este marco, generamos vínculos entre el Colegio San Benito y la delegación del INTA de su zona para que trabajen de manera articulada tanto con la comunidad educativa como con los vecinos del lugar. Además, vinculamos al Colegio con la empresa Aguas y Procesos, que cuenta con una importante obra en la localidad, para que también desarrollen actividades en conjunto por el cuidado del agua sana, un recurso muy escaso en el lugar.

Este proyecto inicial de Voluntariado Corporativo tuvo como objetivo principal dejar instalado un aprendizaje en la comunidad y empoderarlos para que ellos mismos puedan hacer frente a sus propias necesidades a partir de la ayuda inicial de los Voluntarios del Grupo Sancor Seguros.

En una segunda etapa se prevé concretar dos líneas más de acción, para continuar con la implementación del Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo y dar respuesta a las expectativas planteadas en una encuesta de relevamiento que se realizó entre los empleados en 2015.

Estas líneas tienen que ver con la participación en proyectos y/o campañas de grandes ONGs, por un lado, y por otro con la elección de una causa puntual de cada zona, para seleccionar a través de un concurso interno, y luego ejecutar con los voluntarios de cada lugar.

### RESULTADOS SONDEO ENCUESTA DE OPINIÓN ENTRE LOS COLABORADORES QUE VIAJARON

En una escala del 1 al 10, los voluntarios evaluaron en qué medida la experiencia les permitió:

- Promover los valores de la empresa: **8,8**
- Obtener una herramienta para colaborar con la comunidad: **9,1**
- Fortalecer o crear nuevos vínculos en el ámbito laboral: **9,1**
- ¿Volverías a participar en próximas ediciones del programa? Sí: **100%**
- ¿Recomendarías este programa a tus compañeros de trabajo? Sí: **100%**

203 colaboradores interesados y 116 inscriptos formalmente.

46 voluntarios de 8 Unidades de Negocios (Capital Federal, Córdoba, General Roca, Resistencia, Río Cuarto, Santa Fe, Santa Rosa y Sunchales).

10 horas de capacitación a los voluntarios.

160 personas alcanzadas que conforman la comunidad educativa del Colegio San Benito (alumnos y personal docente y no docente), además de vecinos de la localidad y los parajes cercanos (padres, autoridades, personal de salud, entre otros).



↑ (1) Capacitación a Voluntarios; (2) Voluntarios tema: Agro; (3) Voluntarios tema: Nutrición; (4) Voluntarios tema: Primeros Auxilios; (5) Voluntarios tema: Salud e Higiene; (6) Voluntarios tema: Seguridad Vial; (7) Donación a biblioteca del Colegio San Benito.



## → 4.3.

# LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS



Prácticas Laborales  
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional

El servicio de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Grupo tiene como objetivo proporcionar las mejores condiciones de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo y en todo momento, velando por la seguridad del personal, el resguardo de los bienes patrimoniales y la imagen institucional de las empresas que lo componen, y certificando que las actividades desarrolladas tengan la menor incidencia sobre el Medio Ambiente.

### Acciones destacadas:

- Se visitaron y analizaron el 100% de los edificios del Grupo Sancor Seguros, con una frecuencia mínima bimestral, relevando las condiciones de higiene y seguridad e identificando fuentes de riesgos que pueden causar accidentes, enfermedades profesionales o provocar daños materiales sobre los bienes patrimoniales del Grupo.
- Se lanzó "Gestión de Ingreso de Proveedores (GIPRO)", un sistema web a través del cual algunos proveedores pueden cargar la documentación necesaria para gestionar los ingresos a los establecimientos del Grupo y realizar consultas sobre su personal habilitado.
- Se aumentó la cantidad de Áreas Cardioprotegidas instalando Desfibriladores Externos Automáticos (DEAs) en la Unidad de Negocios Córdoba; en el nuevo edificio de calle Láinez en Sunchales y en el Parque Temático de Educación Vial.

### 4.3.1. Brigadistas



Las Brigadas de Emergencias ya cuentan con seis años de trabajo continuo. La mayoría de sus integrantes están desde sus orígenes y son empleados que ya cuentan con una importante formación para actuar ante emergencias de cualquier índole.

Durante el ejercicio se desarrollaron 26 capacitaciones y 5 prácticas de simulacros con las brigadas de los distintos establecimientos sobre temáticas como manejo de los sistemas de detección y extinción de incendios; RCP (Reanimación Cardiopulmonar) y uso del DEA; inmovilización y traslado de víctimas.

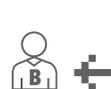


8 establecimientos  
cardioprotegidos, en los cuales trabajan

274 personas  
entrenadas para hacer uso de los desfibriladores.



↑ (1) Capacitaciones a Brigadistas; (2) Día Mundial del Corazón; (3) Capacitaciones para obtener recertificación en Área Cardioprotegida.



95 trabajadores voluntarios  
se desempeñan como Brigadistas.



### 4.3.2. Indicadores de salud y seguridad de empleados

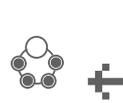
Índice de accidentes y daños laborales	2014/2015			2015/2016			2016/2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Cantidad de empleados	1.067	1.008	2.075	1.111	1.067	2.178	1.057	1.146	2.203
Número de accidentes	6	0	6	4	4	8	5	5	10
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Días perdidos por accidente laboral	62	0	62	122	71	193	158	161	319
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,0298	0	0,0298	0,110	0,067	0,089	0,149	0,140	0,145
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	2,89 x mil	0	2,89 x mil	3,60 x mil	3,74 x mil	3,67 por mil	4,70 x mil	4,30 x mil	4,50 x mil



Para ampliar la información sobre indicadores de Salud y Seguridad de empleados desglosados por edad y ubicación geográfica, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

### 4.3.3. Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo

Conforme lo dispuesto por la Ley N° 12.913 de la Provincia de Santa Fe, este Comité se encuentra activo y sesionando con la finalidad de continuar mejorando los ambientes de trabajo y el bienestar de todos los integrantes del Grupo Sancor Seguros.



68% de empleados representados por este Comité.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Mujeres*	---	64,40%	51,60%
Hombres*	---	72,50%	48,40%
Empleados menores a 24 años	4,33%	71,30%	0,00%
Empleados entre 24 y 30 años	25,66%	69,90%	20,00%
Empleados entre 30 y 50 años	64,19%	68,10%	80,00%
Empleados mayores a 50 años	5,98%	64,90%	0,00%

\* Clasificación incorporada en el ejercicio 2015/2016.



66 colaboradores capacitados con 274 horas de formación. 1.06 Motivadores viales formados en todo el país.

### 4.3.4. Motivadores Viales

El Programa "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral - Motivadores Viales" fue implementado por la Unidad de Negocios de General Roca, que se suma a las ediciones de Sunchales, Mendoza, Capital Federal y Santa Fe. Allí se constituyó un grupo de cinco integrantes, quienes comenzaron a reunirse para elegir el tema a tratar.

El objetivo es motivar y capacitar a los empleados en materia de Seguridad Vial, a través de jornadas de concientización a cargo de un especialista y la posterior conformación de un grupo de Motivadores Viales, quienes trabajan sobre la problemática de su zona bajo el seguimiento del asesor vial de la región.



Para ampliar información sobre los resultados de este Programa, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

### 4.3.5 Seguridad física

A través del Área de Seguridad Física, el Grupo Sancor Seguros se ocupa de las cuestiones relacionadas a la seguridad, priorizando salvaguardar la vida de las personas y proteger los activos de la Organización. En este sentido, desde la implementación de la línea de Emergencias GSS 8080, da respuesta y se ocupa de realizar gestiones ante situaciones de emergencia en el ámbito laboral. Esta línea telefónica interna y sus protocolos de gestión de llamadas, fueron elaborados conjuntamente entre las áreas de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente, Seguridad Física y Continuidad Operacional del Grupo Sancor Seguros. Se encuentra disponible las 24 horas, los 365 días del año y alcanza a todos los establecimientos propios de Argentina, Paraguay y Uruguay.



Primera y segunda jornada de implementación del Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral "Motivadores Viales" - General Roca.



En el ejercicio se recibieron un total de 202 llamadas a través de esta Línea de Emergencias, la cual es atendida por los Operadores de Monitoreo del Centro de Control a Distancia Corporativo. Si bien las causas de los llamados son muy variadas, esta línea está habilitada para recibir y gestionar, entre otras, las siguientes situaciones:

- Amenazas de artefactos explosivos.
- Evacuación de edificios.
- Incendios.
- Robos/Asaltos.
- Urgencias médicas.
- Manifestaciones.

 Para ampliar información sobre Seguridad Física, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

## 4.4.

### DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO



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



El Área de Capital Humano propone a los empleados realizar cursos de formación general y otros específicos de acuerdo a las necesidades de los diferentes sectores de nuestro Grupo y al desarrollo profesional de los colaboradores.

Parte de esta oferta se encuentra en el Centro de Formación Virtual, a través del cual se canalizan algunas capacitaciones anuales y herramientas básicas para los nuevos empleados de la Organización, mediante la metodología de aprendizaje a distancia.

#### 4.4.1. Personas capacitadas por categoría

Categorías	2014/2015	2015/2016		2016/2017	
	Modalidad presencial	Modalidad presencial	Modalidad virtual	Modalidad presencial	Modalidad virtual
Puestos ejecutivos hombres	144	119	6	87	188
Puestos ejecutivos mujeres	178	62	6	47	98
Puestos gerenciales hombres	26	27	---	26	39
Puestos gerenciales mujeres	---	3	---	5	4
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	401	361	114	247	873
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	277	468	136	240	926
Empleados menores a 24 años	---	18	6	22	59
Empleados entre 24 y 30 años	---	247	80	146	419
Empleados entre 30 y 50 años	---	730	172	446	1.498
Empleados mayores a 50 años	---	45	4	38	125
Total empleados capacitados	1.026	1.040	262	652	2.101

La suma de capacitaciones por puestos es mayor a la cantidad de personas diferentes capacitadas, porque 27 colaboradores recibieron más de una capacitación y en algunos casos además se registraron cambios de puestos de esas personas.

 Para ampliar la información sobre indicadores de capacitación desglosados por género, temáticas y horas de capacitación, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

22 programas de capacitación presencial y  
18 cursos virtuales implementados.  
2.780 empleados asistentes.  
5.701 horas de capacitación.



↑ (1) Jornada de Supervisor de Sinistros de Prevención Riesgos del Trabajo.  
(2) Taller de Administración del Tiempo en Resistencia.  
(3) Encuentro Anual de Suscriptores de Seguros de Personas.

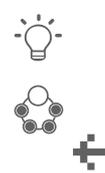


↑ (1) Reuniones de grupos de trabajo de la Tercera Edición del Programa de Innovación Corporativa.  
(2) Demo Day Segunda Edición.

#### 4.4.2. Programa de Innovación Corporativa

Este programa, del cual ya se realizaron tres ediciones, tiene como objetivo la generación de proyectos de valor para el desarrollo de la Organización a largo plazo.

Durante este ejercicio tuvieron lugar dos ediciones de este Programa, que capacitó a 60 empleados con herramientas de trabajo usadas por equipos de innovación, centradas en resolver problemas relevantes de manera ágil.



15 proyectos  
presentados.  
89 empleados  
participantes de 9 oficinas del país.

	PRIMERA EDICIÓN Marzo / Julio 2016	SEGUNDA EDICIÓN Agosto / Diciembre 2016	TERCERA EDICIÓN Marzo / Junio 2017
<b>VERTICALES</b>	Reducción de papel Procesos Internos Atención al Cliente App Comercio Electrónico	Judicialidad ART Nuevo Producto Nueva aplicación Proceso de Suscripción Marketing Digital	Logística Recursos Humanos Seguros Agropecuarios Siniestros Patrimoniales Gestión de Cobranzas
<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>	29	30	30
<b>ZONAS INVOLUCRADAS</b>	Sunchales	Sunchales, Rosario, Resistencia, Río Cuarto, Paraná, Capital Federal, Mendoza, Córdoba	Sunchales, Mendoza, Santa Fe, Resistencia, Córdoba, Capital Federal

#### 4.4.3. Gestión del Desempeño

Se concretó nuevamente el Proceso de Calificación del Desempeño, con una revisión de los resultados obtenidos para el período 2015-2016, a partir de la cual se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora, y se desarrolló la instancia de diálogo entre jefes y colaboradores para acordar planes de mejora.

En este ejercicio además, se actualizó el detalle de las responsabilidades y tareas de cada puesto con la información relevada oportunamente para la confección del Manual Organizacional, y se puso a disposición de los colaboradores la Guía de Autodesarrollo, que tiene por objetivo ayudar tanto a cada persona interesada en focalizar su aprendizaje, como a los líderes para guiar el desarrollo de sus colaboradores.

	AI 30/06/2015	AI 30/06/2016	AI 30/06/2017
Colaboradores que reciben evaluación de desempeño	86,60%	90,77%	74,40%
Hombres	50,47%	51,75%	52,00%
Mujeres	49,53%	48,25%	48,00%
Puestos ejecutivos hombres	10,29%	9,66%	11,84%
Puestos ejecutivos mujeres	5,12%	4,30%	5,00%
Puestos gerenciales hombres	2,17%	2,23%	2,68%
Puestos gerenciales mujeres	0,17%	0,30%	0,37%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	38,01%	39,86%	39,66%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	44,24%	43,65%	40,45%

Para ampliar la información sobre evaluación de desempeño desglosada por puesto y rango etario, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

#### 4.4.4. Encuesta de clima y compromiso

A finales de mayo y principio de junio se llevó a cabo la Encuesta de Clima y Compromiso 2017 en simultáneo para todo el personal en relación de dependencia (con más de seis meses de antigüedad). La misma es voluntaria y está elaborada de modo de resguardar el anonimato y la confidencialidad de la información.

Esta instancia permite conocer la opinión de todos los colaboradores sobre el trabajo, el ámbito laboral y las expectativas. Es muy importante para la Organización porque los resultados obtenidos permiten elaborar un mapa sobre cómo nos encontramos en cuanto al clima laboral y pensar acciones en forma conjunta para trabajar cada uno de los puntos abordados.



87% de los empleados participó en la última encuesta de clima y compromiso.



81% de satisfacción (favorabilidad).

67% de clima (favorabilidad).

83% de compromiso (favorabilidad).



#### 4.4.5. Programa Mi Primer Empleo

Con la implementación de la segunda edición de esta iniciativa, continuamos apostando a la familia y a la integración, brindando una oportunidad a los hijos de nuestros empleados, para que al momento de buscar trabajo ya cuenten con una experiencia laboral previa que los oriente para el futuro. Participan de "Mi Primer Empleo", hijos de empleados entre 17 y 21 años -que hayan terminado sus estudios secundarios-, bajo la modalidad de pasantía por un periodo de tres meses.



57 jóvenes de todo el país participaron del programa Mi Primer Empleo: 28 mujeres y 29 hombres.

#### 4.4.6. Manteniéndonos Activos

Durante 2016 pusimos en marcha una nueva edición del Programa Manteniéndonos Activos, una iniciativa conjunta de las Áreas de RSE y Recursos Humanos, cuyos destinatarios son los empleados del Grupo próximos a su retiro laboral o que se hayan desvinculado laboralmente durante el último año.

El objetivo de esta propuesta es contribuir a la asimilación de los cambios que se producen a partir del cese laboral, por lo cual también contempla instancias con las familias de los empleados, a través de actividades informativas y de reflexión.

En este ejercicio, siete personas -de Sunchales, Capital Federal y Córdoba- participaron de los encuentros que se realizan con una frecuencia mensual y de manera presencial y/o virtual, a través de videoconferencias.



45 empleados de las distintas zonas y países en los que estamos presentes ya formaron parte de Manteniéndonos Activos.



100% opinó que el programa es muy interesante y el



66,66% lo calificó como muy bueno.



66,66% señaló que el programa es muy útil para pensar en los cambios a partir del cese de la actividad laboral y su contribución a la integración familiar y en la comunidad.

Para ampliar información sobre el Programa Manteniéndonos Activos, así como sobre el trabajo que el grupo realiza con Jubilados y Pensionados de Sancor Seguros (AJUPES) consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

Integrantes edición 2016-2017 del Programa Manteniéndonos Activos.



Hijos de empleados del Grupo Sancor Seguros, participantes de la segunda edición de Mi Primer Empleo.





# ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- 5.1. Compromiso con nuestros Productores Asesores de Seguros
- 5.2. Compromiso con nuestros clientes
- 5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente
- 5.4. Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos "Microseguros"
- 5.5. Servicios para niños y jóvenes
- 5.6. Nuevos desarrollos para los clientes
- 5.7. Responsabilidad por los productos y servicios
- 5.8. Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados
- 5.9. Protección y privacidad de los datos de los asegurados
- Indicadores de satisfacción de clientes

## 5.1.

### COMPROMISO CON NUESTROS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS



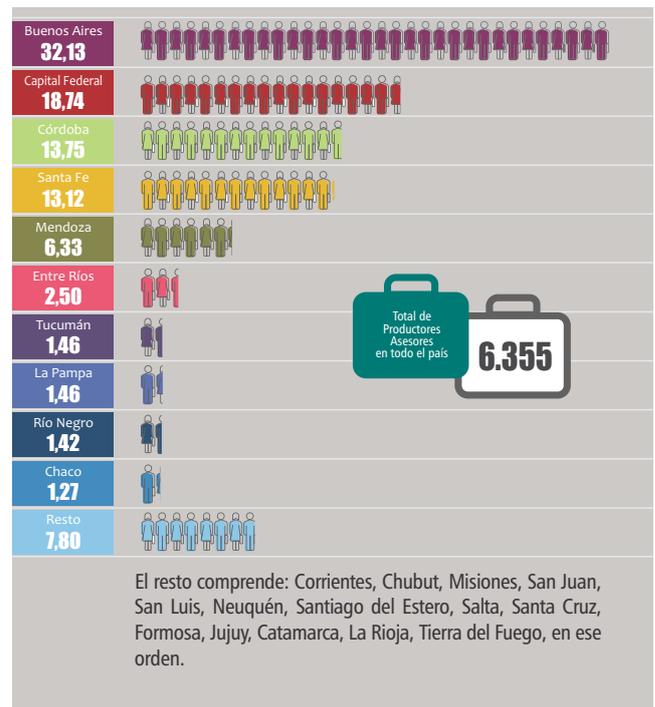
**Asuntos de Consumidores**  
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

En nuestra cadena de valor, los Productores Asesores de Seguros constituyen un eslabón fundamental tanto en la etapa previa para la generación de los negocios, como en la atención de quienes a partir de la contratación de una póliza de seguro, ya son sus clientes y nuestros asegurados.

Entre sus servicios más importantes desde el punto de vista de la sustentabilidad, cabe destacar:

- El correcto asesoramiento a los clientes, tanto para determinar cuáles son las coberturas que mejor se ajustan a cada necesidad, su alcance y el uso de herramientas informáticas.
- El seguimiento de los riesgos y la detección de posibles fraudes.
- El cumplimiento de lo pactado por parte de la aseguradora y el pago a término.
- La contención del asegurado en caso de siniestro.

Asimismo, muchos de nuestros Productores Asesores de Seguros nos acompañan desde hace años en la implementación regional de algunos de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresaria, principalmente el Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo". Durante este ejercicio hemos promovido que se sumen también como aliados en el programa "Ciudadano Sustentable".







### 5.1.3. Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)

Esta Asociación fue constituida en el año 1985 por los Productores de Seguros del Grupo Sancor Seguros y actualmente cuenta con más de 600 Asociados en toda Argentina. Su propósito es llevar adelante acciones destinadas a sumar beneficios tendientes a elevar la calidad de vida de sus adherentes. Y como principal beneficio cuenta con un Sistema de Previsión compensatorio a la jubilación o pensión de los Asociados, que hoy brinda beneficios a 160 personas.

Durante este ejercicio, se destaca la participación de AMPASS en la jornada nacional destinada a los Productores Asesores de Seguros del Grupo Sancor Seguros, en la que intervinieron 400 de sus principales intermediarios de todo el país; en la firma del convenio entre CITES e INECO; y en reuniones informativas y del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.

Desde 2015, ambas entidades se encuentran adheridas al Pacto Global de Naciones Unidas, en pos de trabajar en conjunto con el Grupo Sancor Seguros, apoyando los 10 principios del Pacto.



(1) 51ª Asamblea General AOSS.  
(2) 31ª Asamblea General AMPASS.

## 5.2.

### COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



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

Una persona se convierte en nuestro cliente desde el momento en que expresa su voluntad de contratar un seguro. Y cuando se emite la póliza a nombre de esta persona, pasa a ser nuestro asegurado, ante quien nos comprometemos en caso de ocurrirle un siniestro.



### 5.2.1 Nuestros socios: clientes y asegurados

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Cantidad de empresas	226.076	236.220	275.984
Cantidad de individuos	1.237.481	1.358.917	1.419.814
Cantidad de empleados asegurados (ART)	1.600.103	1.663.721	1.925.536

Periódicamente solicitamos a nuestros asegurados su participación en encuestas de satisfacción sobre nuestros servicios y herramientas, así como también su grado de conocimiento y opiniones acerca del Proceso de RSE y los programas de sustentabilidad implementados por el Grupo.

96,37% de los clientes considera muy importante / importante la implementación de un Proceso de RSE.



Para ampliar la información sobre indicadores de satisfacción desglosados por medios de contacto con Prevención Riesgos del Trabajo y Centros Médicos Laborales de las distintas zonas, e indicadores de satisfacción sobre el servicio de asistencia vehicular entre otros, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



## 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



#### 5.3.1. Programa de contención para accidentados y/o familiares

##### Profesionales de acompañamiento y orientación

Las funciones de estos profesionales son acompañar y orientar a los accidentados y familiares en el proceso de tratamiento y recuperación, guiándolos y escuchándolos de forma empática, asesorándolos respecto de la Ley de Riesgos del Trabajo. De este modo, también son un nexo entre la ART y el accidentado para detectar necesidades y derivarlas al sector correspondiente, así como también para detectar e intervenir tempranamente en situaciones que pudieran derivar en litigio y brindar herramientas preventivas de cuidado emocional.

Durante el año 2016 se ha llevado adelante una revisión del procedimiento del rol para unificar criterios, derivando en el diseño de un protocolo que efectiviza los procesos de intervención ante cada situación que se presenta. A fines de 2016 y principios de 2017 se intensificó la presencia de los referentes en las zonas, a fin de acompañarlos, asistirlos técnicamente y efectuar auditorías para evaluar y guiar de una manera más efectiva a nuestros profesionales.

Se continúan brindando capacitaciones en herramientas de contención emocional al personal interno de las Unidades de Negocios y Centros Médicos Laborales, como por ejemplo en los procesos de duelo. En los últimos tres años se capacitaron 151 empleados. Además, se desarrollan herramientas concretas para aliviar el trabajo diario y optimizar el contacto del personal de la ART con los accidentados y sus familiares, a través del cuidado de las personas afectadas y el autocuidado.

#### 5.3.2. Contención de los accidentados en siniestros viales

A través del Equipo de Intervención Rápida (EIR) de nuestro Grupo, atendemos de un modo especial los siniestros de tránsito en los que hay personas lesionadas. Cuenta con una línea exclusiva donde los casos con lesiones son derivados, y cuando se trata de lesiones graves o muerte, el EIR actúa personalmente en el lugar donde ocurrió el siniestro, para brindar la contención y el asesoramiento necesarios.

##### Accidentes atendidos por el EIR

Accidentes	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Leves	14.881	14.009	15.076
Graves	919	934	1.420
Muerte	202	172	193
Total	16.002	15.115	16.689

#### 5.3.3. Contactos con los clientes

Para la atención de todas las consultas de nuestros asegurados, contamos con un Centro de Atención al Cliente (CAC) con líneas de atención diferenciadas de acuerdo al tipo de consulta o gestión: consultas generales; siniestros; emergencias y urgencias médicas; servicio al canal de ventas. También cuenta con canales de atención

151 empleados capacitados.

31.210 intervenciones realizadas por los profesionales en los últimos tres años.

23 profesionales de acompañamiento y orientación, distribuidos estratégicamente en las diferentes zonas de nuestro país.



Para ampliar la información sobre el accionar de este Programa y el rol del analista de siniestros graves, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

#### Equipo de Intervención en Catástrofes

El EIPS (Equipo de Intervención Psicosocial) surge en el año 2015 con el propósito de brindar una respuesta temprana, profesional y eficiente en caso de accidentes de alto impacto y gran magnitud (por causas humanas o climáticas en contexto del ámbito laboral). A través de un grupo de personas capacitadas y entrenadas, se busca contener al asegurado, a su familia y sus compañeros de trabajo mitigando el impacto emocional de los accidentes sufridos y ayudando a la prevención de patologías crónicas.

En la actualidad, el equipo está conformado por 17 personas pertenecientes a diferentes roles, áreas y zonas; de manera tal de tener presencia en todo el país. El mismo cuenta con la formación, entrenamiento y supervisión de la Lic. Alicia Galfasó, trainer internacional de equipos de primera respuesta.

Hasta el momento, se intervino en 15 eventos de distintas zonas del país, trabajando con 125 casos que denunciaron siniestros y 114 casos que no lo hicieron. Con estos 239 casos, se realizaron talleres, visitas a domicilio y prestadores y entrevistas individuales.

Prevención ART es la primera aseguradora a nivel mundial que cuenta con un Equipo de Intervención en Emergencias, Urgencias y Desastres.





virtuales (Chat, Facebook, E-mail, Sitios de Autogestión, Mobile y Fax) para las distintas empresas del Grupo.

Para el correcto registro y derivación de todas las consultas, el CAC dispone de tecnología CRM (Customer Relationship Management), con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención y proporcionar al cliente un servicio focalizado en sus necesidades.

En función a la variación que se observa respecto de los dos últimos ejercicios, resulta importante mencionar que los principales cambios implementados y que impactaron en los indicadores fueron:

- Tercerización y crecimiento de los servicios del CAC que se brindan desde el proveedor Telemercado en Córdoba (atención de las líneas de emergencias y urgencias médicas y siniestros automotor durante los fines de semana, feriados y noches; y atención de ciertos planes de Prevención Salud).
- Crecimiento de Prevención Salud, que incrementó el número de afiliados y convenios de planes corporativos.
- Aumento de las gestiones médicas derivadas de este último crecimiento.
- Ampliación del alcance del CAC en cuanto a la toma de denuncias de los diferentes ramos de seguros que comercializa el Grupo.
- Fomento de los sitios de autogestión del Grupo, lo que repercute en la disminución del indicador de atención virtual por parte de los operadores.

 Para más información sobre indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del CAC, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



8,14 es el puntaje de evaluación promedio del servicio al cliente sobre un total de 1.698 encuestados.



2.153.851 contactos con clientes.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Variación
Atenciones telefónicas	1.001.488	869.543	1.315.853	51%
Atenciones virtuales	506.492	551.822	490.282	-11%
<b>Total</b>	<b>1.507.980</b>	<b>1.421.365</b>	<b>1.806.135</b>	<b>27%</b>
Gestiones médicas	70.521	39.679	122.996	210%
Gestiones administrativas	200.363	230.015	224.720	-2%
<b>Total</b>	<b>270.884</b>	<b>269.694</b>	<b>347.716</b>	<b>29%</b>
<b>Total de contactos</b>	<b>1.778.864</b>	<b>1.691.059</b>	<b>2.153.851</b>	<b>27%</b>

## 5.4.



### ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES: SEGURIDAD PARA SECTORES DE BAJOS RECURSOS ECONÓMICOS "MICROSEGUROS"



Asuntos de Consumidores  
Asunto 6. Acceso a servicios esenciales

Sumado a los seguros de vida sobre saldo deudor que venimos ofreciendo desde hace años a microemprendedores de bajos recursos económicos, comenzamos a brindar microseguros de salud, también en un proyecto conjunto con Impulso Argentino.

Este producto permite a todos los microemprendedores del país acceder a bajo costo –actualmente una cuota mensual de \$ 50 por integrante del grupo familiar-, a un 50% de descuento en medicamentos y solventar los gastos asociados a intervenciones quirúrgicas de media/alta complejidad a través de una indemnización. Entre las 548 cirugías contempladas, se encuentran trasplantes y cesáreas.

Desde el año 2017, Sancor Seguros se suma a la Estrategia 5-5-5 de Microseguros Mutuales lanzada por la Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF), para ayudar a que las microaseguradoras mutuales alcancen su máximo potencial en los mercados emergentes y así tengan un impacto positivo en la vida de muchos hogares de bajos ingresos.

 Para más información sobre instituciones aliadas e indicadores de Microseguros, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



12.349 créditos otorgados.

62,47% mujeres y 37,50% hombres beneficiarios.

\$168.543.120 de suma asegurada.

\$137.421,68 siniestros pagados.



Este servicio es brindado a través de 23 instituciones de microfinanza -muchas de ellas cooperativas- que son nuestros socios estratégicos en todo el país. De este modo, a partir de un trabajo de alianzas y la creación de un servicio inclusivo, podemos ayudar a mejorar la calidad de vida de la población con mayor vulnerabilidad social.





## 5.5.

### SERVICIOS PARA NIÑOS Y JÓVENES



**Derechos Humanos**  
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

Si bien los niños no son los clientes directos de nuestros productos, muchos de ellos están orientados a garantizar su seguridad y/o su futuro de manera directa o indirecta.

En el primero de los casos, se trata de coberturas para niños y jóvenes, destinadas a amparar situaciones de riesgo que puedan ocurrir en ámbitos como el hogar o la escuela. En cambio, cuando hablamos de garantizar su seguridad de manera indirecta, nos estamos refiriendo a todos aquellos casos en que los chicos son los beneficiarios de las indemnizaciones que abonamos en caso de siniestros (incapacidad o muerte del padre o tutor). Este dinero muchas veces permite contribuir con las familias que de no contar con un seguro, podrían ver afectados sus ingresos y que los niños se encuentren en una situación de mayor vulnerabilidad.

Para conocer en detalle los productos y servicios orientados al público joven, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

## 5.6.

### 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

La innovación es uno de los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad. En páginas anteriores incluso hemos mencionado la creación de un Programa de Innovación cuyo objetivo es generar proyectos de valor tanto para la gestión interna de la Organización como para sus clientes. Algunos de los nuevos desarrollos de las empresas del Grupo surgen de este programa; otros son gestados en las áreas de negocios o corporativas, quienes detectan oportunidades a partir de la interacción y la escucha permanente con los grupos de interés. Algunas de estas novedades son:

- Agromobile Segunda Generación.
- Uso de drones en Seguros Agropecuarios.
- Cotizador Web para el Ramo de Seguros Automotores.
- Inauguración de nuevas oficinas en Argentina.
- Inauguración de un nuevo edificio en Sunchales donde funcionan el Centro Emisor de Pólizas y el Centro de Atención a Clientes, entre otras áreas de servicios.
- Centro de Atención Móvil "Sancor Seguros te acompaña".
- Convenio con Aerolíneas Argentinas para la implementación de un programa de beneficios para los asegurados a través del cual pueden sumar millas.
- Lanzamiento de la cobertura de caución Planeta Max.
- NEO y UP, dos soluciones tecnológicas internas que permitirán mejorar la experiencia del cliente.
- Kine Virtual para la rehabilitación de trabajadores lesionados.

Para acceder a más información acerca de estos y otros desarrollos, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

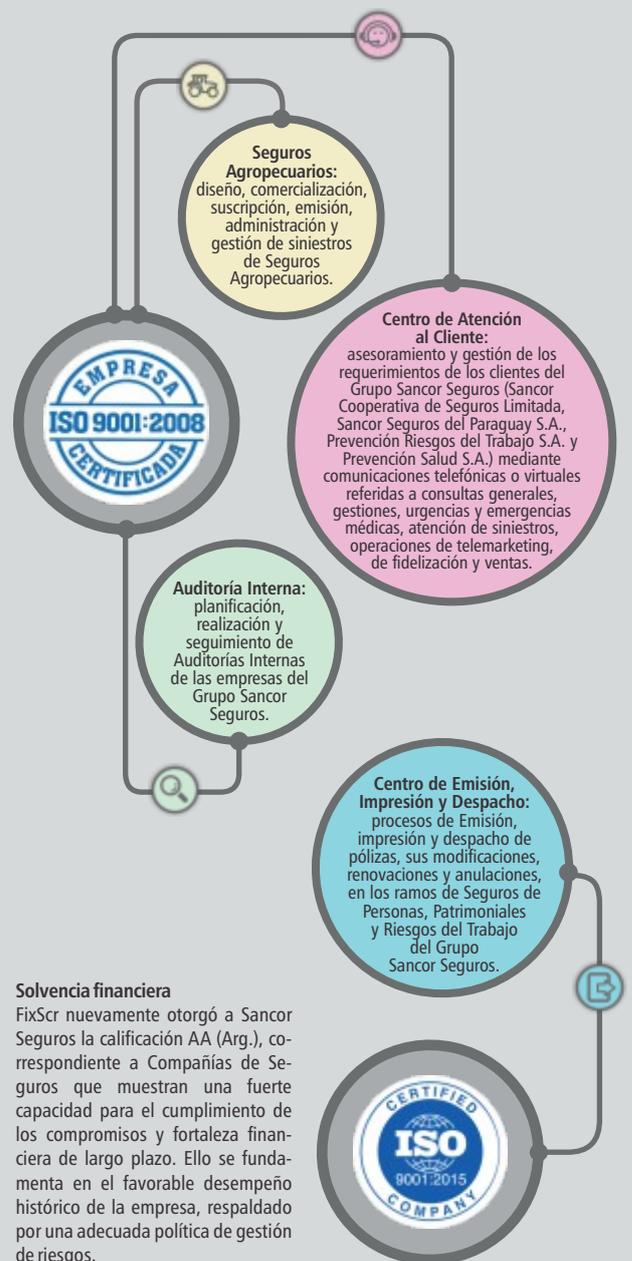
## 5.7.

### RESPONSABILIDAD POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



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

#### Áreas y procesos de nuestra empresa que cuentan con certificaciones ISO 9001





## 5.8.

### 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

Los Asesores de Riesgo son profesionales en higiene y seguridad que evalúan los ambientes de trabajo y asesoran a los empleadores para el control de los riesgos y el desarrollo e implementación de programas en sus empresas que contribuyan a prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

#### Programa de cursos presenciales "Primero Prevención"

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Cantidad de cursos	350	427	402
Cantidad de trabajadores	9.226	12.831	13.997
Cantidad de empresas	1.353	1.685	1.564

A inicios del 2017, para celebrar la décima edición del programa de cursos presenciales, renovamos su imagen y los materiales que se entregan a los trabajadores de las empresas aseguradas como herramientas que les permiten prevenir los riesgos propios de su actividad. Además, ampliamos el catálogo de cursos disponibles incorporando nuevas temáticas relacionadas con la prevención de los riesgos ergonómicos.

En cuanto al programa "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral", estamos gestionando una reestructuración del mismo a los efectos de brindar un asesoramiento más específico a las empresas que registren siniestros de tránsito, tomando en cuenta los diagnósticos y variables de cada organización, de manera de hacer algo superador a la actividad de capacitación y sensibilización, con la finalidad de reducir el alto índice de incidencia de los siniestros in itinere entre los siniestros laborales. Esto implica un rediseño de los instrumentos a utilizar y la formación de los Asesores Viales para concretar esta tarea.

Nuevos ejes de trabajo:

- Abordaje de la problemática del tránsito en general, no solo los accidentes in itinere.
- Diagnóstico de la problemática vial por perfiles de empresas.
- Soluciones personalizadas. Asesoramiento y participación del Asesor Vial en las medidas de intervención propuestas.
- Formación de nuevos profesionales para lograr una mayor cantidad de empresas que adhieran al programa.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Empresas alcanzadas	12	30	42
Trabajadores alcanzados	1.634	2.507	3.934
Localidades argentinas	6	20	23

295 Asesores de Riesgo.  
109.809 visitas a empresas.  
274.522 recomendaciones de seguridad.



↑ Jornada Primero Prevencención: (1)Inducción a la Seguridad, Monte Hermoso; (2)Incendio, Rafaela, Santa Fe; (3)Primeros Auxilios + RCP, Galvez, Santa Fe; (4)Primeros Auxilios + RCP, Posadas; (5)Primeros Auxilios + RCP, Reconquista.



↑ Nuevas piezas imagen programa "Primero Prevención".



72.961 trabajadores  
de  
10.953 empresas  
fueron capacitados durante los últimos diez años.



130 empresas.  
80 localidades.  
24.647 trabajadores  
alcanzados por "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral" en los últimos cinco años.

### Kine Virtual: simuladores virtuales para rehabilitación

Desde Prevención Riesgos del Trabajo, abordamos el tratamiento de los trabajadores accidentados con diversas herramientas. A las ya dispuestas en nuestros Centros Médicos Laborales, ahora sumamos esta tecnología de vanguardia con el propósito de simular situaciones reales de movimientos en los distintos puestos laborales.

La implementación de la tecnología Kinectic -software que funciona con sensores de movimiento- en nuestros CML, permite utilizar los recursos de la realidad virtual para reproducir los gestos habituales de los diferentes puestos de trabajo, favoreciendo y estimulando el reentrenamiento laboral, al tiempo que agrega valor y mejora los resultados de la rehabilitación. Además, con Kine Virtual se puede disponer de un registro individual, con información objetiva de los avances en la evolución de cada paciente.

Este desarrollo funciona cuando el paciente se ubica frente a la pantalla, donde el software reconoce sus características físicas, reflejándolas en un avatar dentro de la imagen. Kine Virtual se programa con ejercicios personalizados según las necesidades funcionales que demanda cada puesto de trabajo, y los ejercicios aumentan en dificultad y cantidad de repeticiones conforme a la evolución del paciente.

➤ Nuevas piezas imagen programa "Kine Virtual".



## ➔ 5.9.

### PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS ASEGURADOS



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

#### 5.9.1. Seguridad de la información

Para la protección de los activos de información contamos con un equipo de profesionales dedicado exclusivamente a la Seguridad Informática. En el último año se agregaron funciones de Arquitectura de Seguridad y evaluación de Riesgos de IT, con el objetivo de participar y acompañar los proyectos informáticos de la empresa desde su concepción, aportando la visión de seguridad para los mismos.

En el marco de Políticas y Normas de seguridad vigentes se están revisando y actualizando las mismas para adecuarlas a la última versión de la Norma ISO 27001, que es el estándar para el manejo de seguridad de los sistemas de información.

En el último año, se avanzó también en el cifrado de equipos móviles con nueva tecnología; en el proyecto de Manejo de Identidades; y en el relevamiento de roles de las diferentes áreas, para lograr una gestión de usuarios mucho más segura. Asimismo, continuamos trabajando en las jornadas de concientización en temas de seguridad informática, y evaluación de la conciencia de seguridad.

#### 5.9.2. Protección de datos personales

Dada la importancia que tiene la información como activo de la Organización, en el Grupo contamos con una Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, a cuyo cargo está la responsabilidad de velar por los datos personales que tenemos en nuestro poder, para proteger la confidencialidad e integridad de los mismos y de las personas que contratan nuestros servicios.

En tal sentido, para dar cumplimiento a la Ley Nacional 25.326, contamos con una Política General de Seguridad de la Información del Grupo Sancor Seguros y el Manual de Protección de Datos Personales publicado en la Intranet Corporativa.



Para acceder a más información acerca de la normativa de protección de datos personales, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



## PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- 6.1 Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros
- 6.2 Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial
- 6.3 Promoción de los Derechos Humanos – Pacto Global de Naciones Unidas
- 6.4 Nuestro compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales
- 6.5 Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres
- 6.6. Trabajando por la inclusión social



### 6.1

## DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



Derechos Humanos  
Asunto 1. Devida diligencia

En el Grupo Sancor Seguros, prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y estamos comprometidos con promover la diversidad y la inclusión, y con brindar condiciones laborales seguras y saludables que hacen a la integridad física, psicológica y a la dignidad básica de cualquier persona.

Estamos atentos a la posibilidad de integración de personas de grupos vulnerables donde los derechos humanos se pueden ver afectados. Nuestro compromiso consiste en seguir aumentando la capacidad de nuestra gestión para identificar y responder a las preocupaciones de manera efectiva.

El deber de respetar los derechos humanos nos concierne a todos. Las organizaciones tienen el potencial de afectarlos directa e indirectamente; respetarlos implica dar pasos concretos para asegurar la no vulnerabilidad de los mismos. Por eso, desde el Grupo Sancor Seguros participamos activamente en su promoción para que sean respetados por y para todas las personas.

En nuestra Declaración y Política de Derechos Humanos hacemos pública esta convicción. Para nosotros esto supone un requisito indispensable de actuación que asociamos a nuestra misión de brindar protección personal y patrimonial a los asegurados. Esta Política está fundamentada en las siguientes declaraciones internacionales:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- **Pacto Global de Naciones Unidas.**
- Los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** de Naciones Unidas.
- **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos**: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar".
- Guía de **Derechos del Niño y Principios Empresariales** (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- El Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, **John Ruggie**.
- El trabajo realizado como miembros del **Human Rights Working Group** (Naciones Unidas) y en especial su modelo de política de DDHH, y directrices trabajadas en forma anual.
- Los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).

La **Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros\***, alcanza a todos aquellos grupos de interés que se relacionan con la empresa en su esfera de influencia, tanto empleados, directivos como Productores Asesores de Seguros y toda su cadena de valor.

\*Versión completa disponible en [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com)



## ➔ 6.2.

# DERECHO A LA VIDA. GRUPOS VULNERABLES Y EQUIDAD: SEGURIDAD VIAL



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

## Una Misión, dos Objetivos fundamentales

En nuestra calidad de empresa enfocada en la Prevención, la Seguridad y la Salud, y particularmente por el trabajo en la prevención y disminución de siniestros de todo tipo que venimos realizando desde hace años, hemos observado que nuestra labor puede contribuir ampliamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1 y 3: "Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes" y "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades".

Identificamos que el ODS Nro. 3 y específicamente la meta 3.6 que establece para 2020 reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico, se alinea directamente con el tercer pilar de nuestra Estrategia de Sustentabilidad y particularmente con la dimensión del "Ciudadano Sustentable": "Cultura de la prevención".



Para este análisis tuvimos en cuenta tanto nuestra experiencia en la atención de siniestros viales, como las observaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre el hecho de que las muertes e incapacidades producidas por siniestros de tránsito afectan a toda la sociedad, y no solo a sus víctimas directas. Los costos de la atención médica prolongada, la muerte de personas que sustentan a la familia 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 para su dignidad. Además, según la OMS, la disminución de los traumatismos causados por el tránsito puede contribuir a reducir a la mitad la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil.

Entonces, trabajar en la reducción de este flagelo es trabajar también por la reducción de la pobreza, y en este sentido también estamos contribuyendo al cumplimiento del ODS 1.



Es por ello que, desde el año 2010, en el Grupo estamos comprometidos con esta causa y trabajamos a favor de la seguridad vial y el derecho a la vida, tomando como premisa el Art. Nro. 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU (consonante con los Principios 1 y 2 del Pacto Global), que establece que: "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona". En base a ello, identificamos grupos vulnerables que se ven afectados por los siniestros: sectores pobres con acceso limitado a la atención; adultos jóvenes entre 15 y 44 años, muchos de ellos, sostén de sus familias; niños y personas de más de 60 años que tienen más probabilidades de fallecer o menos capacidad de recuperación.

Implementar programas de concientización en seguridad vial y disminución de siniestros, implica pensar en modificar conductas humanas y hábitos arraigados como la creencia de que siempre le sucede a otro, por lo cual sabemos que es un trabajo arduo, complejo, de largo plazo **y que necesariamente debe realizarse de la mano de otros actores como gobiernos, cámaras y entidades del tercer sector.**

El Grupo Sancor Seguros, como promotor de los ODS, propone elevar esta expectativa para la disminución de muertes por accidentes de tránsito al sector público y al mercado de las ART, para contribuir a la Agenda 2030 a nivel nacional, y así trabajar de forma conjunta según los niveles de responsabilidad, con los diferentes actores de la sociedad, como propone el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.



Estamos convencidos de que, de esta manera, podemos disminuir siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad, gastos y generar bienestar, seguridad y solidaridad en las personas, creando valor económico, social y ambiental para la sociedad.



Para conocer un ejemplo concreto de indicadores cuantitativos y cualitativos en el abordaje del ODS 3, la meta 3.6 e indicadores referidos a la disminución de siniestros de tránsito en ocasión del trabajo, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 6.

## 6.2.1. La seguridad vial y nuestros grupos de interés



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

En este gráfico, presentamos un esquema de los Programas de Seguridad Vial del Grupo Sancor Seguros, según el grupo de interés al cual está dirigido. La información completa de cada programa se aborda en los distintos capítulos de este Reporte de acuerdo al grupo de interés que se describe.



## Programas de seguridad vial según grupos de interés alcanzados

Empleados		Programa Comprometerse / Programa Motivadores Viales
Proveedores		Programa de Desarrollo de Proveedores: capacitaciones en Seguridad Vial destinada a Proveedores
Productores Asesores de Seguros		Nuestros Productores Asesores de Seguros colaboran en la ejecución de distintas líneas de acción del Programa Rutas en Rojo
Asegurados		Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral Primero Prevención
Comunidad		Programa Nacional de Prevención de Sinistros de Tránsito Rutas en Rojo
Generaciones futuras		Programa Prevenidos / Programa GenPRE (destinado a adolescentes) / Parque Temático de Educación Vial
Comunidad educativa		Programa Formador de Formadores (destinado a docentes)
Gobierno		Integramos el Comité Consultivo de la <b>Agencia Nacional de Seguridad Vial</b> , interactuando con sus autoridades y con ONG's y asociaciones de familiares de víctimas. <b>Programa Compromiso Vial</b> (para inspectores de tránsito, policías, gendarmes y bomberos).

### ➔ 6.3.

## PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS – PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



Derechos Humanos  
Asunto 3. Evitar la complicidad

Desde nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2009, trabajamos comprometidamente por impulsar los 10 Principios de esta iniciativa mundial vinculada al respeto de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medioambiente y la lucha contra la corrupción.

↓ (1 y 2) Última reunión de la Mesa Directiva del Pacto Global del año 2016 en las instalaciones del Grupo Sancor Seguros.





Dada nuestra actividad de seguridad, prevención y salud, y su vinculación con la promoción del derecho a la vida, trabajamos poniendo especial énfasis en los Principios 1 y 2 del Pacto Global vinculados al respeto de los derechos humanos, así como en el impacto y la integración de grupos vulnerables.

Hasta fines del año 2016 integramos, por cinco años consecutivos, la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas. Hasta esa fecha Néstor Abatidaga, CEO del Grupo en ese entonces, fue representante de la Red Argentina del Pacto. De la misma forma, hasta diciembre de 2016 participamos en la Secretaría Ejecutiva, donde se planifican las actividades de la Red que son aprobadas por la Mesa Directiva.

Somos miembros, a nivel internacional, del Human Rights Working Group y presidimos en la Red local, el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos.

### Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH

Este Grupo de Trabajo es presidido por nuestra Organización desde su conformación en el año 2013, con la intención de ayudar a las empresas de la red local a entender y aplicar los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos aprobados por Naciones Unidas. Para facilitar ese ejercicio, se utiliza la Guía "Promover, Respetar y Remediar: Todos Ganamos" que elaboró la Red Argentina del Pacto Global, y trabaja en múltiples actividades de promoción y capacitación sobre los DDHH y empresa.

2016



Durante el año 2016 se realizó un taller sobre Empresa y Derechos Humanos: "Una visión actual con enfoque empresarial",

con el fin de ayudar a las empresas a aplicar la debida diligencia para identificar los impactos que sus actividades tienen sobre los derechos humanos de los grupos de interés con los cuales interactúan. También se brindó un taller sobre políticas de Recursos Humanos y Derechos Humanos orientado a gerentes de Sustentabilidad y del Área de RRHH, y por último, un taller sobre el impacto de las actividades empresariales en los derechos de los niños y niñas.

2017



Para el 2017 el compromiso es mayor; los integrantes del Grupo debieron presentar una carta de compromiso firmada por el

CEO y una autoevaluación -a partir de una herramienta facilitada por el Pacto Global- de la situación de la Organización en DDHH como punto de partida. También se trabajará el tema de debida diligencia y el armado de una política de DDHH y su implicancia. Contemplamos además la posibilidad de armar un espacio de trabajo conjunto con la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, a cargo del Programa de Empresas y Derechos Humanos.



### El Grupo Sancor Seguros, comprometido con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En Argentina contamos con una Red del Pacto Global con más de 600 miembros en todo el país que nos permite conectar nuestras propias estrategias empresariales con las prioridades globales, y trabajar de manera integrada sobre la realidad local para contribuir a la agenda Global.

En la reunión de redes locales que tuvo lugar en Dubai, la Red Argentina fue seleccionada por cuarta vez como una de las mejores diez Redes Locales del Pacto Mundial, por sus logros, integración territorial, comunicación y crecimiento sostenido.

Acciones que también son producto del esfuerzo realizado por los tres Grupos de Trabajo (DDHH, Empresas por la Igualdad y Cuidando el Clima) y los excelentes resultados del Programa de Empresas para Empresas, llevado adelante en conjunto con Alliance for Integrity y la Cámara Argentino Alemana.

### Guía "Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos"

Como abordaje de nuestra nueva Política de DDHH y parte de nuestro trabajo de promoción y apoyo de la Red del Pacto Global en la Argentina, incorporamos a nuestra gestión la Guía "Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos", que incluye un análisis detallado de los principios rectores de derechos humanos, recomendaciones para su implementación y también herramientas, como indicadores de calidad y evaluación, análisis de experiencias exitosas e información práctica. Trabajar con esta Guía nos ayuda a conocer y operar en el nuevo contexto fijado por los Principios Rectores de Derechos Humanos para Empresas de la ONU, conocido como "Marco Ruggie".

Para más información sobre este documento: <https://pactoglobal.org.ar/recursos/guia-de-derechos-humanos-para-empresas-proteger-respetar-y-remediar-todos-ganamos/>



## ➔ 6.4.

# NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES



**Derechos Humanos**  
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

En 2015 incorporamos a nuestra gestión los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save the Children, que proporcionan un marco general para entender y tratar el impacto del mundo empresarial en el bienestar de los niños.

A la luz de investigaciones sobre el impacto de nuestro negocio en los niños y jóvenes, en 2016 planteamos una reformulación de nuestros programas destinados a las futuras generaciones (Preveniños y Generación Pre), basada en ampliar nuestra perspectiva de lo que significa garantizar su seguridad, sumando a la prevención de riesgos que ya veníamos trabajando, propuestas para ayudarlos a tener experiencias seguras que fortalezcan principalmente el autocuidado y la autoestima.

En el marco de las actividades desarrolladas por el Grupo de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, en diciembre de 2016 participamos junto a otras empresas y a UNICEF de un diálogo sobre el impacto de las actividades empresariales en los derechos de los niños y las niñas de nuestro país. En esta oportunidad presentamos la investigación "Niños y niñas tienen la palabra", en el marco del programa Preveniños.

### 6.4.1. Respetar y promover los derechos del niño

Para trabajar a partir de los Derechos del Niño y Principios Empresariales, hicimos un recorrido que incluyó una revisión del programa Preveniños, un diálogo con chicos y una nueva propuesta epistémica que aúna el derecho a la expresión y el derecho a la protección.

Entendimos que lo más rico iba a ser incorporar la voz de niños y niñas en la definición de una línea de trabajo en, con y para ellos. Por eso, partimos del interés de los niños por ser escuchados, para convertirlos en protagonistas y proponerles que sean ellos mismos quienes nos enseñen cuáles son sus miedos y qué cosas los hacen sentir seguros. Para ello, iniciamos un ciclo de "Jornadas familiares" con los hijos de los empleados de las empresas del Grupo, que proponen una serie de actividades lúdicas basadas en varios derechos del niño.

Si bien nos resulta difícil trabajar con un grupo de interés que no es nuestro cliente inmediato, estamos convencidos de que debemos contribuir al cuidado de las futuras generaciones y dar cuenta temprana de nuestro interés en garantizar su derecho a la seguridad.

Algunos objetivos de este trabajo de respetar y promover los derechos del niño son:

- Orientar a las familias en su rol como garantes y en una crianza basada en la seguridad.
- Brindar herramientas para ayudar a los niños a empoderarse y fortalecer su confianza.
- Generar vínculos de mayor confianza entre la empresa y los chicos.
- Promover el juego como principio básico de la interacción que les permita, a partir del respeto, la solidaridad y la inclusión, divertirse y aprender a cuidarse.



↑ Jornadas Familiares / Unidad de Negocios Santa Fe - Septiembre 2016.



↑ Diálogo sobre el impacto de las actividades empresariales en los Derechos de los niños y las niñas de nuestro país, organizado por el Grupo de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas y UNICEF.

## ➔ 6.5.

# NUESTRO COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES



Desde 2015, cuando adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, comenzamos a mirar desde otra perspectiva cuáles son nuestras contribuciones para esta iniciativa en el ámbito laboral y nuestros distintos grupos de interés.

A la luz de estos 7 Principios que nos ayudan a los actores del sector privado a promover la igualdad de género en todos nuestros espacios de actuación, identificamos algunas iniciativas propias que ya tenían este propósito (como seguros orientados a la salud y el bienestar de la mujer) y empezamos a sumar otras, que nos permitan ir avanzando en este sentido.

Durante este ejercicio continuamos participando del grupo que lleva adelante la Red Argentina del Pacto Global: "**Empresas por la Igualdad**", donde trabajamos sobre diferentes ejes en favor de lograr la igualdad de género en las empresas.

Asimismo, por segundo año consecutivo nos sumamos a la campaña "**Empresas contra la Violencia hacia las Mujeres en el Ámbito Doméstico**", una iniciativa del Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), Fundación Huésped y la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.), del Espacio de Negocios Inclusivos de la Universidad Torcuato Di Tella.

Avanzamos también en el **Programa Pro Lactancia**, con la inauguración del primer Lactario en nuestro edificio corporativo en Sunchales, y una campaña de concientización sobre la importancia de la lactancia materna y de garantizar que las madres tengan espacios confortables para la extracción de la leche.



1) Taller de la Fundación Huésped para adolescentes en la Fundación El Desafío.  
 (2) Mujeres participantes del taller "Finanzas Personales", en el centro Fisherthon de Fundación Camino - Rosario - Mayo 2017.

### Trabajo conjunto con la sociedad civil

En mayo de 2017 participamos como convocantes del primer encuentro de "Finanzas Personales", de Fundación Camino, para brindarles a las mujeres herramientas que les permitan ordenar sus finanzas y puedan avanzar hacia una economía más sana.

Convocamos a profesionales de Fundación Huésped, quienes realizaron dos talleres en Fundación El Desafío destinado al staff de profesionales y a las adolescentes de entre 12 y 18 años que asisten a la misma. Los temas estuvieron relacionados a derechos sexuales y reproductivos.

## 6.6.

### TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN SOCIAL



Derechos Humanos  
 Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Desde hace unos años, desde el Grupo comenzamos a trabajar en un Programa de Inclusión que organice nuestros esfuerzos por ser una empresa cada vez más inclusiva hacia adentro, con los colaboradores y hacia afuera, con todos nuestros grupos de interés.

Los objetivos de este Programa de Inclusión implican:

- Comprometernos con la inclusión social y promoverla en el ámbito laboral.
- Generar un ambiente accesible para personas con discapacidad.
- Implementar un programa de empleo inclusivo.
- Ampliar la inclusión hacia la cadena de valor (negocios inclusivos).
- Concientizar a los empleados acerca de la diversidad.
- Comprometernos y promover la inclusión en la sociedad y resto de grupos de interés (concientización y comunicación inclusivas).

Este programa comprende cinco ejes sobre los cuales tenemos la necesidad de trabajar:

- **Accesibilidad.** Queremos lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles para personas con discapacidad. Para ello, estamos trabajando en adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad, mediante la evaluación y certificación de ALPI de los edificios de la empresa. A la fecha hemos certificado dos edificios de nuestra Sucursal en Capital Federal (Av. Córdoba y calle México).
- **Empleo inclusivo.** Desde el 2016 trabajamos en un programa de asesoramiento para evaluar la incorporación de personas con discapacidad y de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores. Para ello está previsto un análisis del entorno laboral de cada sector, y un análisis ocupacional de los puestos a definir.
- **Compromiso con la inclusión.** Con el fin de fomentar la diversidad en la comunidad, somos miembro de diferentes instituciones que promueven activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales: Club de Empresas Comprometidas (cuyo objetivo es incentivar la inserción laboral de personas con discapacidad en pos de generar un espacio para compartir experiencias); Red de Empresas por la Diversidad (iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, coordinada por el Espacio de Negocios Inclusivos Di Tella); y el Grupo de Trabajo de Empresas por la Igualdad del Pacto Global de Naciones Unidas.
- **Negocios Inclusivos.** Desde este año comenzamos a incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con discapacidad, para la contratación de algunos servicios o para la compra de productos. Una primera experiencia la estamos realizando con Fundación IDEL ([www.idel.org.ar](http://www.idel.org.ar)), que emplea a jóvenes con discapacidad, a quienes hemos solicitado tareas relacionadas con la personalización del empaquetado de obsequios y artículos promocionales.
- **Concientización y comunicación inclusiva.** Estamos realizando un trabajo conjunto con el Área de Marketing, para que nuestras comunicaciones sean cada vez más inclusivas, como por ejemplo, el subtítulo de videos.



**7.1.**

**DESARROLLO CIENTÍFICO, ECONÓMICO Y SOCIAL, Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA**



**Derechos Humanos**  
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales



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

**PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD**

- 7.1. Desarrollo científico, económico y social, y acceso a la tecnología
- 7.2. Educación y cooperativismo
- 7.3. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades
- 7.4. Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras
- Educación y cultura

Nuestro Centro de Investigación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) se ha consolidado como la primera incubadora de base tecnológica de Latinoamérica, con el propósito de contribuir a la matriz productiva del país a partir de la creación de un conjunto de empresas interdisciplinarias y autosustentables, trabajando en el desarrollo de cuatro áreas: biotecnología; nanotecnología; ingeniería y TICs.

Durante este ejercicio CITES firmó convenios con Fundación INVAP e INECO. Con la primera, el objetivo es desarrollar acciones de colaboración y complementación recíproca en la promoción y ejecución de tareas de creación de nuevas empresas de base científico-tecnológicas en el sur del país, a través de la creación de una incubadora tecnológica de CITES en la ciudad de San Carlos de Bariloche, en instalaciones de la empresa INVAP Sociedad del Estado.

Respecto del acuerdo con Fundación INECO -presidida por el Dr. Facundo Manes-, el mismo apunta a la creación de nuevas empresas de base científico-tecnológicas con proyección internacional en las verticales de: neurociencia; dispositivos médicos; fármacos; nuevas terapias y salud en general. Esto se suma a los cuatro vectores habituales del CITES.

Además, fruto de esta alianza, se prevé la construcción de un Centro de Neuro-Rehabilitación Ambulatoria junto a un Centro Médico Laboral de Prevención Riesgos del Trabajo en Buenos Aires.

Para acceder a más información sobre el CITES, consultar el sitio web [www.cites-gss.com](http://www.cites-gss.com).

**Infraestructura**

Dentro del desarrollo urbano en la ciudad de Sunchales, que el Grupo está encarando bajo el nombre de "Ciudad Verde", se ha comenzado con el diseño del complejo tecnológico y educativo, donde convivirán el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES), y el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES), promovido por la Fundación Grupo Sancor Seguros.

En el diseño de los edificios que componen este Campus se han aplicado criterios y tecnologías destinadas a lograr el menor gasto energético, con el objetivo de transitar un proceso de certificación LEED similar al que posee nuestro Edificio Corporativo.



Estos son los proyectos que buscan combinar talentos y tecnologías:	Estos son los proyectos que buscan combinar talentos y tecnologías:			
	Lanzamiento	CITES STARTUPS 2015	CITES IDEAS y STARTUPS 2016	CITES STARTUPS 2017
	<b>PROYECTOS RECIBIDOS</b>	120 *	205	41 **
	<b>ÁREAS ALCANZADAS</b>	50% TICs 30% Ingeniería 15% Biotecnología 5% Nanotecnología	61% TICs 20% Biotecnología 14% Ingeniería 5% Nanotecnología	54% TICs 39% Ingeniería 5% Biotecnología 3% Nanotecnología
	<b>PROYECTO A INCUBAR O INCUBADO</b>	iMvalv	Llamando al Doctor Eolo Pharma Natmol Viewmind	Pendiente

\* 100 de Argentina y 20 del exterior.  
\*\* A la fecha aún no cerró la convocatoria.

## 7.2. EDUCACIÓN Y COOPERATIVISMO



**Derechos Humanos**  
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales



**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

Ayuda mutua, solidaridad, respeto y colaboración, son los principales valores de la filosofía cooperativista que dio lugar al nacimiento de Sancor Seguros y el conjunto de empresas que esta controla. La Fundación Grupo Sancor Seguros es la encargada de difundir y propagar estos valores en toda la comunidad, a través de programas orientados a la sociedad, en materia de Cooperativismo; Seguridad Vial y Medioambiental; Salud e Higiene Ocupacional y Desarrollo Agropecuario.

### 7.2.1. Educación e intercambio cooperativos

Durante el ejercicio se consolidaron los programas que desarrollan actividades para fomentar la educación en valores y principios cooperativistas; se continuó el trabajo de articulación con las áreas de educación municipales, provinciales y nacionales; y se fortalecieron vínculos con las instituciones educativas que ya forman parte del programa de cooperativismo escolar.

Actualmente contamos con 96 Cooperativas Escolares en todo el país, apadrinadas por nuestra Fundación o por otros actores vinculados como la AOSS (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros); Productores Asesores de Seguros de manera particular; y otras instituciones que se suman al proyecto.

Además, generamos encuentros nacionales –como el Encuentro de Cooperativas Escolares 2016, en Las Grutas, Río Negro- e internacionales, entre alumnos cooperativistas y Docentes Guías de distintos lugares.

### 7.2.2. Gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)

El Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior, entidad educativa que depende de Fundación Grupo Sancor Seguros y con sede en la



165 alumnos de nivel secundario.  
500 estudiantes graduados desde el inicio del nivel secundario.  
202 estudiantes de nivel terciario.  
390 estudiantes graduados desde el inicio del nivel terciario.

ciudad de Sunchales, cuenta con un colegio secundario y un instituto superior no universitario que dicta varias carreras.

A partir del vínculo académico con la UCSE (Universidad Católica de Santiago del Estero) y un convenio firmado en 2017, se constituye el Centro Universitario Sunchales (CUS), que posibilita cursar una carrera de título universitario íntegramente en la localidad. El primer paso fue el dictado conjunto de la carrera universitaria de "Tecnatura Universitaria en Gestión de Cooperativas y Mutuales", y está previsto incorporar nuevas carreras como "Recursos Humanos".



Para acceder a más información sobre Fundación Grupo Sancor Seguros, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.



(1) Cooperativa Escolar San Benito, del Colegio del mismo nombre en Santos Lugares - Santiago del Estero; (2) Visita de EETP N° 453 a la Cooperativa Escolar CEPA Ltda., de la EETP N° 279 "Tte. B. Matienzo" de Sunchales - Santa Fe; (3) Encuentro de Cooperativas Escolares en Las Grutas - Río Negro.





### → 7.3.

## PREVENCIÓN Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES



**7.176.737** personas fueron alcanzadas con las cinco líneas de acción de este programa, desde su implementación.



**Derechos Humanos**  
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales



**Participación activa y desarrollo de la comunidad**  
Asunto 2. Educación y Cultura

### 7.3.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo"

La seguridad vial es uno de los temas más importantes para nuestra Organización, tanto por su incidencia en los índices de siniestralidad en los ramos de Seguros de Automotor y Riesgos del Trabajo, como por toda la labor que desde hace años venimos realizando en respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, y en coordinación con diferentes actores igualmente preocupados por este flagelo que nos afecta a todos.

Por ello "Rutas en Rojo" -como hemos llamado a este programa ya desde sus inicios en 2007- busca impulsar el cambio desde el

propio escenario, procurando que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial, ante la urgencia de revertir el flagelo de los siniestros de tránsito.

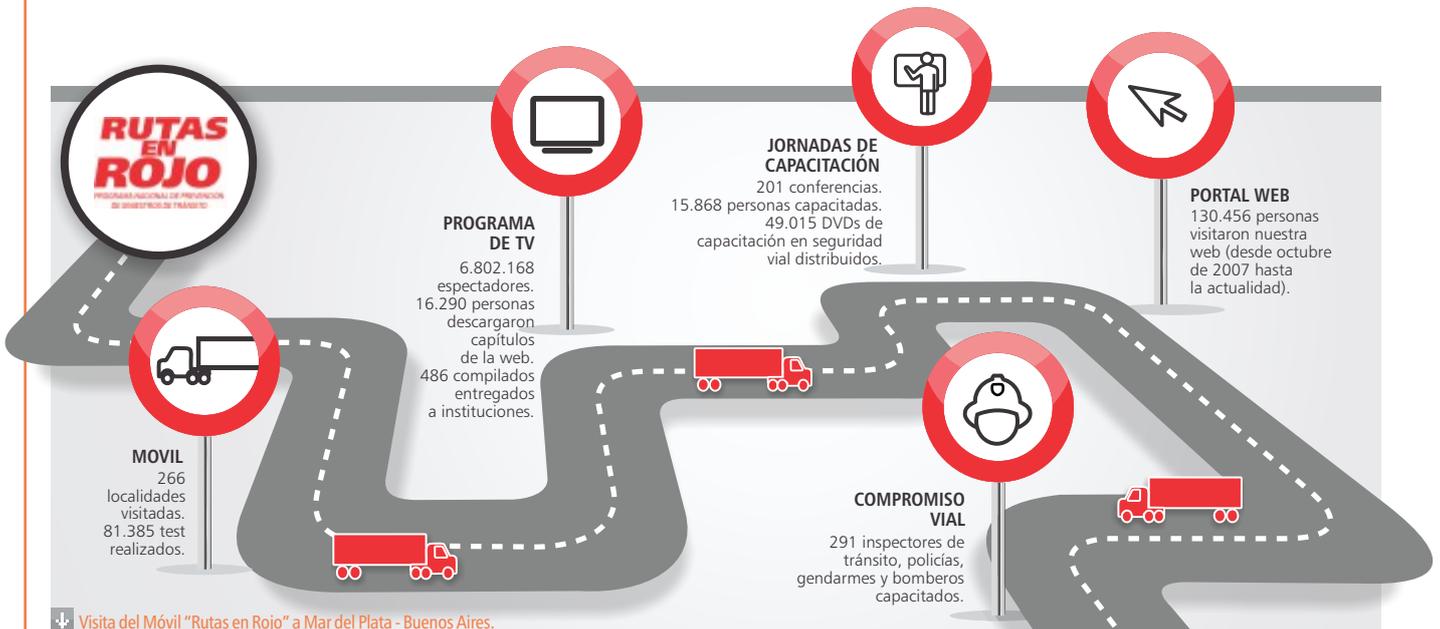
Cuenta con varias líneas de acción, que año tras año continúan sumando interacciones para lograr una sólida concientización entre sus destinatarios, según los diferentes roles en la vía pública.



Para ampliar información sobre los resultados de este Programa, ver "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.

#### Indicadores de impacto jornadas de capacitación Programa "Rutas en Rojo"

- 9,04** puntaje promedio de satisfacción.
- 89,99%** de los encuestados se comprometió a cambiar su conducta luego de la charla.
- 97,13%** se comprometió a transmitir el mensaje.



↓ Visita del Móvil "Rutas en Rojo" a Mar del Plata - Buenos Aires.





## 7.4.

# PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD EN LAS GENERACIONES FUTURAS



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



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

### 7.4.1. Parque Temático de Educación Vial

A través de este Parque, emplazado muy cerca de nuestro Edificio Corporativo en la ciudad de Sunchales, continuamos educando sobre los conceptos y principios de la seguridad en el tránsito, con el propósito de generar en los niños una conciencia temprana sobre la importancia de conducirse adecuadamente en la vía pública.

Desde hace ya más de seis años, este espacio es visitado tanto por niños de 5 a 12 años, como por docentes y familiares que los acompañan en el aprendizaje de conductas y actitudes preventivas en sus roles de peatones y conductores de bicicletas.

Gracias al trabajo de los docentes que forman parte del Parque, se lanzó un nuevo libro denominado "El Pasajero, más que un transportado", que prosigue a las ediciones de "En Bicicleta" y "El Peatón y la Seguridad Vial".



Para obtener más información sobre las estadísticas y resultados del Parque Temático de Educación Vial, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.

### 7.4.2. Club Preveniños

Este programa dirigido a los niños ya cuenta con 10 años de historia desde su lanzamiento. Y si bien fue transformándose para adecuarse tanto a los cambios permanentes de su público, como a las necesidades de las empresas del Grupo, su foco en la protección y seguridad de los más pequeños siempre se mantuvo intacto, y se impulsó a través de diferentes acciones.

Durante el ejercicio, la página web del Club Preveniños se adaptó para su uso a través de dispositivos móviles, lo cual llevó a que más chicos se sumaran a la propuesta. Asimismo, continuamos con campañas a través del Facebook, incorporando a la familia en las propuestas lúdicas y también con consejos para ayudar a garantizar los derechos de los niños y niñas.

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Niños socios del Club Preveniños desde sus inicios	452.860	465.399	469.143*

\*Durante este ejercicio, para garantizar la seguridad de los chicos miembros del Club Preveniños, se hizo luego una depuración de la base de datos, quedando solo los que habían entrado en los últimos dos años, por lo que los usuarios reales de la página son 44.631. Asimismo, se realizó un cifrado en las claves de los usuarios que quedaron, para garantizar la confidencialidad de sus datos.



+ de **20.000** asistentes al Parque desde sus inicios.

**89,19%** de las respuestas lo calificaron como "Excelente".



(1) y (2) Visitas al Parque Temático de Educación Vial; (3) y (4) Posteo de Preveniños.



**3.925** nuevos socios registrados en la web desde julio de 2016 a junio de 2017.

**65.829** seguidores en Facebook de Preveniños.



↑ Premiación Concurso de Afiches Divertite Sin Alcohol 2016.

### 7.4.3. Generación PRE

Bajo este programa, continuamos desarrollando acciones junto a otras entidades que tienen vínculo con los jóvenes.

Nuevamente participamos del concurso intercolegial de afiches organizado por "Divertite sin Alcohol", incentivando a alumnos de escuelas secundarias de Buenos Aires a reflexionar y tomar conciencia sobre las posibles consecuencias del consumo de alcohol. Como cada año, desde el Grupo premiamos a las tres mejores propuestas enfocadas en la problemática del alcohol versus conducción.

También junto a esta entidad, seguimos realizando las matinés de Generación PRE, tanto durante las vacaciones de verano, como en fechas importantes para los jóvenes como la vuelta a clase y el día del amigo. Allí les propusimos participar de distintas actividades con el objetivo de desterrar el mito de que para divertirse más tienen que tomar alcohol. Participaron activamente tanto de los concursos de tragos sin alcohol, como de las competencias de bailes con el Pump It Up y de las cabinas de selfies para tomarse fotos con los amigos bajo el lema "La diversión sana me gusta".



13.120 adolescentes

participaron de 10 Fiestas Generación PRE / Divertite Sin Alcohol.



620 estudiantes participaron del concurso de afiches "Divertite Sin Alcohol", con 300 propuestas.



+ de 4.000 personas asistieron al recital.



250 voluntarios.



50 toneladas de donaciones que se repartieron en 34 escuelas y llegaron a 2.800 chicos.

### Recital solidario Conduciendo a Conciencia

En octubre de 2016, a 10 años de la Tragedia de Santa Fe, se realizó una nueva edición del Recital Solidario, donde una vez más acompañamos a la Asociación Conduciendo a Conciencia en una movida por generar mayor concientización sobre la necesidad de trabajar para revertir los siniestros de tránsito.

El valor de la entrada del recital eran packs de donaciones de alimentos no perecederos, que se destinaron a los alumnos de escuelas de Chaco, Jujuy, Salta, Catamarca, Santiago del Estero y Corrientes. Desde nuestro Grupo, nos sumamos convocando a una colecta entre los empleados de Capital Federal y las Oficinas Comerciales de la zona.





### El deporte y la RSE, una alianza de ganar - ganar

En el Grupo conocemos por experiencia que de la mano del deporte es más fácil llegar a nuestro público, sobre todo a los jóvenes, tanto por sus virtudes para la salud de las personas como por el espíritu de autocuidado y la promoción de hábitos saludables.

En coherencia con ello y a partir de la experiencia durante 2016 de apoyar a tres atletas santafesinos del programa Objetivo Río, en 2017 decidimos continuar este vínculo a través del Programa de Apoyo al Atleta Olímpico - Tokio 2020. Este programa reúne a seis atletas santafesinos y rosarinos, de disciplinas individuales, que participarán en los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Tokio (tres de ellos

obtuvieron medalla de oro en Río 2016).

Este grupo de atletas se presentan como modelos de conducta ya que representan cabalmente valores como el respeto, vida saludable, sacrificio, ética y trabajo conjunto para llegar a un objetivo; conceptos que desde el Grupo siempre hemos buscado promover. Por ello nuestro acompañamiento es tanto para el rendimiento deportivo como para la formación profesional (el esfuerzo por terminar sus estudios formales) y en valores. Y esta alianza también nos ayuda a fortalecer nuestra campaña institucional "Ser Sustentable", dado que los seis deportistas se constituyeron en promotores de los ejes del "Ciudadano Sustentable".

### Argentina Cibersegura

Desde la Fundación Grupo Sancor Seguros continuamos trabajando en conjunto con Argentina Cibersegura, a través de charlas en escuelas para concientizar y educar sobre la navegación en un espacio digital seguro, dando a conocer las principales problemáticas y riesgos a los que nos exponemos cuando navegamos por la red.



**467 alumnos** de nivel primario y secundario de 4 instituciones educativas alcanzados con las capacitaciones.

Colaboradores del Grupo participando de capacitaciones en (1) Gálvez y (2) Colonia Raquel.





## CUIDADO DEL AMBIENTE

- 8.1. Estrategia de cuidado del ambiente
- 8.2. Uso sostenible de los recursos
- 8.3. Conformidad ambiental de los productos y servicios
- 8.4. Prevención de la contaminación
- 8.5. Adaptación a los cambios meteorológicos

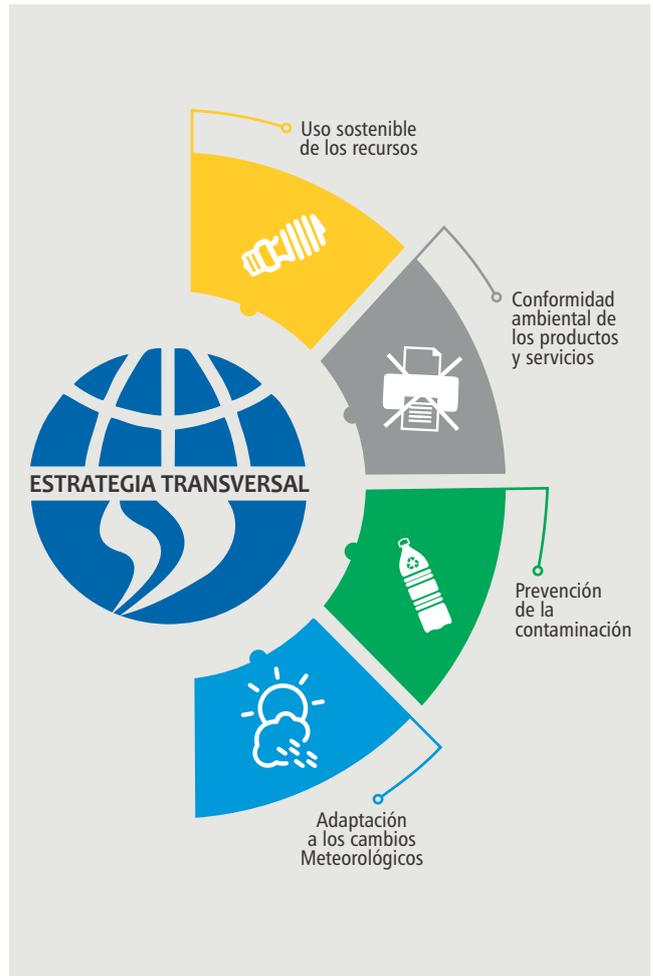


### 8.1.

## ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE



Desde el año 2011 contamos con una estrategia de cuidado del ambiente basada en cuatro pilares, a través de los cuales procuramos preservar tanto el ambiente, como la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio.



Con esta estrategia apuntamos a procesos más eficientes, previniendo y minimizando los impactos ambientales adversos, reduciendo la utilización de recursos, los residuos y la contaminación. Asimismo, en cuanto a los seguros que ofrecemos al mercado, estamos atentos a detectar riesgos y evitamos involucrarnos en contrataciones que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social.

En nuestro Programa "Ciudadano Sustentable" dicha temática está contemplada también en una de sus dimensiones, que apunta tanto a la prevención y minimización de los impactos ambientales de nuestra actividad, como al involucramiento de todas las partes a través de conductas que favorezcan el uso responsable de los recursos.



## 8.2.

### 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

Este eje es el que contempla el uso que hacemos de nuestras instalaciones en las actividades diarias del negocio. Nuestra meta es la ecoeficiencia energética, que incluye desde el diseño óptimo de los nuevos edificios hasta la adaptación progresiva de aquellos espacios que, formando parte de nuestro patrimonio desde hace años, permitan hacer modificaciones estructurales o adecuaciones en el uso de ciertos recursos como la energía eléctrica o el gas.

En algunas Unidades de Negocios ya se utilizan exclusivamente luces Led, mientras que en otras se propicia la luz natural, sumado al compromiso de todos los colaboradores en el ahorro energético en el espacio de trabajo.

Fuera del entorno laboral, en relación al desarrollo urbano del Grupo en Sunchales, "Ciudad Verde", se terminó con la entrega de posesión de los lotes y el barrio ya cuenta con luminaria Led, con sistema de control remoto y de gestión inteligente, permitiendo un 50% de ahorro en el consumo energético. Los servicios son subterráneos, evitando contaminación visual y cuenta con grandes espacios verdes que garantizan un aire puro.

Gráfica de la Campaña "Ser Sustentable".



**VOS DECIDÍS  
PONER EL AIRE A 24°.  
NUESTRO EDIFICIO TAMBIÉN.**

## 8.3.

### CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Asuntos de Consumidores  
Asunto 3. Consumo sostenible



#### El Medioambiente

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

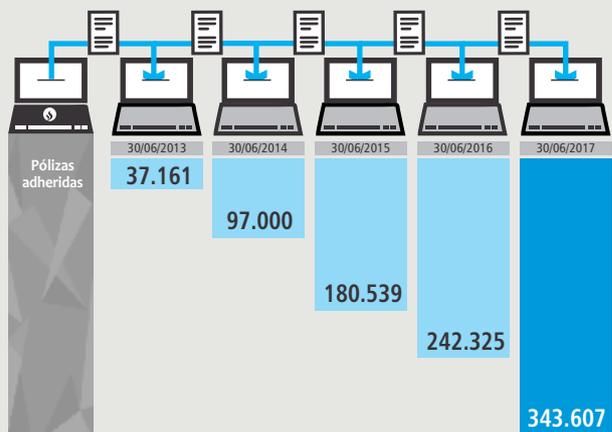
Como empresa de servicios, la materialización de nuestro impacto en el medio ambiente está dada por el uso del papel como insumo básico para muchos de nuestros procesos, pero principalmente en la impresión de las pólizas, que es lo que entregamos a nuestros clientes como comprobante de la contratación del servicio. Desde hace algunos años venimos trabajando en la implementación del servicio de Póliza Electrónica, cuyo beneficio principal es que permite disminuir la cantidad de documentos impresos, pero también contribuye a la disminución de CO<sub>2</sub>, al reducirse la logística en el envío.

Respecto de las demás gestiones que requieren una importante cantidad de documentación, año a año incluimos más documentos en el proceso de digitalización, lo cual contribuye a reducir el consumo de papel.



**42%** de incremento en la adhesión a la póliza digital en el último ejercicio.

#### Adhesión a Póliza Electrónica





### Productividad e impresiones (Cero Papel)

Ante la necesidad de optimizar los recursos económicos, humanos y los procesos claves del negocio –vector incluido en nuestro Mapa Estratégico–, el Centro de Emisión, Impresión y Despacho se propuso reducir las impresiones como objetivo estratégico para la Planificación 2016-2017. Esta iniciativa está alineada al proyecto WOP (Whitout Paper) que derivó del Programa de Innovación Corporativa.

Esto se suma a las estrategias que ya se venían implementando para la reducción de impresiones y de consumo de papel:

- Inclusión de información antes contenida en pólizas, en la plataforma “Mis seguros on line”.
- Impresiones dúplex.
- Digitalización de documentos.
- Incentivo a intermediarios por póliza adherida a despacho electrónico.

### Cambio de equipos de impresión

Durante este año se realizó un análisis de la cantidad de equipos que serían necesarios para imprimir el volumen actual de documentación del Grupo y se redujo casi en un 50% la cantidad de impresoras. Esto se logró a partir del reemplazo de equipos, incorporando unidades de última generación que tienen soluciones como impresión segura (solo imprimen cuando el usuario se identifica); cancelación de impresiones no deseadas y eliminación de los documentos enviados a imprimir y no retirados por el usuario.

### Digitalización de documentación

Desde el Centro de Procesamiento de Documentación se trabaja con el objetivo de que decrezcan los niveles de impresiones que se generan en el Archivo Corporativo, con el objetivo de dar respuesta a la necesidad de la Organización de disminuir el consumo de impresiones y papeles.

Una de las principales acciones es la reducción de las impresiones utilizadas para realizar búsquedas de documentos en general dentro del archivo físico, reemplazando las impresiones por la incorporación de tablets que puedan brindar los mismos beneficios. Antes el sistema de búsqueda contenía un alto nivel de tarea manual, impresiones y armado, y escasos procesos de automatización. Actualmente se utilizan diferentes dispositivos para ampliar los resultados.

El segundo de los puntos es el preparado de legajos físicos para ciertas áreas de la Organización. Antes, al localizar la ubicación del original, se digitalizaba el mismo y se realizaba una copia que era enviada en físico a los sectores, para que éstos a su vez remitan los legajos a los estudios requirentes. Actualmente no se envía el legajo físico, y se responde a estos requerimientos exclusivamente de forma digital. De esta manera además se logra que la información desde el Grupo llegue a los estudios vía mail, omitiendo el traslado.

### Utilización de bolsas oxibiodegradables

Pese a su costo elevado, para el envío de la documentación que continúa imprimiéndose, seguimos utilizando bolsas oxibiodegradables, dado su impacto al medioambiente considerablemente menor en relación a las bolsas de nylon. Esta misma característica tienen las bolsas utilizadas para recolectar todos los residuos de la empresa en los edificios de la localidad de Sunchales. En este período utilizamos aproximadamente 60.000 de estas bolsas de residuos.

+ de 7.000.000 de impresiones anuales se lograron reducir gracias a las estrategias implementadas, lo cual significa una importante reducción en el consumo de papel.

### Productividad e impresiones

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Cantidad de impresiones	37.023.799	37.107.557	39.127.007
Pólizas vigentes	1.516.621	1.758.794	1.937.918



Para ampliar información sobre indicadores de impresiones del Centro Emisor, ver el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 8.

### Bolsas oxibiodegradables para el envío de pólizas

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Nuevas	278.229	376.403	381.322
Recicladas	5.516	224	169
Total general	283.745	376.627	381.467



1.035.954 empaques y envoltorios de nylon reemplazados por bolsas oxibiodegradables en los tres últimos ejercicios.  
5.909 bolsas recicladas.



## 8.4.

# PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN



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

### 8.4.1. Indicadores de consumo

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

#### Consumo Casa Central y Unidad de Negocios Sunchales

	Energía eléctrica	Agua*	Gas natural	Residuos	Papel adquirido**
2014/2015	19.837,53 GJ	14.044 m <sup>3</sup>	2.073,49 GJ	51,94 Tn	282.672 Kg
Emissiones de CO <sub>2</sub>	1.671,69 Tn	---	116,32 Tn	---	---
2015/2016	21.343,12 GJ	10.301 m <sup>3</sup>	1.955,96 GJ	131,15 Tn	251.058 Kg
Emissiones de CO <sub>2</sub>	1.798,57 Tn	---	109,73 Tn	---	---
2016/2017	17.385,10 GJ	8.666 m <sup>3</sup>	554,50 GJ	123,80 Tn	271.300 Kg
Emissiones de CO <sub>2</sub>	1.465,03 Tn	---	31,11 Tn	---	---
% variación consumo	-18,54	-15,87	-71,65	-5,60	8,06

\*El valor se obtiene tomando el dato de m<sup>3</sup> de consumo que figura en las facturas mensuales abonadas por el servicio.

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



Para ampliar información sobre indicadores de consumo de energía, agua y emisiones de CO<sub>2</sub> en las diferentes oficinas del país, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 8.

	RESIDUOS ORGÁNICOS	PAPEL/CARTÓN	BOTELLAS/VASOS DE PLÁSTICO	TAPITAS DE PLÁSTICO	CARTUCHOS DE TÓNER	PILAS	ACEITE
2014/2015	46.869,00 Kg	14.840,70 Kg	8.578,45 Kg	238,60 Kg	1.911 uds.	---	---
2015/2016	56.014,13 Kg	16.671,65 Kg	11.206,99 Kg	376,40 Kg	1.948 uds.	---	---
2016/2017	42.951,25 Kg	31.252,80 Kg	2.604,11 Kg	338,45 Kg	1.049 uds.	115,50 Kg	562 Kg
Unidades de Negocios Comprometidas	Casa Central / Santa Rosa / General Roca	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Resistencia / Río Cuarto / Rosario / Santa Fe / Santa Rosa / Bahía Blanca	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Santa Rosa	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Resistencia / Rosario / Santa Fe / Santa Rosa / Bahía Blanca	Corporación centraliza el reciclado de los cartuchos de todas las Unidades de Negocios y Oficinas Comerciales.	Casa Central / Resistencia	Casa Central

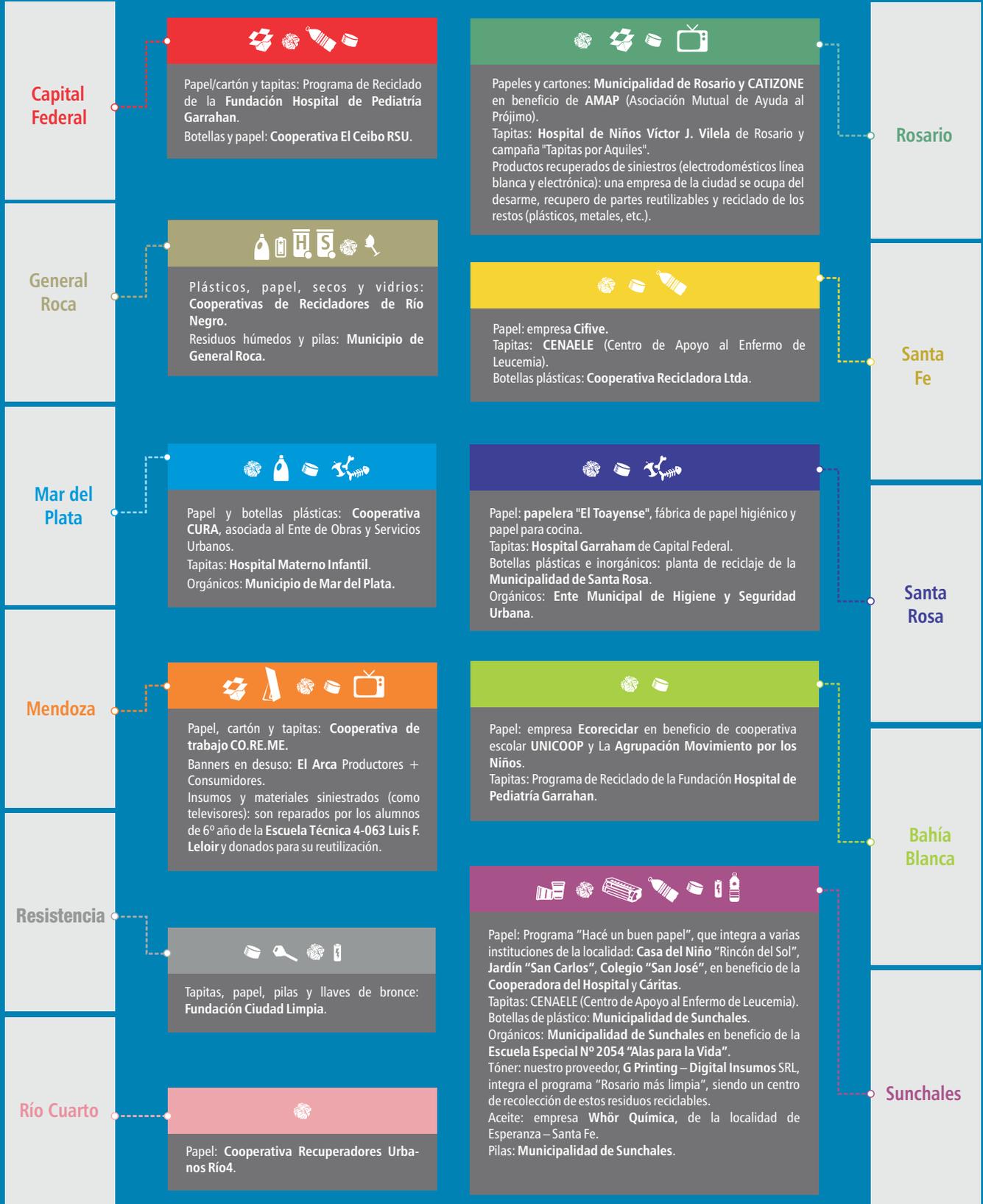


Para ampliar información sobre indicadores de reciclaje de residuos por tipo y localidades, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 8



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

### DESTINO DE LOS RESIDUOS POR LOCALIDAD





↑ (1) y (2) Elementos para la separación de los residuos; (3) Gráfica de la Campaña "Ser Sustentable"

### 8.4.2. Programa "Compromiso con el ambiente"

En el marco de este programa lanzado en 2012 para la sensibilización y racionalización del uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados, en este ejercicio continuamos sumando acciones para cuidar los espacios de trabajo y el medio ambiente en general.

Para la disposición final de los residuos, en muchos casos trabajamos en vinculación con entidades locales (municipios, cooperativas, asociaciones, etc.), lo cual nos permite contribuir también con el desarrollo social a través del fomento de las actividades de estas instituciones.

### 8.4.3. Emisiones de CO<sub>2</sub>

Otro de los impactos de nuestra actividad en el ambiente es la emisión de CO<sub>2</sub>, producto de los viajes realizados por nuestros colaboradores en automóviles o avión. Desde hace algunos ejercicios venimos trabajando en indicadores que nos permitan medir nuestro impacto en el efecto invernadero y en posibles formas de minimizarlo.

Una herramienta tecnológica muy importante que nos permite avanzar en este sentido es la utilización de videoconferencias o teleconferencias para realizar reuniones entre personas que se encuentren en distintas regiones del país, lo cual posibilita evitar viajes y, por lo tanto, emisiones de CO<sub>2</sub> y siniestros viales.

#### Cantidad de videoconferencias realizadas en conexión con Sunchales\*

	2014/2015	2015/2016	2016/2017
 Cantidad de videoconferencias	545	362	341

\* Para próximos ejercicios esperamos poder sumar las videoconferencias realizadas entre otras Unidades de Negocios del país.

Otra acción que nos permite disminuir cuatro toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> al año consiste en la fusión de varias computadoras en un solo servidor. Con las PCs virtualizadas logramos reducir el consumo de energía y los costos en un 35%.

 Para conocer detalles del registro de viajes realizados por los colaboradores, discriminado por vehículo y ejercicio económico, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 8.



13.282 cartuchos de tóner reutilizados o reciclados desde el año 2007.



820,5 kg de residuos de aparatos eléctricos / electrónicos entregados para su tratamiento, recupero y disposición final a través de las empresas Ecotech (San Lorenzo - Santa Fe) y Silkers S.A. (Quilmes - Buenos Aires).

58 kg de un elemento promocional plástico en desuso entregados a C2H4, empresa de Sunchales, para su procesamiento y obtención final de materia prima para la elaboración de baldes de albañilería.



512 máquinas virtuales funcionan en 18 hosts (equipos físicos) del Grupo.



#### 8.4.4. AcercaRSE- "La Basura Sirve"

Este programa en el que participamos articuladamente el Grupo Sancor Seguros y otras empresas destacadas, junto al sector público y ONGs, se orienta a generar valor, trabajando en forma conjunta para el desarrollo sustentable de las comunidades de la zona Zárate – Lima – Campana. Para ello, se organizan charlas y talleres y se entrega material informativo para concientizar a la gente sobre los beneficios de la clasificación y separación de residuos.

Más información en <http://www.acercarse.com.ar/>

#### 8.4.5. Prácticas de economía circular

Dentro del enfoque de ciudadanía sustentable incluimos el destino de los bienes que consumimos. Así, para ser sustentable, el ciclo de vida de cualquier producto debe ser circular, lo que implica que cuando pierda alguna de sus cualidades vuelva a ingresar en el circuito productivo, permitiendo optimizar el uso de los recursos y reduciendo la generación de residuos. Ya mencionamos uno de nuestros principales insumos, el papel, y cómo nos ocupamos tanto de reducir el consumo como de su reutilización y reciclado. Pero también en el marco de nuestra prestación, cuando ocurre un siniestro en algún ramo del seguro que implique bienes materiales, quedan en nuestro poder elementos que ya no pueden ser utilizados para lo que fueron diseñados. Una buena gestión evita que estos elementos tengan un destino no sostenible (basurales a cielo abierto) o ilegal (circuito comercial en negro).

Una de estas prácticas es la gestión de automóviles que sufren siniestros con destrucción total. Aquí la unidad se da de baja para su circulación y se entrega al desarmadero de CESVI Auto. Este desarmadero presenta las mejores prácticas en el procesamiento de vehículos siniestrados: descontaminación, desarme, clasificación de las autopartes que luego serán comercializadas en el mercado legal, reciclado de otras partes del vehículo (neumáticos, baterías, plásticos, vidrios, metales, hidrocarburos) y disposición final segura de los elementos que no puedan recuperarse. El reciclado es realizado por empresas especializadas en cada tema.

Otro caso es el que realizamos en San Rafael (Mendoza). Gracias a las donaciones que se realizan desde nuestra Oficina en dicha localidad, alumnos de la Escuela Técnica 4-063 Luis F. Leloir aprenden reparando equipos siniestrados (televisores o computadoras) para luego donarlos a instituciones que los necesiten, a través del Rotary Club. Mediante esta alianza estratégica de tres entidades, se ayuda a un sector vulnerable de la comunidad y se da un destino sustentable a elementos que, de otro modo, terminarían como chatarra electrónica.

#### 8.4.6. Acciones del Grupo de Trabajo "Cuidando el Clima"

El Grupo Cuidando el Clima está integrado por organizaciones firmantes del Pacto Global, entre ellas Sancor Seguros, quien participa activamente desde el comienzo de esta iniciativa en 2015. El grupo tiene como objetivo comprender y luego aplicar los principios ambientales del Pacto Global de Naciones Unidas (principios 7, 8 y 9) en sus entidades miembro y promoverlos en otras organizaciones. Para ello se realizan reuniones periódicas en las que participan especialistas o funcionarios relacionados con la temática del ambiente, y donde además se desarrollan contenidos propios relacionados con los objetivos del grupo de trabajo. Durante el ejercicio 2016/2017 estuvimos trabajando en un documento sobre la relación entre los ODS y el cambio climático, utilizando las metodologías de FODA y PESTLE para el diagnóstico y con propuestas de abordaje público-privadas. Este documento será publicado hacia fines de 2017.



Charla del Programa "La Basura Sirve" a alumnos de escuela de Zárate ;(2) y (3) Reuniones del Grupo de Trabajo "Cuidando el Clima".





## 8.5.

# ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS



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

## 8.5.1 Estrategias para minimizar la incertidumbre de la información climática en el agro

Concluida la campaña 2016/2017, la producción de soja en Argentina estuvo entre las dos mejores de los últimos 17 años. El rendimiento promedio superó los 3.000 kg por hectárea, lo que ayudó a compensar parte de las importantes pérdidas de superficie relevadas durante la campaña (1,2 millones de hectáreas), en su mayoría debido a inundaciones y excesos hídricos registrados desde inicios del otoño hasta comienzos del invierno.

Durante este período, el Grupo Sancor Seguros participó de reuniones a nivel nacional y provincial específicamente en las provincias de Santa Fe, Córdoba, Mendoza, Río Negro y Corrientes; con el objetivo de dar respuesta a necesidades de coberturas de riesgo de sus productores, que en estas dos últimas campañas han sufrido los efectos severos del clima.

Para dar respuesta a las catástrofes climáticas y luego de un trabajo estadístico sobre mermas de rindes históricos, se desarrolló una cobertura que apunta a solucionar la estructura de costos del productor agropecuario. Concretamente, en el caso de que un productor sufra una sequía o inundación catastrófica que se refleje en un mal rendimiento de su cultivo, la póliza emite automáticamente la cancelación del costo del seguro.

Se utilizó satisfactoriamente la herramienta Visualis Heladas en la suscripción de riesgos, pudiéndose tomar decisiones técnicas-comerciales acordes en tiempo y forma. El uso de esta solución fue avalado por los reaseguradores más importantes.

Por último, se concretó el convenio anual de colaboración recíproca con el INTA Castelar, intercambiando información de utilidad para ambas partes. Gracias a este convenio se pudo acceder a imágenes integradas de radares meteorológicos que indican claramente las zonas con y sin granizo en su área de influencia. Estos elementos de información fueron utilizados en la determinación de zonas globales de afectación de daño cuando se cruzaron los datos con la base de lotes asegurados.

## 8.5.2. Adecuación de coberturas patrimoniales ante fenómenos naturales

Si bien en el ejercicio 2016/2017 se registraron algunos fenómenos naturales que afectaron a diferentes zonas del país, la cantidad de siniestros a causa de estos fenómenos fue mucho menor tanto en el ramo de Seguros Agropecuarios como en Patrimoniales.

Entre los principales siniestros vinculados a las condiciones climáticas, se consideran los causados por:



**Daños por agua e inundación**



**Granizo**



**Huracán / Ciclón / Tornado**



**Rayo**

En el caso de Incendio, hay un leve incremento en los pagos y reservas, mientras que en Todo Riesgo Operativo se redujo significativamente el monto de pagos y reservas, como consecuencia de las políticas de suscripción que se han aplicado en el sector en los últimos años.

Finalmente, el programa de georreferenciación (ARC Map) comenzó a utilizarse en febrero de 2015 para realizar pruebas y análisis a los fines de identificar y ordenar los puntos de georreferenciación, como así también elaborar estadísticas sobre distintas variables que afectan la cartera potencial y vigente de seguros. Actualmente, todas las pólizas cuya suma asegurada supera los \$10.000.000 están georreferenciadas, permitiendo realizar un rápido mapeo de las zonas afectadas por fenómenos naturales y determinar las exposiciones a riesgo en cada área. Al igual que en ejercicios anteriores, desde el Área Grandes Riesgos trabajamos para lograr la mayor previsibilidad que la exposición a fenómenos naturales hace posible.

### Detalle de siniestros cuyas causas han sido fenómenos climáticos (y erogaciones generadas por los mismos)

Ramo	2014/2015		2015/2016		2016/2017	
	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente
Incendio	87	\$ 2.260.018	107	\$ 4.509.535	99	\$ 4.975.176
Todo Riesgo Operativo	181	\$ 6.239.548	109	\$ 17.490.907	157	\$ 10.580.498



### SEGURO AMBIENTAL

Desde diciembre de 2016 se está brindando cobertura de Caución por Daño Ambiental a aquellas empresas que, obligadas legalmente o no, estén interesadas en contratar una póliza que garantice el cumplimiento de las obligaciones que genera un daño ambiental de incidencia colectiva. A la fecha se han emitido 93 pólizas, principalmente en Capital Federal, Buenos Aires y Córdoba, zonas con fuerte compromiso ambiental. El objetivo para el nuevo ejercicio es lograr una activa participación del resto de las provincias, de modo de poder proteger el medio ambiente y reducir el pasivo ambiental en Argentina.



# INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

- 9.1. Proceso de RSE: 12 años de mejora continua
- 9.2. Matriz de Materialidad y los temas relevantes de nuestro negocio
- 9.3. Indicadores de Sustentabilidad
- 9.4. Informe de Verificación Independiente
- 9.5. Glosario



## + 9.1.

### PROCESO DE RSE: 12 AÑOS DE MEJORA CONTINUA

Desde el año 2005 trabajamos con el firme compromiso de contribuir al desarrollo sostenible desde nuestro rol de empresa. De esta forma, fuimos detectando oportunidades de mejora y generando nuevas iniciativas y procesos, a través del diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

El Proceso de RSE ha sido el marco que desarrollamos para poner en marcha nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Desde allí y con eje en el diálogo con los grupos de interés, este Proceso se ha nutrido en estos 12 años con las mejores prácticas internacionales, lo que nos ha llevado a ser pioneros en la implementación de varios estándares: Norma ISO 26000 (año 2011); Guía G4 de GRI (año 2013); Estándar AA1000 AccountAbility (año 2005); los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas con la herramienta SDG Compass (año 2015); los Principios de Empoderamiento de las Mujeres y los Derechos del Niño y Principios Empresariales (año 2015) y la nueva Guía GRI Standards (año 2016).

A través de este Proceso de RSE nuestro principal objetivo es abordar y trabajar comprometidamente en los temas que les interesan a los grupos de interés de nuestro negocio: los Temas Materiales.

#### Etapas del Proceso de RSE



#### 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.

Este Proceso de RSE se vuelve a iniciar año tras año, ya que se retroalimenta con las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando un beneficio mutuo.



Como cada año, utilizamos el sello que diseñamos inspirado en el logo oficial de la Norma ISO 26000, asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y el Yang para identificar cada una de las secciones de este Reporte 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.



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Prácticas justas de operación



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Derechos humanos



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Prácticas laborales



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Participación activa y desarrollo de la comunidad



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Asuntos de consumidores



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
El medioambiente

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

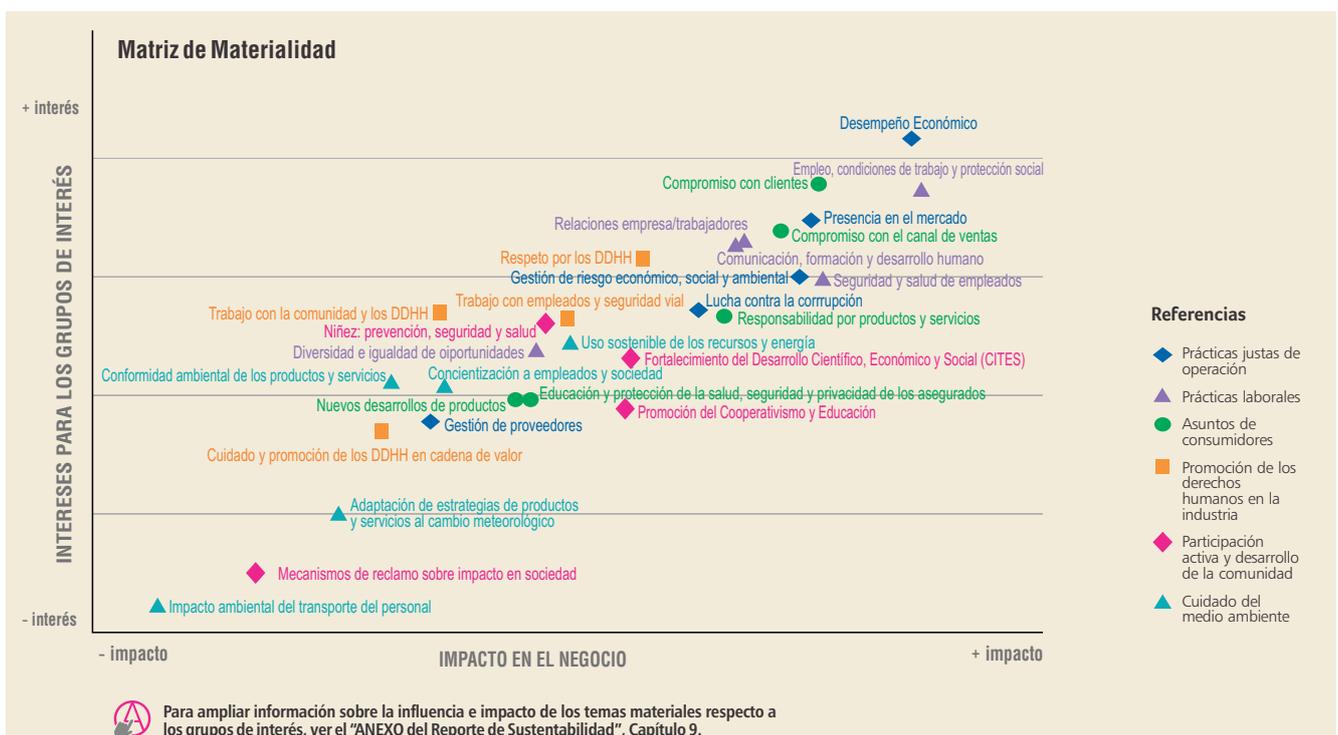
## 9.2

### MATRIZ DE MATERIALIDAD Y LOS TEMAS RELEVANTES DE NUESTRO NEGOCIO

Definidos a partir del 2015, los cinco ejes del "Ciudadano Sustentable" guían hoy la Gestión del Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros, considerando la Estrategia de Sustentabilidad y lo trabajado en los últimos 12 años:

1. **SEGURIDAD:** conciencia aseguradora y previsor.
2. **PREVENCIÓN:** una fuerte cultura de la prevención.
3. **SALUD:** estilo de vida saludable.
4. **ÉTICA E INTEGRIDAD:** ética e integridad en el accionar.
5. **MEDIOAMBIENTE:** preocupación por el medioambiente.

Estos son los Temas Materiales del Reporte de Sustentabilidad, que se han identificado considerando los Aspectos que propone la Guía G4 de GRI.





### 9.3.

## INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

En esta sección presentamos la tabla de contenidos con el resultado de los lineamientos que aplicamos en este proceso de Reporte:

- GRI – Global Reporting Initiative - Guía GRI Standards.
- Norma Internacional de Responsabilidad Social - ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP AVANZADA.
- Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, World Business Council For Sustainable Development - WBCSD).



En este Reporte hemos realizado por segunda vez un análisis con la correspondencia entre las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y los asuntos de la Norma Internacional ISO 26000. Para ello nos basamos en una herramienta local de comparación de dicha Norma con las Metas 2030 de los ODS. El resultado se da a conocer a través de las referencias con los íconos de los ODS, que se han colocado en esta publicación en las secciones correspondientes, aludiendo a cómo estamos trabajando esos compromisos.

### ÍNDICE DE CONTENIDO GRI / ESTÁNDARES GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Verificación Externa	ODS
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>					
GRI 102:	102-1 Nombre de la organización	5		✓	
CONTENIDOS GENERALES 2016	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4-5		✓	
	102-3 Ubicación de la sede	73 (Nota 1)		✓	
	102-4 Ubicación de las operaciones	4		✓	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	73 (Nota 2)		✓	
	102-6 Mercados servidos	4-5, 40		✓	
	102-7 Tamaño de la organización	4-5, 23		✓	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	30, 73 (Nota 3), Anexo (4.1)		✓	8.5
	102-9 Cadena de suministro	24-26		✓	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	73 (Nota 4)		✓	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	9, 18, 58		✓	
	102-12 Iniciativas externas	9, 19-20, 29, 46, 49, 50, 64, 66		✓	
	102-13 Afiliación a asociaciones	19-20		✓	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6		✓	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6-7, 8-10, 16, 18, 46		✓	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	5, 27		✓	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	27-28		✓	
	102-18 Estructura de gobernanza	14-15, Anexo (2.1, 2.2.1)		✓	
	102-19 Delegación de autoridad	16, Anexo (2.2.1)		✓	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	16, Anexo (2.2.1)		✓	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Anexo (2.1)		✓	16.7
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Anexo (2.2)		✓	5.5, 16.7
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Anexo (2.1)		✓	16.6

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 74 a 75.

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

■ ISO 26000 y Derechos del Niño y Principios Empresariales: al momento de publicar este Reporte no se encuentran disponibles los documentos que relacionan la Guía GRI Standards con estos lineamientos internacionales.



## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI / ESTÁNDARES GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Verificación Externa	ODS
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Anexo (2.1)		✓	5.5, 16.7
102-25	Conflictos de intereses	73 (Nota 5), Anexo (2.1)		✓	16.6
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	14, 16		✓	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	14, 16		✓	4.7
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	16, 73 (Nota 6), Anexo (2.1)		✓	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14, 16-19, Anexo (2.1)		✓	16.7
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	73 (Nota 7), Anexo (2.3)		✓	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	73 (Nota 8)		✓	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	73 (Nota 9)		✓	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Anexo (2.1)		✓	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Anexo (2.1)		✓	
102-35	Políticas de remuneración	Anexo (2.1)		✓	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	73 (Nota 10), Anexo (2.1)		✓	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	73 (Nota 10), Anexo (2.1)		✓	16.7
102-38	Ratio de compensación total anual		73 (Nota 11)	✓	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		73 (Nota 11)	✓	
102-40	Lista de grupos de interés	Anexo (9.2)		✓	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	30		✓	8.5
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	8-9, 18, 24		✓	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	10-13, 26, 37, 40-42, 55		✓	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10-11, 37, 40-42		✓	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	73 (Nota 12)		✓	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	66-67		✓	
102-47	Lista de temas materiales	Anexo (9.2)		✓	
102-48	Reexpresión de la información	73 (Nota 13)		✓	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	73 (Nota 14)		✓	
102-50	Periodo objeto del informe	Retiración de contratapa		✓	
102-51	Fecha del último informe	73 (Nota 15)		✓	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	73 (Nota 16)		✓	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Retiración de contratapa		✓	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	73 (Nota 17)		✓	
102-55	Índice de Contenidos del GRI	68-72		✓	
102-56	Verificación externa	74-75		✓	

### ASPECTOS MATERIALES

#### DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)		
ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	6, 22-23		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	22-23		
GRI 201:	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	23	✓	
DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	65	✓	13.1
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	31, Anexo (4.2.1)	✓	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	73 (Nota 18)	✓	

#### PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)		
ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	14, 30, Anexo (2.1)		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	14, Anexo (2.1)		



## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI / ESTÁNDARES GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Verificación Externa	ODS
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	73 (Nota 19)			5.1, 8.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	15, 73 (Nota 20)		✓	8.5
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8-9, 25, 39, 42, 46, 52			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10, 25, 42, 46, 52-53			
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	42, 53		✓	11.2
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	25, 39-40, 42, 46, 50-53			1.4, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25, 26			1.4, 5.1, 8.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-26			1.4, 5.1, 8.3
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	26		✓	
<b>ANTI-CORRUPCIÓN</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	27-29			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-28			
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	27-28			16.5
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	27-28			16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	73 (Nota 21)		✓	16.5
<b>MATERIALES</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58-59, 63-64			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-62			
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	60, 61		✓	8.4
	301-2 Insumos reciclados utilizados	59-60			8.4
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		73 (Nota 22)		8.4
<b>ENERGÍA</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58-59, 63, 64			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59			
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	61, Anexo (8.2.1)			8.4, 13.1
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	73 (Nota 23)			8.4, 13.1
	302-3 Intensidad energética	73 (Nota 24)			8.4, 13.1
	302-4 Reducción del consumo energético	61-62			8.4, 13.1
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	61-62			8.4, 13.1
<b>EMPLEO</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	30-31			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37			
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo (4.1)		✓	5.1, 8.5, 8.6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	31, Anexo (4.2.1)			8.5
	401-3 Permiso parental	Anexo (4.1)		✓	5.1, 8.5
<b>RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	30			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30			
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	73 (Nota 25)		✓	8.8

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 74 a 75.

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

■ ISO 26000 y Derechos del Niño y Principios Empresariales: al momento de publicar este Reporte no se encuentran disponibles los documentos que relacionan la Guía GRI Standards con estos lineamientos internacionales.



## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI / ESTÁNDARES GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Verificación Externa	ODS
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	33-35, Anexo (4.4)			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33-35, Anexo (4.4)			
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad	34			8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	34, Anexo (4.4)			3.3, 3.4, 8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	73 (Nota 26)			3.3, 3.4, 8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	73 (Nota 27)			8.8
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	35-37			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, Anexo (4.5)			
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Anexo (4.5)			4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	35-37, Anexo (4.5)			8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36			5.1, 8.5
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	30, 48-51			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 50-51			
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	30, Anexo (4.1)			5.1, 5.5, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	73 (Nota 28)			5.1, 8.5, 10.2
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	27, 46, 48-49, 51			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 46, 51			
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	73 (Nota 29)			5.1, 8.8
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25, 46, 48-49, Anexo (4.3)			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 46, 48-49, Anexo (4.3)			
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	25, 46, Anexo (4.3)			8.8
<b>TRABAJO INFANTIL</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25, 46, 48-49, Anexo (4.3)			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 46, 48-49, Anexo (4.3)			
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	25, 46, 73 (Nota 30), Anexo (4.3)			8.7, 16.2
<b>TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25, 46, 48-49, Anexo (4.3)			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 46, 48-49, Anexo (4.3)			
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	25, 46, 73 (Nota 31), Anexo (4.3)			8.7
<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	46-48, 50-51			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-48, 50-51			



## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI / ESTÁNDARES GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Verificación Externa	ODS
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	46, 48-49			
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	10-11, 34			
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	73 (Nota 32)			
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	52-53, 55			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53, 55			
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	52-53, 55			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	62-64, 73 (Nota 33)			1.4
<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-26			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-26			
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	25, 73 (Nota 37)			5.2, 8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	25, 73 (Nota 37)			5.2, 8.8
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-40, 43-45			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-40, 43-45			
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	43-45, 73 (Nota 34)			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	73 (Nota 35)			
<b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	39, 43			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	43			
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	73 (Nota 36)			12.8
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	73 (Nota 35)			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	73 (Nota 35)			
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45			
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	73 (Nota 35)			
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66-67, Anexo (9.2)			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 27-28			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-28			
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	73 (Nota 35)			

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 74 a 75.

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

■ ISO 26000 y Derechos del Niño y Principios Empresariales: al momento de publicar este Reporte no se encuentran disponibles los documentos que relacionan la Guía GRI Standards con estos lineamientos internacionales.



## Notas

**Nota 1:** La Casa Central del Grupo Sancor Seguros se encuentra en Sunchales, provincia de Santa Fe.

**Nota 2:** Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., Sancor Seguros S.A. Uruguay, Sancor Seguros del Paraguay S.A., Sancor Seguros do Brasil S.A., Sancor Seguros Participações S.A., Sancor Seguros Colombia Servicios Técnicos S.A.S., Alianza Inversora S.A., Prevención A.R.T. S.A., Prevención Salud S.A., Punto Sur Sociedad Argentina de Reaseguros S.A., Punto Sur Management Inc. L.L.C., Grupo SS S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social S.A., Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A., Alianza Servicios S.A., Grupo Financiero SS S.A.

**Nota 3:** Todos los empleados con contratos fijos poseen jornada completa.

**Nota 4:** Durante el período no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la compañía ni cambios significativos en la cadena de suministro.

**Nota 5:** Durante 2016-2017 no hubo conflictos de intereses en el Consejo de Administración.

**Nota 6:** Anualmente, se fijan objetivos estratégicos para la empresa. Direcciones y áreas definen las acciones para cumplirlos y sus propios objetivos. Al finalizar el año se evalúa, a través de indicadores, su cumplimiento y los desvíos correspondientes. Como compensación, la práctica de pago variable implica un pago anual en función al cumplimiento de objetivos. El pago depende del porcentaje de cumplimiento real en función a lo planificado como objetivo.

**Nota 7:** Cada reunión del Consejo de Administración tiene una función de revisión ya que allí los gerentes y directores exponen cómo cumplieron con los objetivos y responden por su accionar.

**Nota 8:** El Consejo de Administración se reúne mensualmente para supervisar estos temas.

**Nota 9:** El CEO y el Director General Corporativo son los responsables de revisar el Reporte y se le envía al Comité de Relaciones y Educación Cooperativa, que está conformado por integrantes del Consejo de Administración.

**Nota 10:** Se utilizan Estructuras Salariales confeccionadas a partir de datos de mercado aportados por encuestas salariales, las que son realizadas por consultoras independientes. La remuneración se determina a partir de los puestos a cubrir, previa descripción y evaluación de los mismos.

**Nota 11:** Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta.

**Nota 12:** Mientras que las empresas Sancor Seguros y Prevención ART presentan memorias y balances financieros divididos, en este Reporte de Sustentabilidad se presenta el desempeño en conjunto del Grupo Sancor Seguros.

**Nota 13:** Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y reformulaciones de información se realizan a lo largo del Reporte.

**Nota 14:** No hubo cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y la cobertura del Reporte.

**Nota 15:** Reporte de Sustentabilidad 2015-2016.

**Nota 16:** Anual.

**Nota 17:** Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

**Nota 18:** El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el período 2016-2017.

**Nota 19:** El salario inicial estándar se encuentra un 250% por sobre el Salario Mínimo Vital y Móvil. El pago de salarios superiores al salario mínimo contribuye a la capacidad de los trabajadores adultos de mantener a una familia.

**Nota 20:** 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.

**Nota 21:** No se registraron casos de corrupción durante el ejercicio 2016-2017.

**Nota 22:** El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la Organización.

**Nota 23:** Actualmente, estamos trabajando en identificar el consumo energético externo significativo por nuestras operaciones, principalmente por los viajes de los Productores Asesores de Seguro. Estaremos publicando este dato en los próximos informes.

**Nota 24:** La intensidad de energía eléctrica es 12,95 GJ por empleado. Se consideró la cantidad de empleados de las oficinas incluidas en el cálculo del consumo de energía eléctrica.

**Nota 25:** Los cambios de puestos se informan mensualmente a todo el Grupo por medio de una nota en Intranet, siendo una política de la empresa. En el caso de cambios operacionales significativos, con el fin de lograr un consenso y mantener un buen clima laboral, se le informa previamente al empleado con un período de tiempo entre 30 y 45 días.

**Nota 26:** Para prevenir afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC, continuamos publicando consejos para un uso adecuado de la voz, a través de cuadros y afiches que se encuentran distribuidos en el sector. Los mensajes incluyen temas como: rotar la vincha, tomar agua, consumo de caramelos de propóleo, etc. Los trabajadores jóvenes no tienen una incidencia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.

**Nota 27:** En el Comité Mixto los empleados están representados por sindicato, y allí se trabajan temas de higiene y seguridad. Los trabajadores jóvenes no tienen aspectos de salud y seguridad específicos a ser considerados según la naturaleza del trabajo en la empresa.

**Nota 28:** No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

**Nota 29:** No se registraron incidentes de discriminación durante el ejercicio 2016-2017.

**Nota 30:** No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2016-2017.

**Nota 31:** No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2016-2017.

**Nota 32:** Incorporamos una cláusula de derechos humanos en un convenio firmado entre el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) y las siguientes instituciones: Universidad Nacional del Litoral, Universidad Tecnológica Nacional - Regional Santa Fe, Baufest S.A., Fundación Sadosky y Fundación INVAP. En este sentido, CITES deberá velar por el respeto por los derechos humanos, principalmente los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas, denunciando toda violación a estos derechos, en toda actividad o inversión realizada en el marco de este convenio. Asimismo, en 2015 incorporamos una cláusula de respeto por los Derechos del niño y Principios Empresariales.

**Nota 33:** No existen impactos ambientales relevantes de los productos y servicios sobre los niños.

**Nota 34:** El 100% de los productos y servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.

**Nota 35:** No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2016-2017.

**Nota 36:** El 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el Art. 23 de la Ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad aseguradora (Resolución SSN N° 38.708, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas. Más información en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/238219/textact.htm>. No aplica el requerimiento sobre información relativa a derechos del niño.

**Nota 37:** Se está trabajando en un proyecto de implementación de un módulo de gestión y evaluación de proveedores a través del cual el proveedor deberá completar un cuestionario de alta de proveedores, para luego ser "homologado" como proveedor del Grupo. Se prevé que el cuestionario sea renovado o confirmado cada año por parte de los proveedores.



## → 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 Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 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 2016/2017 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- AccountAbility AA1000, AA1000AS y AA1000SES
- Pacto Global de Naciones Unidas
- ISO 26000:2010
- Guía GRI Standards
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children)
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas)

Se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso de RSE, como así también del contenido del presente Reporte, incluyendo los datos de desempeño (cuantitativos y cualitativos) 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 del Grupo Sancor Seguros, a través del Consejo de Administración y los directivos involucrados, ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente a través de brindar toda la información solicitada.

La información verificada se limita a las operaciones del Grupo Sancor Seguros en la República Argentina si bien el Reporte incorpora elementos de las operaciones de la compañía en Brasil, Paraguay y Uruguay.

## Métodos utilizados para la verificación

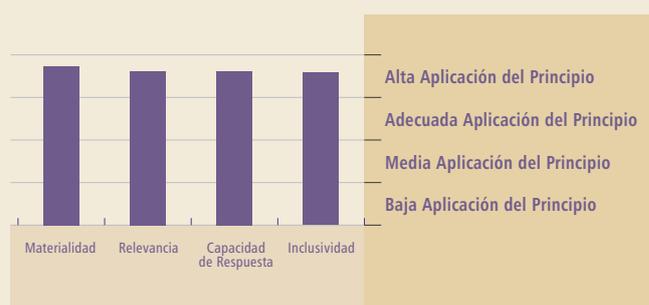
Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI Standards.

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 2016/2017, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, alcanzando la opción exhaustiva.

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



Se destaca la alta aplicación de los Principios de Materialidad y Capacidad de Respuesta y los avances en la aplicación del Principio de Inclusividad con el inicio del proceso para las operaciones del Grupo Sancor Seguros en Brasil, Uruguay y Paraguay, manteniendo como desafío de profundizar el proceso de RSE adaptado al contexto local de cada uno de los países mencionados, así como profundizar el desarrollo de los aspectos materiales de la Cadena de Valor en todas las operaciones del Grupo.



## Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO26000, AA1000, GRI Standards, Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales) como herramientas para fortalecer la gestión de RSE y la vocación de la compañía a incorporar y adherir a diversos estándares y/o lineamientos validados.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.
- Se verifica importante avance en el análisis realizado en base a la herramienta SDG Compass, sobre la cadena de valor y el proceso del ciclo del seguro y el rol de los proveedores, así como el impacto positivo y negativo de las acciones del Grupo asegurador y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de Naciones Unidas.
- Asimismo se verifica importante avance en la implementación del Programa Transversal Ciudadano Sustentable con impacto en la concientización sobre la Sustentabilidad orientada a la comunidad en general.

## Áreas de Mejora

- Asegurar la definición de planes de acción para el logro de los Objetivos de Sustentabilidad (KPI's) definidos en los diferentes niveles y áreas de negocio y su seguimiento a través de indicadores.
- Establecer para algunos objetivos críticos (KPI's), metas de mediano plazo que permitan orientar los planes de acción y evaluar sus resultados.
- Fortalecer el gobierno y participación de los directivos y grupos transversales gerenciales de trabajo en el proceso de RSE (GERSE).
- Fortalecer mecanismos para la verificación de cumplimiento de todos los principios y requisitos por parte de la cadena de valor (Proveedores).
- Favorecer los mecanismos para implementar, compartir y aprender de las buenas prácticas entre las Unidades de Negocios de los diferentes países.

- Asegurar la capacitación y concientización de todos los colaboradores sobre la importancia de la sustentabilidad como única forma de realizar las actividades.
- Reforzar la difusión del Código de Ética y su implementación con la línea ética como canal confidencial para comunicar eventuales apartamientos a las prácticas definidas.
- Continuar desarrollando mecanismos para homogeneizar el conocimiento y compromiso con la Responsabilidad Social en todos los niveles de la organización profundizando la participación de las áreas del negocio.
- Ampliar la participación de las Unidades de Negocio de Argentina y las del exterior en el Proceso de RSE.



Para conocer la tabla con el detalle de la metodología para la verificación de indicadores, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 9.

## 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 188 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, 2017**



## ➔ 9.5.

### GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Reporte de Sustentabilidad:** es una herramienta clave de comunicación que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el proceso de responsabilidad 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.

**Reservas para pagos pendientes:** no obstante que las aseguradoras cierran sus ejercicios fiscales, existen muchas indemnizaciones que no pueden ser pagadas totalmente y deben reflejarse estos casos en sus resultados contables, por lo que es necesario que se creen estas reservas estimando las cantidades que están pendientes de pago. Esto se debe crear para cada ramo o sub-ramo que opere la aseguradora. Para conocer el monto estimado de cada siniestro se suman estas reservas a los pagos que ya se hayan realizado.

**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 DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016/2017

Este es el duodécimo (12) Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, que corresponde al período de julio de 2016 a junio de 2017 (ejercicio económico del Grupo en Argentina) y abarca la información de todo el Grupo Sancor Seguros en la Argentina a excepción de nuestra empresa de medicina prepaga, Prevención Salud, que presentará este año su segundo Reporte de Sustentabilidad. Este informe incluye algunos avances y resultados de los diálogos realizados en las Unidades de Negocios de Uruguay, Paraguay y Brasil. Cada una de ellas publicará su propio Informe de Sustentabilidad con sus resultados locales.

En este nuevo año del Proceso de RSE 2016/2017 nos hemos basado en los siguientes lineamientos:

- Iniciativa de Reporte Global – Guía GRI Standards criterio “De Conformidad”, opción “Exhaustiva”.
- Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Serie AA1000 de AccountAbility.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas – COP Avanzada.
- Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas).
- Guía de Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (Naciones Unidas).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass – Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).

Nuestro principal objetivo es identificar los temas que importan a nuestra gestión y al negocio, y de allí en más dar respuesta positiva a toda nuestra esfera de influencia, con metas concretas y el cumplimiento de objetivos para cada tema material. Los lineamientos internacionales que utilizamos son solo una fuente de contribución para enriquecer esta gestión de sustentabilidad y en absoluto constituyen un compromiso lineal con alguno de ellos.

Nuestra gestión de sustentabilidad, así como el esquema de presentación de este Reporte de Sustentabilidad, **está estructurada en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000**. Siete años después del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

El Análisis de Materialidad, como centro del trabajo que realizamos, determina los temas críticos que debemos trabajar.

Como novedad, este año hemos incorporado la nueva Guía GRI Standards, cumpliendo el criterio “De Conformidad” y alcanzando la máxima opción “Exhaustiva”.

Nuevamente este Reporte implica la presentación de nuestra Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel Avanzado, demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas.

Estamos trabajando progresivamente en incorporar al Proceso de RSE e identificar la relación con los temas materiales del negocio, la guía de los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save The Children y los Principios de Empoderamiento de las Mujeres propuestos por ONU Women.

Este año, hemos realizado un análisis pormenorizado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su impacto en la cadena de valor, que se ha basado en la herramienta SDG Compass desarrollada conjuntamente entre Pacto Global de Naciones Unidas, GRI y WBCSD.

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

- **Sobre ISO 26000:** [www.iso.org/iso/social\\_responsibility](http://www.iso.org/iso/social_responsibility)
- **Sobre GRI:** [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- **Sobre AA1000SES:** [accountability.org/aa1000ses](http://accountability.org/aa1000ses)
- **Sobre AA1000AS:** [accountability.org/aa1000as](http://accountability.org/aa1000as)
- **Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:** [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)
- **Sobre Derechos del Niño y Principios Empresariales:** [www.unicef.org](http://www.unicef.org)
- **Sobre Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:** [www.unwomen.org](http://www.unwomen.org)
- **Sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible:** [www.un.org/sustainabledevelopment/es/](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/)
- **Sobre SDG Compass:** [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org)

### Contacto con nuestros grupos de interés



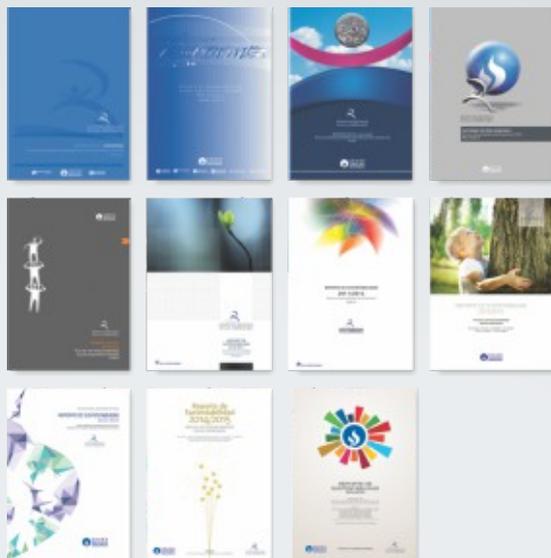
Derechos Humanos  
Asunto 4. Resolución de Reclamaciones

- **Fax - Línea sin cargo:** 0800-444-2850
- **Correo electrónico:** [RSE@gruposancorseguros.com](mailto:RSE@gruposancorseguros.com)
- **Redes sociales:** [facebook.com/sancorseguros](https://facebook.com/sancorseguros) y [linkedin.com/company/grupo-sancor-seguros](https://linkedin.com/company/grupo-sancor-seguros)
- **Correo postal:** Área de Responsabilidad Social Empresaria - Grupo Sancor Seguros - Ruta Nacional N° 34 Km 257 - CP 2322 - Sunchales - Santa Fe - Argentina

## CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN

Nuestro sitio web: [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com)

Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



Colocar acá  
el sello de  
FSC

## SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

**Formato:** Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 versión completa, resumida (en castellano y en inglés) y on-line.

**Distribución:** gratuita.

**Acceso:** el documento en formato electrónico (más el ANEXO con información complementaria) se encuentra disponible en [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com). El formato impreso puede ser solicitado a [RSE@gruposancorseguros.com](mailto:RSE@gruposancorseguros.com).



[facebook.com/sancorseguros](https://facebook.com/sancorseguros)



[linkedin.com/company/grupo-sancor-seguros](https://linkedin.com/company/grupo-sancor-seguros)

## SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

La voluntad del Grupo Sancor Seguros de generar con sus acciones un entorno amigable, sano y seguro, que ofrezca calidad de vida para todos, vuelve a afirmarse en este Reporte de Sustentabilidad.



La estética propuesta insiste en potenciar la conciencia de los ciudadanos para adoptar los objetivos de desarrollo sostenible globales, construyendo así bases sanas y sólidas para las generaciones venideras.

Para ello, la imagen humana de la portada remarca la inclusión de todos y se apodera simbólicamente de los objetivos de desarrollo sostenible y estos, a su vez, la transforman positivamente, expresándolo en la asimilación paulatina de los colores.

De este modo, el Grupo Sancor Seguros declara desde el inicio de este informe, que hay otra forma de ser humanos, siendo ciudadanos sustentables. (cicarelli fisanotti)

## AGRADECIMIENTOS

Como cada año, agradecemos muy especialmente el aporte del equipo de colaboradores de Argentina, Paraguay, Uruguay y Brasil que participaron e hicieron posible este nuevo Reporte de Sustentabilidad.

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

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

Sunchales, septiembre de 2017.

