

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011/2012

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria
Ciclo 4



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA**

Asuntos materiales de nuestro negocio

La identificación de los asuntos materiales para la sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, se realizó dentro del marco del Análisis de Materialidad, bajo los lineamientos de GRI y AA1000. Se trabajó considerando variables internas y externas de la empresa como la agenda clave de sustentabilidad del Grupo, el compromiso de la Alta Gerencia con el desarrollo sustentable, las consideraciones locales y mundiales de la sustentabilidad en la industria del seguro, los temas relevantes identificados por el público interno y externo en 2010, 2011 y 2012, y cualquier sugerencia, opinión o iniciativa externa recibida relacionada a nuestro negocio y a nuestra estrategia de sustentabilidad.

Para más información del Análisis de Materialidad y resultados de la priorización de estos asuntos, ver Sección 2.2. en este Reporte.

Los contenidos de este Reporte buscan dar respuesta a los grupos de interés sobre los asuntos materiales de nuestro negocio. A través del Análisis de Materialidad trabajamos en la identificación de los temas relevantes para el Grupo Sancor Seguros, la industria de seguros y nuestros grupos de interés, que reflejen los impactos económicos, sociales y ambientales significativos para los mismos.

En la siguiente tabla se presenta información sobre cada uno de estos asuntos materiales identificados:

ASUNTOS MATERIALES
Gobierno de la empresa (Consejo de Administración y Alta Dirección) y su relación con la RSE
Transparencia - Código de Ética
Desempeño económico - financiero (solvencia, solidez, respaldo)
Innovación en productos que incluya tendencias de sustentabilidad
Programas sociales con la comunidad relacionados a la experiencia del negocio
Trabajo con proveedores (Programa desarrollo en temas de RSE, Política de Selección y Evaluación de proveedores)
Diálogo con los grupos de interés internos y externos
Planificación del negocio que se adapte a los cambios mundiales (a mediano y largo plazo)
Capacitación y desarrollo profesional de los empleados
La seguridad vial como eje de los Programas de RSE
Participación activa de los empleados en los Programas de RSE
Gestión del impacto ambiental
Aspectos de prevención y seguridad (con clientes, empleados y proveedores)
Capacitación a Productores Asesores de Seguros
Gestión del Clima Laboral Interno
Rendición de cuentas (Reporte de Sustentabilidad Anual - Utilización de estándares internacionales)
Comunicación interna a empleados sobre RSE
Mayor coordinación con programas/acciones ya existentes en las distintas ramas
Programa de Voluntariado

“En la información a las partes interesadas, una organización debería incluir información acerca de sus objetivos y desempeño en las materias fundamentales y asuntos pertinentes de la responsabilidad social. Debería describir cómo y cuándo las partes interesadas han estado involucradas en la información sobre responsabilidad social de la organización.”

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

RESPUESTA DEL GRUPO SANCOR SEGUROS	CAP/ SECC.
Desde los inicios del Proceso de RSE en 2005 la Alta Dirección de la empresa participa activamente de su estrategia y desarrollo. En 2012 se realizó una capacitación de Sustentabilidad al Consejo de Administración y se incluyó un objetivo de compromiso con la sustentabilidad en el Mapa Estratégico de la compañía.	1.1.
El Comité de Ética se reúne trimestralmente y su principal misión es velar por el Código de Ética. Este Código fue distribuido a todos los empleados. En 2012 se está trabajando en un proceso de implementación de la Línea Ética.	3.2.
Los resultados de nuestro desempeño económico y financiero son presentados anualmente a través de los estados contables y los principales indicadores con datos de nuestra solidez y liderazgo en este Reporte de Sustentabilidad.	Perfil de la empresa 3.1.
Este año hemos iniciado una prueba piloto con el lanzamiento de un programa de microseguros en conjunto con Planet Finance e Impulso Argentino (ex FONCAP - Fondo de Capital Social), con el propósito de contribuir a reducir la vulnerabilidad y los riesgos a los que se exponen los microempresarios de bajos recursos. También lanzamos al mercado AgroIngreso, para ofrecer al productor agrícola una garantía en cuanto a los ingresos esperados en la cosecha.	5.4., 5.5.
Seguimos ampliando el compromiso de promover la educación vial en nuestro país para atacar el flagelo de los siniestros de tránsito, a través de nuestros programas: Rutas en Rojo, Formador de Formadores, Parque Temático de Seguridad Vial, Preveniños, Mi Primera Licencia, Compromiso Vial / Diplomatura.	6.3.
Presentamos en este Reporte los resultados del diálogo realizado en 2012 con 84 proveedores aliados estratégicos en la prestación de servicios, del cual se obtuvieron 141 expectativas que mostramos en este documento. Además presentamos un estado de seguimiento de los compromisos asumidos en el diálogo desarrollado en 2010 con 70 proveedores del Grupo Sancor Seguros.	3.3.1., 3.3.2.
Los resultados de la encuesta de Clima Organizacional, así como los diálogos realizados con Referentes de RSE y con proveedores, son presentados en este Reporte.	2.4., 3.3.2., 4.3., 4.5.
El Grupo ha llegado a ser líder del mercado asegurador a través de un proceso de crecimiento sostenido y de la expansión de sus negocios a nivel nacional e internacional. Acorde a este escenario, se ha decidido adecuar la estructura organizacional adoptando un nuevo modelo que acompañe este crecimiento.	1.1.
Durante el ejercicio 2011-2012 se han desarrollado diversidad de cursos y programas de formación y colaborado logísticamente en otros tanto, dando respuesta a las diferentes necesidades de las áreas de negocio y de servicios del Grupo.	4.5.
El Grupo Sancor Seguros está comprometido con esta causa y realiza un trabajo por la seguridad vial procurando llegar a todos los grupos de interés de la empresa y a los sectores vulnerables. Nuestros programas de RSE tienen como eje fundamental la promoción de la seguridad vial en Argentina.	6.
Nuestros colaboradores están participando activamente en nuestro compromiso de impulsar la Responsabilidad Social para un desarrollo sustentable. Tanto desde Casa Central como desde las Unidades de Negocio localizadas en todo el país se están llevando adelante y replicando los Programas de RSE y desarrollando iniciativas ejemplificadoras.	6.1., 6.3.
El Grupo Sancor Seguros definió comenzar las gestiones y registrar el proyecto de Certificación Leed de nuestro Edificio en Sunchales, ante el Instituto de Certificación de Edificios Verdes. Otras acciones como la evolución en la implementación de la póliza electrónica, separación de residuos y demás acciones de prevención de impacto ambiental se presentan en este Reporte.	8.
Los programas que desarrollamos con nuestros empleados clientes y proveedores, están centrados en el eje de nuestro negocio: la prevención y la seguridad en pos de cumplir con nuestra misión de brindar protección personal y patrimonial a todos nuestros grupos de interés con un sentido de compromiso social.	3.3.5., 4.4., 5.6., 6.1., 6.2.
Este año, como todos los años se realizaron capacitaciones sobre temas fundamentales del negocio a nuestros Productores de Seguros. Además en este ejercicio hemos completado la primera etapa de capacitaciones en RSE a nuestros Productores de Seguros a través de la AOSS (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros) llegando a la provincia de Mendoza.	5.1.
Este año los empleados en relación de dependencia del Grupo Sancor Seguros, participaron de una Encuesta de Clima y Compromiso. La misma tuvo como objetivo conocer las opiniones de los colaboradores sobre diferentes aspectos que hacen al trabajo diario.	4.5.
Este es nuestro 7mo Reporte de Sustentabilidad que rinde cuentas de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable, la responsabilidad social y el diálogo permanente con nuestros grupos de interés. El Proceso de RSE está basado en los lineamientos GRI, la ISO 26000, la serie AA1000 y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.	9.
En nuestra Intranet Corporativa promovemos la construcción de significados compartidos en la temática de RSE, a través de una sección específica de Responsabilidad Social Empresaria. En el último ejercicio se publicaron 43 noticias en esa sección y también se publicaron temáticas de RSE en la sección principal.	4.3.
En forma constante se integran los Programas de RSE que se llevan adelante desde las distintas empresas trabajando en forma conjunta Preveniños, Prevención en Escuelas, Formador de Formadores, Rutas en Rojo y los distintos grupos intersectoriales de colaboradores.	6.
En respuesta a las expectativas recabadas en nuestro Ciclo 1, en este ejercicio se comenzó a trabajar en una propuesta de voluntariado que da continuidad al Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ambito Laboral – Motivadores viales.	6.1.

Perfil de la empresa

Una Estrategia global e integradora del Desarrollo Sustentable

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

Los pilares sobre los que se basa son:

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

NUESTRAS EMPRESAS



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES en www.gruposancorsegueros.com

DIVERSIFICACIÓN JUNIO 2012



PRESENCIA EN EL PAÍS Y EN EL CONTINENTE AMERICANO

CASA CENTRAL

Sunchales (Santa Fe)

SUCURSAL

Capital Federal (Bs. As.)

SEDES

Santa Fe (Santa Fe)
Córdoba (Córdoba)
Mendoza (Mendoza)
Gral. Roca (R.Negro)
Rosario (Santa Fe)

DELEGACIONES

Resistencia (Chaco)
Tucumán (Tucumán)
Bahía Blanca (Bs. As.)
Santa Rosa (La Pampa)
Mar del Plata (Bs. As.)
Concordia (Entre Ríos)
Río Cuarto (Córdoba)

CENTROS MÉDICOS

LABORALES

Capital Federal
Córdoba
Rosario
Santa Fe
Mendoza
General Roca
Neuquén

OFICINAS COMERCIALES

Corrientes (Corrientes)
La Plata (Bs. As.)
Neuquén (Neuquén)
Salta (Salta)
Bariloche (R. Negro)
San Rafael (Mendoza)
Trelew (Chubut)
Ushuaia (T. del Fuego)
Posadas (Misiones)
Paraná (Entre Ríos)
San Luis (San Luis)
Villa María (Córdoba)
Villa Gesell (Bs. As.)
San Juan (San Juan)
San Isidro (Bs. As.)
Cdo. Rivadavia (Chubut)
Temperley (Bs. As.)
El Calafate (Santa Cruz)
Lincoln (Bs. As.)



3.140.000

Asegurados
(Argentina - Uruguay -
Paraguay - Brasil)

50

Oficinas Propias

480

Oficinas Identificadas

5.400

Productores Asesores

1.732

Empleados



Índice

PERFIL DE LA EMPRESA 2

UNA ESTRATEGIA GLOBAL E INTEGRADORA DEL DESARROLLO SUSTENTABLE 2

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD EN EL PAÍS Y LA INDUSTRIA DEL SEGURO 5

CAPÍTULO 1. GOBIERNO DE LA EMPRESA 6

1.1. Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros 7

1.1.1. Nuevo organigrama corporativo 7

1.1.2. Gobierno de RSE 9

CAPÍTULO 2. PROCESO DE RSE. ADOPCIÓN DE LA ISO 26000 10

2.1. Análisis de nuestra gestión en Responsabilidad Social. Logros y desafíos 11

2.2. El Ejercicio de Materialidad 14

2.3. Dialogar con los Grupos de Interés. El Diálogo del Ciclo 4 15

2.4. Consulta realizada sobre el Reporte de Sustentabilidad del Pre Ciclo 4 16

CAPÍTULO 3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO 18

3.1. Desempeño económico 19

3.2. Anti - Corrupción 20

3.3. Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores 21

3.3.1. Seguimiento del Diálogo del Ciclo 3, 2009/2010 con proveedores 21

3.3.2. Diálogo del Ciclo 4 23

3.3.3. Identificación de principales proveedores 26

3.3.4. Gestión y comunicación con proveedores 26

3.3.5. Capacitación a proveedores y jornadas médicas 26

3.3.6. Capacitaciones al servicio de vigilancia y limpieza 27

CAPÍTULO 4. PRÁCTICAS LABORALES 28

4.1. Trabajo y relaciones laborales 29

4.2. Condiciones de trabajo y protección social 30

4.3. Diálogo social 31

4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 33

4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 34

CAPÍTULO 5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES 38

5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas 39

5.2. El compromiso con nuestros clientes 42

5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente 43

5.4. Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos - "Microseguros" 45

5.5. Nuevos desarrollos 46

5.6. Responsabilidad por los productos y servicios 48

5.7. Educación, protección de la salud y seguridad de consumidores 49

5.8. Protección y privacidad de los datos de los consumidores 51

CAPÍTULO 6. LA VIDA COMO VALOR EN LA PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL 52

6.1. Programas de seguridad vial para los empleados 53

6.2. Cuidado y prevención de nuestra cadena de valor 55

6.2.1. Proveedores 55

6.2.2. Productores Asesores de Seguros 55

6.2.3. Clientes 55

6.3. Prevención para la comunidad y las generaciones futuras 56

6.3.1. Programa Nacional de Prevención de Sinistros de Tránsito Rutas en Rojo 56

6.3.2. Parque Temático de Seguridad Vial 57

6.3.3. Prevención en Escuelas – Prevenifios 58

6.3.4. Mi Primera Licencia 58

6.4. Alianzas con el Estado y la sociedad civil por la seguridad de todos 59

6.4.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial 59

6.4.2. Convenio con el CESVI para la educación Vial 59

6.4.3. Trabajos con municipios y gobierno 60

6.4.4. Trabajos con la sociedad civil 60

CAPÍTULO 7. DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD 62

7.1. Participación activa con la comunidad y trabajo conjunto 63

7.2. Alianzas de trabajo 64

7.3. Educación y cooperativismo: la Fundación Grupo Sancor Seguros 64

7.4. Educación y cultura 66

7.5. Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos 67

CAPÍTULO 8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE 68

8.1. Uso sostenible de los recursos 69

8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios 69

8.3. Prevención de la contaminación 70

8.3.1. Indicadores de consumo 70

8.3.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto 71

8.3.3. Programa "Compromiso con el ambiente" 72

8.4. Adaptación al cambio climático: Estación Meteorológica 72

CAPÍTULO 9. MEDICIONES DE SUSTENTABILIDAD E INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE 74

9.1. Evolución en los Indicadores reportados 75

9.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP avanzada 75

9.3. Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, PACTO MUNDIAL e ISO 26000 76

9.4. Informe de Verificación Independiente 81

GLOSARIO DE TÉRMINOS 83

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DE ESTE REPORTE **Retiración Contratapa**

DIÁLOGO ABIERTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS **Retiración Contratapa**

Compromiso con la sustentabilidad en el país y la industria del seguro

“A escala mundial, las organizaciones, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.”

Extracto de la Introducción, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Los valores que uno aprende desde niño marcan la vida de toda persona; y cuando uno forma parte de una empresa cuya cultura está basada en conceptos profundos como compromiso social, cooperación, ayuda mutua, responsabilidad, ética e integridad, indefectiblemente también va aprendiendo aspectos claves en el desarrollo de la vida organizacional.

En este sentido, nuestro Grupo Sancor Seguros desde sus comienzos, hace ya 66 años, se ha fundado en valores que han sabido trascender significativamente su objeto de trabajo. El hecho de brindar seguros para las personas y sus bienes ha tenido el condimento clave de contar con un equipo de trabajo que le ha impreso calidad diferencial al servicio brindado.

Desde todo punto de vista, la industria del seguro cobra real importancia si entendemos que debemos cuidar nuestras vidas y a quienes nos rodean, además de considerar la protección de nuestros bienes más preciados. Es por ello que entendemos al seguro como medio para alcanzar la protección.

Pero también es cierto que hoy las sociedades requieren no solo de servicios de calidad sino, fundamentalmente, de empresas comprometidas con el cuidado sustentable del ambiente y dedicadas al desarrollo sostenido.

Desde este punto de vista, nuestro Grupo Asegurador viene trabajando en la generación de valor agregado en las distintas comunidades donde opera. Nuestra esencia cooperativista, indudablemente, tiene que ver con este accionar.

Reforzamos cotidianamente nuestro compromiso con la sustentabilidad desde nuestro Consejo de Administración atravesando a todos



los niveles jerárquicos. Es decir, quienes formamos parte del Grupo Sancor Seguros hemos comprendido que la Responsabilidad Social debe integrarse armónicamente a nuestro negocio y debe ser parte del actuar diario.

Por ello, buscamos la mejora continua del proceso de RSE como modelo de gestión interno sistematizado ampliando la participación a todas nuestras Unidades de Negocio a lo largo del país. Reforzamos el diálogo con nuestros Grupos de Interés, porque estamos convencidos de que una de las claves del crecimiento continuo es saber escuchar y atender las necesidades de nuestros asegurados, empleados, Productores Asesores de Seguros, proveedores, comunidad y del ambiente en el que vivimos.

De manera que este nuevo Reporte de Sustentabilidad refleja el accionar comprometido de nuestro Grupo con la sociedad. Para cumplir estos desafíos permanentes, este Reporte muestra la utilización de reconocidos estándares internacionales: los indicadores internacionales GRI, la Norma ISO 26000, la serie AA1000 de AccountAbility, y el firme compromiso del Grupo de cumplir y mejorar la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Considerando el contexto socio-económico-ambiental cambiante, desafiante y acelerado en el cual estamos inmersos, sabemos que queda mucho por hacer, pero permanecemos en la firme senda de seguir volcando aquellos valores aprendidos, en acciones concretas que contribuyan con el desarrollo sustentable del presente y de las generaciones futuras.

Gustavo Badosa
Presidente

Gobierno de la empresa

“Toda organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones. En algunos casos, éstos son formales, complejos o incluso están sujetos a leyes y regulaciones; en otros casos, son informales, arraigados en la cultura y los valores de la organización. Todas las organizaciones deberían implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social.”

Extracto de la Sección 6.2.3. “Procesos y estructuras de la toma de decisiones”, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

1.1. Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros

1.1.1. Nuevo organigrama corporativo

1.1.2. Gobierno de RSE

1.1. Estructura de Gobierno del Grupo Sancor Seguros

Nuestro Grupo ha alcanzado el liderazgo dentro del mercado de seguros argentino en virtud de la trayectoria y reputación de sus empresas. En ese plano, Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. es la empresa que, nacida en 1945, dio origen al Grupo Sancor Seguros y generó las condiciones para el crecimiento actual, en base a una estrategia de diversificación. Para alcanzar los objetivos del negocio, se fueron creando distintas empresas, que dan respuesta a las demandas del mercado actual.

Más allá de que cada empresa del Grupo tenga su propio órgano de Dirección, todas ellas responden a las directivas del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.

Los miembros del Consejo de Administración son elegidos democráticamente y representan a las distintas zonas del país en las que nuestro Grupo se encuentra presente. Los Consejeros actúan en nombre de los Asociados de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., siendo elegidos mediante la Asamblea General Ordinaria según lo indicado por el Estatuto Social.

A través de las Asambleas Anuales se fortalece el diálogo y la comunicación entre los Asociados (representados por los Delegados de las distintas zonas) y Consejeros. Por su parte, el Consejo de Administración se reúne mensualmente para el análisis y evaluación de nuevas propuestas respecto al funcionamiento de la Cooperativa. El desarrollo de las Asambleas se encuentra establecido por el Estatuto Social en sus artículos 38 y 39*.

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

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

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

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

Presidente	Gustavo Badosa	
Vicepresidente	Héctor Pandolfi	
Secretario	Gabriel Montiel	
Prosecretario	José Meeus	
Tesorero	Ricardo Fregona	
Protesorero	Oscar Bergese	
Vocales Titulares	Raúl Colombetti	
	Oscar Rho	
	Alfredo Panella	
	Carlos Ingaramo	
Vocales Suplentes	Norberto Re	
	Juan Frautschi	
	Eduardo Reixach	
	Federico Ariel	
	Juan Scenna	
	Ulises Mendoza	
	Carlos Castro	
	Edgardo Torre	
	Vicente Pili	
	José Sánchez	
Sindicatura	Síndico Titular	Juan Beltrame
	Síndico Suplente	Héctor Rossi

1.1.1. Nuevo organigrama corporativo

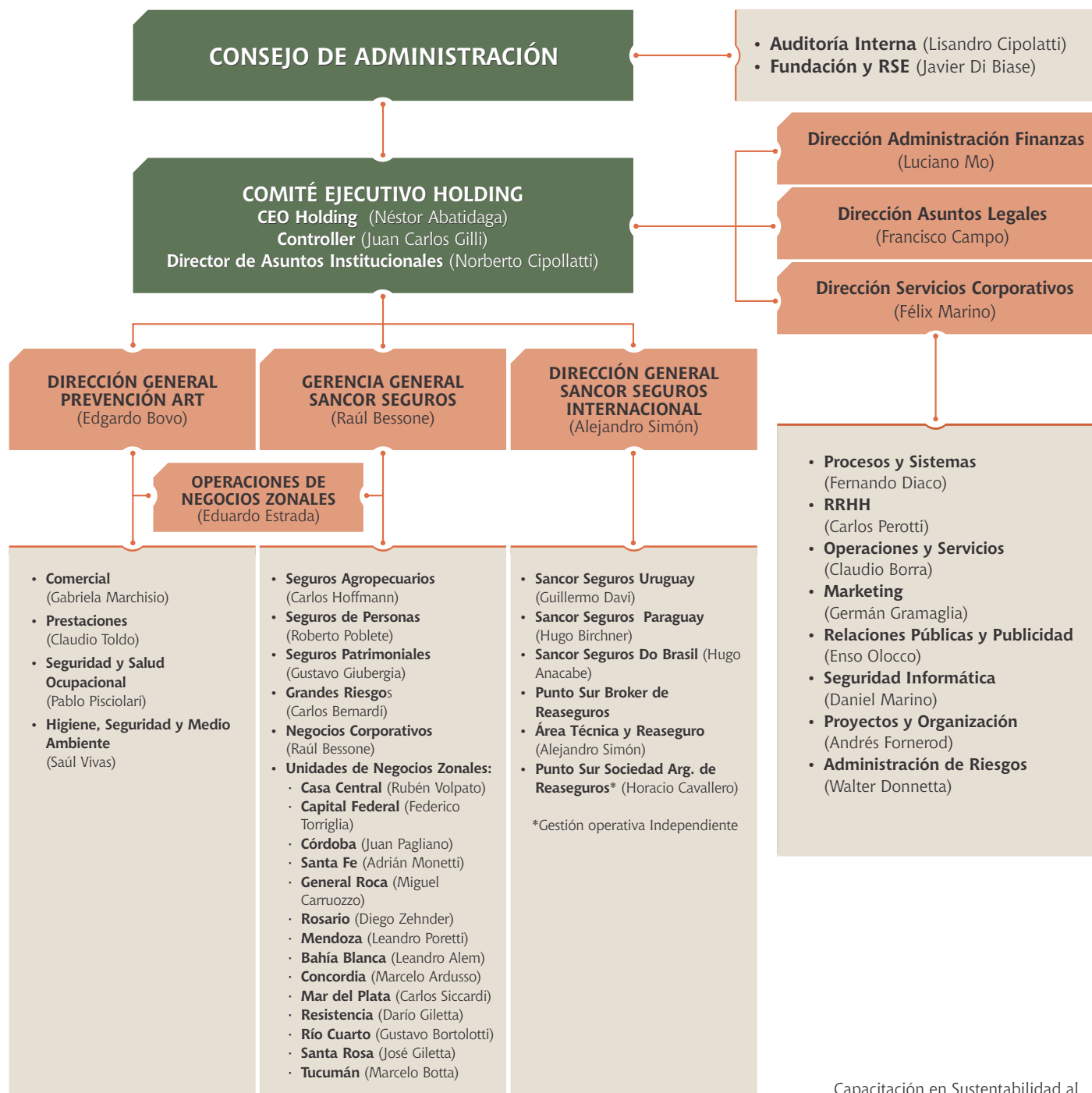
Para alcanzar el liderazgo en el mercado, como Grupo Asegurador hemos transitado un proceso de crecimiento sostenido y de expansión de los negocios a nivel nacional e internacional. Frente a un escenario cambiante y acorde al posicionamiento actual de la empresa, hemos decidido implementar una nueva estructura organizacional adoptando un modelo que cubra los siguientes objetivos:

- Adecuar la organización siguiendo un modelo de holding para consolidar el posicionamiento del Grupo y afianzar el desarrollo de los emprendimientos regionales e internacionales.
- Diseñar un nuevo modelo de gobierno corporativo para la toma de decisiones estratégicas y el control de la Alta Dirección.
- Asegurar un proceso de transición de cambio generacional en la Alta Dirección, minimizando el impacto organizacional y operativo.

Los aspectos más relevantes del nuevo esquema son:

- Conformación de un Comité Ejecutivo de tres miembros que reporta directamente al Consejo de Administración.
- División de los negocios del Grupo en tres Direcciones Generales: Sancor Seguros, Prevención ART y Sancor Seguros Internacional.
- Conformación de tres Direcciones Corporativas: Administración y Finanzas, Asuntos Legales y Servicios Corporativos.

ESTRUCTURA HOLDING GRUPO SANCOR SEGUROS



Capacitación en Sustentabilidad al Consejo de Administración y Comité Ejecutivo.

Asimismo, en el Grupo contamos con un espacio de Gestión Estratégica cuyo objetivo es comunicar, alinear y focalizar a la Organización con la estrategia general, para cumplir con la Misión y Visión. El mapa estratégico muestra los objetivos estratégicos del Grupo clasificados según las distintas perspectivas del Negocio, y el relacionamiento que existe entre los mismos.

Como un paso fundamental luego de la reorganización corporativa, hemos definido incorporar el siguiente objetivo relacionado al compromiso con la estrategia de sustentabilidad: **promover la gestión transversal de sustentabilidad en el negocio como proceso de RSE para impulsar el desarrollo sustentable del Grupo Sancor Seguros y la sociedad en su conjunto.** Buscamos que este objetivo sea un marco que integre en forma transversal todos los enunciados en el Mapa Estratégico, por ello también estará presente en el panel del Portal de Proyectos Estratégicos de la Intranet Corporativa. De esta forma, tendrán acceso todos los empleados y será de cumplimiento para toda la Organización.



1.1.2 Gobierno de RSE

“Una vez se hayan comprendido los principios y se hayan identificado las materias fundamentales y los asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social, una organización debería intentar integrar la responsabilidad social en todas sus decisiones y actividades, empleando la orientación proporcionada en el capítulo 7. Esto implica prácticas como: convertir la responsabilidad social en una parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social; desarrollar la comunicación interna y externa relativa a la responsabilidad social y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.”

Extracto de la Sección “Figura 1, Visión esquemática de la Norma ISO 26000”, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Con el nuevo organigrama corporativo, la Gerencia de RSE depende directamente del órgano máximo de gobierno de la empresa: el Consejo de Administración. Este cambio implica una nueva apuesta al Proceso de RSE y el compromiso que en el Grupo hemos asumido en estos años con la Responsabilidad Social Empresaria. Esto demuestra que las determinaciones finales y la toma de decisiones son parte de la agenda de este órgano de Gobierno.

Alta Dirección: está integrada por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo del Grupo. Estos órganos participan en la toma de decisiones finales del Proceso de RSE, y se mantienen informados de los avances del mismo y sus resultados. Los miembros de la Alta Dirección reciben anualmente

capacitaciones específicas de sustentabilidad y RSE que les permiten estar actualizados en las tendencias y asuntos claves del Proceso de RSE. Durante 2012, los integrantes de la Alta Dirección analizaron cuestiones relacionadas a los logros y desafíos del Proceso de RSE, y sus avances y compromisos en materia de lineamientos GRI, ISO 26000 y Pacto Global de Naciones Unidas. Uno de los pasos más importantes que se ha cumplido en el Ciclo 4 fue la incorporación del Objetivo de Sustentabilidad en el Mapa Estratégico del Grupo.

Comité de Control Interno: está compuesto por el Gerente de Auditoría Interna, el Director de Asuntos Institucionales, el Controllor (estos dos últimos son miembros del Comité Ejecutivo), el Director General de

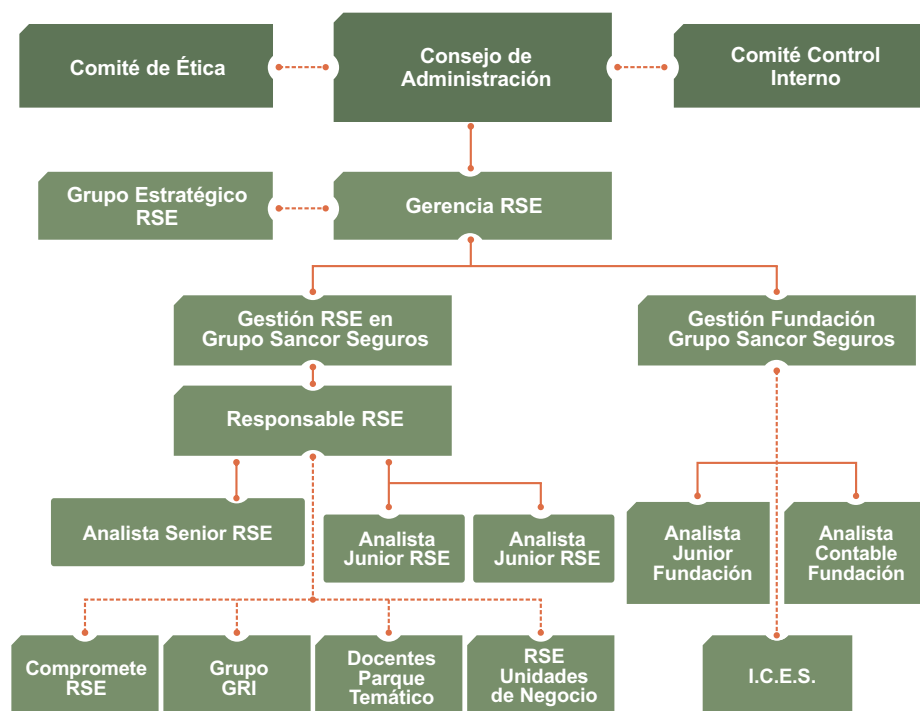
Prevención A.R.T. y el Presidente del Consejo de Administración de Sancor Seguros; su función es trabajar en los controles esenciales para toda la organización, sentando las bases para evaluar con independencia de criterio los procesos más importantes y contribuyendo a asegurar la eficiencia operativa, a través de la minimización de los riesgos sobre el patrimonio y el cumplimiento de los planes y objetivos organizacionales.

Comité de Ética: está integrado por tres miembros del Consejo de Administración y el Director de Asuntos Institucionales. Tiene como metodología realizar reuniones trimestrales, con el objetivo de velar por los intereses del Código de Ética, que cuenta con 13 principios éticos a seguir y es de aplicación a todos los miembros del Órgano de Administración y el personal de las empresas de nuestro Grupo. Para más información ver sección 3.2.

Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria:

está integrado por las Gerencias de: RSE; Operaciones y Servicios; RRHH; Comercial de Prevención A.R.T.; Higiene, Seguridad y Medioambiente de Prevención A.R.T. / Dirección Ejecutiva de la Fundación Iberoamericano de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO); la Jefatura de Marketing y la Responsable de RSE. Este grupo tiene, entre sus funciones principales, brindar su aporte y validación al proceso y programas de RSE, aprobar los proyectos estratégicos que involucren a los grupos de interés y evaluar y aprobar las expectativas surgidas de los diálogos con los grupos de interés para presentar a la Alta Dirección.

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



A. La Gestión de la RSE en el Grupo Sancor Seguros:

está coordinada por la Gerencia de RSE, la Responsable de RSE y tres Analistas de RSE (1 Senior y 2 Junior). De esta Gestión se desprenden 4 grupos de trabajo coordinados por esta Gerencia: ComprometeRSE, Grupo GRI, Grupo de docentes del Parque Temático de Seguridad Vial y Grupo de Referentes de RSE en las Unidades de Negocio de la empresa en todo el país.

B. La Gestión de la Fundación Grupo Sancor Seguros:

está coordinada por la misma gerencia y dos analistas. De esta gestión depende el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.), de Sunchales, provincia de Santa Fe.

Proceso de RSE. Adopción de la ISO 26000

“Esta Norma Internacional 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.

Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.”

Extracto de la Introducción, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

- 2.1. Análisis de nuestra gestión en Responsabilidad Social. Logros y desafíos
- 2.2. El Ejercicio de Materialidad
- 2.3. Dialogar con los Grupos de Interés. El Diálogo del Ciclo 4
- 2.4. La consulta realizada sobre el Reporte de Sustentabilidad del Pre Ciclo 4

2.1. Análisis de nuestra gestión en Responsabilidad Social. Logros y desafíos.

Luego de publicada la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social en noviembre de 2010, presentamos nuestra primera aproximación a su adopción, considerando, en la elaboración de nuestro Reporte de Sustentabilidad 2010/2011, las materias fundamentales y principios de Responsabilidad Social propuestos por esa Guía.

Este año estamos trabajando de manera progresiva en la adopción de esta Norma, realizando en primer término un análisis de nuestro desempeño económico, social y ambiental bajo las recomendaciones que propone.

Asimismo, y respondiendo a las expectativas y sugerencias de nuestros públicos, estamos incorporando nuevamente en las secciones de este Reporte, extractos textuales de la Norma, para que la misma tenga una mayor difusión y se puedan dar a conocer los principios de Responsabilidad Social, sus prácticas y materias fundamentales. Estas son las bases para la implementación de toda buena práctica de responsabilidad social que contribuya al desarrollo sustentable.

En la siguiente tabla presentamos un análisis de nuestra posición con logros y desafíos ante cada materia fundamental propuesta por la Norma ISO 26000.

MATERIA FUNDAMENTAL DE LA ISO 26000	PRINCIPALES ASPECTOS INCLUIDOS	LOGROS 2011/2012	DESAFÍOS
Gobernanza de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de sustentabilidad. Estrategia. Diálogos. Antecedentes del Proceso de RSE. Gobierno Corporativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de una Asamblea Anual y reuniones informativas zonales para fortalecer el diálogo y la comunicación entre los asociados (representados por los Delegados) y Consejeros. Adecuación de la estructura organizacional adoptando un nuevo modelo que incluyó la conformación de un Comité Ejecutivo de tres miembros que reporta directamente al Consejo de Administración. Desarrollo de reuniones periódicas con el Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria para la aprobación de proyectos estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de dos capacitaciones anuales al Consejo de Administración en temas de Sustentabilidad. Inclusión de la Gerencia de Administración de Riesgos como un nuevo integrante del Grupo Estratégico. Trabajo, como proyecto estratégico, en matrices de riesgo económico-financiero, social y medioambiental.
Prácticas justas en el negocio	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico. Anticorrupción. RSE en la cadena de valor. 	<ul style="list-style-type: none"> Constitución del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Realización del curso sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo con la participación de 1.487 empleados. Participación en el Séptimo Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro. Realización del Proceso de Diálogo con proveedores. Implementación de jornadas de capacitación a prestadores. Información de las capacitaciones en DDHH al personal de servicio, vigilancia y limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación y difusión de la Línea Ética. Inclusión de la comunicación de los Principios del Pacto Global en los contratos con proveedores. Trabajo, como proyecto estratégico, en la actualización de las bases de datos de proveedores de todo el país.
Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social. Diálogo social. Salud y seguridad. Desarrollo y formación. 	<ul style="list-style-type: none"> Libertad sindical. 95% de empleados pertenecientes al Sindicato del Seguro. Desarrollo de capacitaciones específicas sobre salud y seguridad ocupacional. Seguimiento y control de las condiciones de higiene y seguridad de los trabajadores de contratistas y subcontratistas. Nuevos beneficios de la Asociación Mutua de Empleados de Sancor Seguros (AMESS) en préstamos para viviendas y beneficios por casamiento, nacimiento, adopción, ayuda escolar, hijos con capacidades diferentes. Segunda Jornada de Referentes de RSE. Secretaría de la Mujer. Creación de Brigadas de primeros auxilios, evacuación e incendios. Funcionamiento del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación para todos los empleados de una capacitación en Sustentabilidad, Proceso de RSE de la Empresa y Programas a través de una plataforma e-learning. Implementación de la siguiente etapa del Programa ComprometeRSE. Lanzamiento y ejecución del proyecto de Voluntariado.

MATERIA FUNDAMENTAL DE LA ISO 26000	PRINCIPALES ASPECTOS INCLUIDOS	LOGROS 2011/2012	DESAFÍOS
Asuntos relacionados con consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de ventas. • Clientes. • Productos y servicios. • Educación – salud y seguridad de los consumidores. • Privacidad de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de la certificación de “Área Cardioprotegida” otorgada por la Fundación Cardiológica Argentina. • Realización de 28 cursos de formación y desarrollo, con la participación de 1.592 empleados. • Desarrollo de la Encuesta de Clima Organizacional con el 94% de participación. • Realización del Programa “Manteniéndonos Activos” para empleados próximos a su retiro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión del uso de la plataforma e-learning a Productores Asesores de Seguros. • Monitoreo del Programa de Microseguros y desarrollo de Focus Groups con sus beneficiarios. • Mayor información y difusión de las acciones de RSE, en función de las vías de comunicación implementadas.
		<ul style="list-style-type: none"> • Realización de la campaña “100PRE”, un programa de incentivos para el cuerpo de venta de la empresa, que combina premios económicos y donaciones para entidades de bien público de sus localidades de origen. • 1.312 Productores participaron de la capacitación “Líderes. Programa de Capacitación Continuada – 2012”. • Contacto constante con asegurados a través del Centro de Atención al Cliente. • Desarrollo de un programa piloto de microseguros en conjunto con Planet Finance e Impulso Argentino. • Programa de contención para accidentados y/o familiares, único en el Mercado de Riesgos del Trabajo. • Presentación del Comité Médico de Prevención A.R.T. en el Congreso de la Asociación Argentina de Cirugía de la Mano (AACM) sobre un trabajo científico sobre valoración de daño corporal en miembro superior. • Desarrollo, por parte del Comité Médico, de protocolos para el manejo de las Enfermedades Profesionales. • Certificación ISO 9001:2000 en procesos de calidad de atención. • Reconocimiento de Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina 2012. El premio fue entregado por parte de CEMEFI – México. • 403 cursos sobre “Primero Prevención” en diferentes localidades del país, los cuales congregaron a 7.126 trabajadores. • Desarrollo de la primera etapa del Programa de Concientización en Seguridad de la Información destinado a los colaboradores de las áreas corporativas y de Casa Central. • Lanzamiento de Salud Segura Código Rojo, producto que pone a disposición del cliente un helicóptero sanitario para el traslado de accidentados con riesgos vitales. • Lanzamiento de AgroIngreso, primera cobertura en multirriesgo agrícola del mercado que además de proteger la producción frente a riesgos climáticos, también garantiza el ingreso esperado del productor agrícola. 	
Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la vida. • Grupos Vulnerables y Equidad. • Programas con empleados. • Cadena de valor. • Comunidad. • Estado y Sociedad Civil. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.100 empleados capacitados en seguridad vial a través del Programa “Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral”. • Reducción de la tasa de accidentes de tránsito cercana al 25 % a través del Programa “Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral” para clientes. • Desarrollo de una capacitación a choferes de ómnibus y remises contratados. La misma abordó temas como la regulación legal, principios del tránsito y normas de la circulación. • 6.956.300 personas alcanzadas por el Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito Rutas en Rojo. • Comienzo del Curso Superior en Seguridad Vial y Diplomatura Vial en las ciudades de Rafaela y Sunchales (Santa Fe), destinada a autoridades de tránsito municipales, inspectores de tránsito y personal de la Policía, Gendarmería y Bomberos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relanzamiento del Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito Rutas en Rojo bajo un nuevo mensaje: “en el tránsito, la solidaridad salva vidas. Por empezar la tuya. Pensando en los demás, también te cuidás vos”. Reformulación de su nombre cambiando la palabra “accidentes” por “siniestros” en todas sus piezas comunicacionales dando respuesta a la solicitud de ONGs, remodelando sus estaciones y con una nueva

MATERIA FUNDAMENTAL DE LA ISO 26000	PRINCIPALES ASPECTOS INCLUIDOS	LOGROS 2011/2012	DESAFÍOS
		<ul style="list-style-type: none"> 3.577 asistentes al Parque Temático de Seguridad Vial en Sunchales, una propuesta educativa que fomenta conductas y actitudes desde temprana edad para formar usuarios responsables de la vía pública. 358.740 niños participantes del Programa Preveníños, que tiene por objetivo generar mayor conciencia sobre la prevención de riesgos destinado a los “futuros trabajadores”. Trabajo en conjunto con el Gobierno y las asociaciones de familiares de Víctimas de Tránsito. 	modalidad de trabajo.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas de trabajo con la comunidad. Fundación Grupo Sancor Seguros. Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización en Sunchales del mega recital Prevemusic, con el propósito de dialogar con los jóvenes a través de la música y formar así una comunidad: la Generación PRE. Participación en la distribución del libro “La Receta de los Campeones”, dirigido a niños de 6 a 12 años con el propósito de estimular en ellos la formación de hábitos saludables. Se llegó a 40 escuelas, con este material. Alianza con la Fundación Leo Messi para trabajar en temas vinculados a la salud de niños. Adhesión a la declaración de las Naciones Unidas del 2012 como Año Internacional de las Cooperativas. Trabajo por la educación y cultura junto al Ministerio de Educación y el Director de Cine Juan José Campanella. Comienzo del dictado de la materia de Responsabilidad Social Empresaria para la carrera de Abogacía en la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE). 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del proyecto de Protección Social y Mercado Laboral con CIPPEC. Participación en proyecto de Investigación junto al I.C.E.S (Fundación Grupo Sancor Seguros). Trabajo por los jóvenes y el cine nacional junto a la Academia de las Artes y Ciencias Cinematográficas de la Argentina.
Prevención del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Uso sostenible de los recursos. Conformidad ambiental de productos y servicios. Prevención de la contaminación. 	<ul style="list-style-type: none"> Comienzo del proceso de Certificación Leed, ante el Instituto de Certificación de Edificios Verdes para el nuevo edificio corporativo. Implementación del servicio de póliza electrónica destinado a los Asegurados. Colaboración con el proyecto “Hacé un buen papel” sobre reciclado de papel, en Sunchales (Santa Fe). Desarrollo del Programa “Compromiso con el ambiente” que se propone la sensibilización y racionalización en el uso de los elementos en el ámbito de la empresa y su extensión a la familia y la comunidad. Trabajo por la vigilancia, prevención y definición/tipificación del riesgo meteorológico a través de la estación meteorológica de Sunchales. 	<ul style="list-style-type: none"> Obtención de la Certificación Leed para el edificio corporativo de nuestra empresa en Sunchales. Implementación del Programa Compromiso con el Ambiente en el resto de Unidades de Negocio de todo el país. Trabajo junto a otras empresas en programas sustentables como “La Basura Sirve”.

“Una organización debería determinar y comprometerse con sus prioridades para integrar la responsabilidad social en toda la organización y en sus prácticas cotidianas. Las prioridades deberían establecerse entre los asuntos considerados significativos y pertinentes. Las partes interesadas deberían participar activamente al identificar sus prioridades. Es probable que las prioridades varíen con el paso del tiempo.”

Extracto de la Sección 7.3.4, “Establecer las prioridades para abordar los asuntos”, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

2.2. El Ejercicio de Materialidad

Este ejercicio está basado en el Principio de Materialidad del Protocolo Técnico de la Guía G3.1 de GRI “Aplicando los Principios para la Definición del Contenido del Reporte” (2011) y el mismo Principio de Materialidad de la serie AA1000 (AccountAbility).

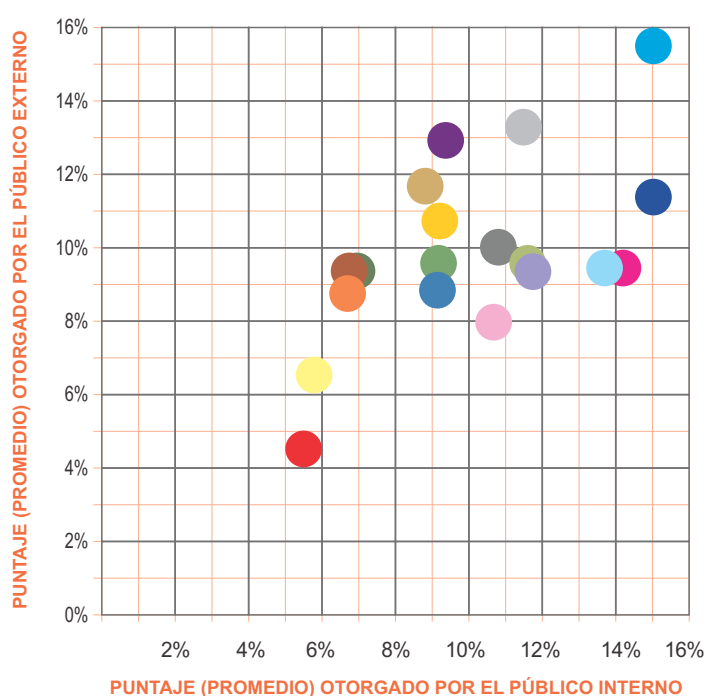
Para su elaboración hemos utilizado variables de información e influencias tanto internas como externas a nuestra empresa. Una vez identificados los temas materiales, se trabajó en su priorización y validación por parte de representantes del público interno del Grupo (directores, gerentes, miembros del Grupo Estratégico de RSE y los referentes de RSE de las Unidades de Negocio), y representantes del público externo (referentes de RSE en Argentina, entre ellos, representantes de empresas, académicos y expertos).

En el siguiente mapa se presentan los resultados con los temas relevantes para nuestra gestión de sustentabilidad y los temas que debemos incluir en nuestros Reportes. Los mismos, surgen del cruce de los asuntos materiales del Grupo Sancor Seguros que fueron priorizados por el público interno y el público externo.

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

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

TEMAS RELEVANTES A INCLUIR EN EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011/2012



1. Programas sociales con la comunidad relacionados a la experiencia del negocio (Rutas en Rojo, Primero Prevención, etc.).
2. Participación activa de los empleados en los Programas de RSE.
3. Gobierno de la empresa (Consejo de Administración y Alta Dirección) y su relación con la RSE.
4. Capacitación y desarrollo profesional de los empleados.
5. Desempeño económico-financiero (solvencia, solidez, respaldo).
6. Comunicación interna a empleados sobre RSE.
7. Capacitación a Productores Asesores de Seguros.
8. Innovación en productos que incluya tendencias de sustentabilidad (Microseguros, seguro ambiental, etc.).
9. Mayor coordinación con programas/acciones ya existentes en las distintas ramas.
10. Programa de Voluntariado.
11. Rendición de cuentas (Reporte de Sustentabilidad Anual - Utilización de estándares internacionales).
12. Diálogo con los grupos de interés internos y externos.
13. La Seguridad Vial como eje de los Programas de RSE.
14. Aspectos de prevención y seguridad (con clientes, empleados y proveedores).
15. Transparencia - Código de Ética.
16. Planificación del negocio que se adapte a los cambios mundiales (a mediano y largo plazo).
17. Gestión del impacto ambiental.
18. Gestión del Clima Laboral Interno.
19. Trabajo con proveedores (Programa desarrollo en temas de RSE, Política de Selección y Evaluación de proveedores).

Observación: cada uno de los integrantes de los distintos públicos ordenó los 19 temas listados de acuerdo al grado de importancia de ser incluido en el Reporte de Sustentabilidad 2011-2012 (1 más importante de ser incluido, 19 menos importante de ser incluido).

2.3. Dialogar con los Grupos de Interés. El Diálogo del Ciclo 4

Desde julio del año 2005, venimos trabajando para integrar plena y progresivamente la Responsabilidad Social al negocio, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en su conjunto, incluido nuestro Grupo, las personas y familias que lo componen.

El diálogo con los grupos de interés es el eje que ha guiado nuestro Proceso de RSE en estos años. Los resultados de la gestión de RSE han sido guiados por nuestros públicos y los programas y acciones que desarrollamos son resultado de los compromisos asumidos para responder a sus expectativas. Porque para nosotros, escuchar a la esfera de influencia, es clave a la hora de profundizar la gestión de RSE.

“El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones”.

Extracto de la Sección 5.3.3. Involucramiento con las partes interesadas, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Como parte de la estrategia de gestión con la cadena de valor, realizamos en el Ciclo 3 (año 2009/2010), un proceso de consulta a los proveedores de todo el país con el fin de relevar sus expectativas sobre su relación con nuestro Grupo. El estado de evolución de esa consulta lo presentamos en la Sección 3.3.2.

En este marco, decidimos dialogar nuevamente con proveedores, y para este Ciclo 4 (año 2011/2012), específicamente con los **aliados estratégicos en la prestación de servicios**, según las siguientes sub-categorías:

- Asesores de riesgo.
- Profesionales de los Centros Médicos Laborales.
- Ingenieros agrónomos.
- Ingenieros comerciales.
- Abogados.
- Auditores Médicos.
- Inspectores externos de siniestros.
- Investigadores de siniestros.
- Negociadores.
- Estudios Jurídicos.
- Peritos mecánicos.

Esta selección, surgió del “Mapeo de Grupos de Interés y Temas relevantes” realizado en 2010 con el Grupo Estratégico de RSE; de la encuesta a empleados dentro del programa ComprometeRSE (resultados del 2011); del Análisis de Materialidad realizado en 2011 publicado en el Reporte de Sustentabilidad Pre Ciclo 4 y de la toma de decisiones final del Grupo Estratégico de RSE. En esta última se definió como prioritario continuar el diálogo iniciado en 2010 y reforzarlo con los aliados estratégicos de relación directa con la empresa. Dada la importancia que tienen esos representantes y el crecimiento que ha tenido el negocio, necesitamos profundizar el diálogo con ellos para reforzar el vínculo.

Los resultados de este diálogo fueron comunicados al Grupo Estratégico de RSE (GERSE), quien analiza las expectativas y determina y aprueba la dinámica de relacionamiento. A los resultados de los diálogos los presentamos en este Reporte de Sustentabilidad.

El proceso de diálogo está basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta, y establece un proceso para integrar el diálogo con los grupos de interés en la toma de decisiones de la compañía.

Los temas que tratamos en la consulta fueron: 1) relación y comunicación, 2) gestión y servicio y 3) información sobre la empresa en temas de RSE.

Al proceso de diálogo lo realizamos a través de encuestas telefónicas. Utilizamos un muestreo de tipo probabilístico con método sistemático con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 10% (se consideran estadísticamente suficientes para poder inferir comportamientos de la muestra a la población).

De este proceso surgieron 171 expectativas que fueron agrupadas según temáticas similares para lograr una mejor comprensión de las mismas y poder otorgarles una respuesta más clara y directa. El resultado de este diálogo es presentado en la Sección 3.3.2.

La serie AA1000 es un conjunto de estándares basados en principios que ayudan a las organizaciones a rendir cuentas, ser más responsables y sustentables. Fueron desarrollados por AccountAbility- una organización internacional del Reino Unido que promueve soluciones innovadoras para los desafíos de la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. La serie es desarrollada a través de un proceso de consulta multi-stakeholder y los estándares son utilizados por una amplia variedad de organizaciones.

El Proceso de Diálogo a realizar en Grupo Sancor Seguros es desarrollado según el estándar AA1000SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard), basado en los tres principios de la serie AA1000- inclusividad, materialidad, y capacidad de respuesta- que fueron revisados e incluidos en el estándar AA1000APS (1000 AccountAbility Principles Standard).

Para más información sobre los estándares de la serie AA1000 ingresar a: <http://www.accountability.org/aa1000series>.

2.4. Consulta realizada sobre el Reporte de Sustentabilidad Pre Ciclo 4

“A través del diálogo con las partes interesadas, una organización se puede beneficiar de recibir e intercambiar información directa sobre las perspectivas de aquellas. Una organización debería impulsar el diálogo con las partes interesadas para evaluar la idoneidad y eficacia del contenido, medio, frecuencia y alcance de la comunicación, de modo que pueda mejorarla si fuese necesario, establecer prioridades para el contenido de las comunicaciones futuras.....”

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

Durante el Ciclo 4 realizamos dos encuentros con referentes de la Responsabilidad Social Empresaria (empresarios y académicos) y con los referentes de RSE de nuestras Unidades de Negocio para conocer sus opiniones y expectativas sobre los contenidos del Reporte de Sustentabilidad Pre-Ciclo 4 (2010/2011) y los futuros reportes a publicar.

De estas consultas realizadas en diciembre de 2011 y en mayo de 2012 participaron:

- 14 referentes de RSE (representantes de RSE de empresas, académicos y representantes de organizaciones de RSE).
- 3 empleados.
- 22 referentes de RSE de las Unidades de Negocio (11 Unidades de Negocio de 18 provincias de la Argentina donde el Grupo Sancor Seguros está representado).

Los encuentros se realizaron utilizando una metodología de grupo de enfoque (o focus group) que permite dialogar con un número reducido de participantes sobre una temática específica en profundidad, extrayendo opiniones y sugerencias de mejora. En el caso de las Unidades de Negocio realizamos un Taller de Formación de RSE y en una segunda etapa formulamos la consulta sobre los contenidos del Reporte de Sustentabilidad.

Las opiniones de todos los participantes fueron registradas para su análisis posterior.



RESULTADO DEL DIÁLOGO CON REFERENTES DE RSE- CICLO 4

- El 57% de los participantes estuvo MUY SATISFECHO y el 43% SATISFECHO con la realización del diálogo.
- Al 93% le interesaría volver a participar.
- Al 100% le resultó importante o interesante su participación en este diálogo para mejorar el Reporte.



RESULTADO DEL DIÁLOGO CON LOS REFERENTES DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO- CICLO 4

- El 40% de los participantes estuvo MUY SATISFECHO y el 60% SATISFECHO con la realización del diálogo.
- Al 95% le resultó importante o interesante su participación en este diálogo para mejorar el Reporte.



Diálogo presencial realizado en 2012 con representantes del Grupo Sancor Seguros y Referentes de RSE de diferentes empresas e instituciones.



Presentamos un recuadro con las expectativas surgidas en la consulta a Referentes de RSE y las respuestas del Grupo Sancor Seguros a las mismas. Las expectativas correspondientes a Referentes de RSE de la empresa, serán publicadas en la versión virtual de este Reporte en:

 http://www.gruposancorsegueros.com/web/es/rse_reporte_social.aspx

TEMA	OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS IMPLEMENTADAS EN ESTE REPORTE
Lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con un lenguaje claro. Agregar un glosario. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizamos un lenguaje claro y simple. Agregamos el glosario.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Incluir más información del sector agro. Ampliar más la información sobre sindicatos. Agregar links para ampliar información en la versión resumida del Reporte. Resaltar los indicadores más relevantes. Abrir los indicadores cuantitativos de RSE por programa. Incluir indicadores de impacto. Buscar títulos que puedan ser entendidos por todos. 	<ul style="list-style-type: none"> Incluimos información de los productos del sector seguros agropecuarios. Ampliamos información sobre sindicatos. Resaltamos los indicadores más relevantes en cada capítulo. Presentamos los indicadores cuantitativos por programa y seguimos trabajando en indicadores de impacto. Utilizamos títulos de fácil comprensión.
Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Incluir metas ambientales cuantitativas. Migrar al nivel B de GRI. Generar una verificación multistakeholder. Informar sobre planes de acción sobre los indicadores no reportados. Explicar de manera más profunda el análisis de materialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Comenzamos a trabajar en la certificación Leed del Nuevo Edificio Corporativo. Esta norma incluye metas ambientales cuantitativas. Migramos al nivel B de GRI. Informamos sobre planes de acción en indicadores no reportados. Presentamos el análisis de materialidad.
Diseño y Formato	<ul style="list-style-type: none"> Balancear mejor texto con datos gráficos a lo largo de todo el Reporte. Incluir fotos representativas en los capítulos, explicando su significado. Buscar más herramientas interactivas en los formatos digitales. Utilizar imprentas con certificación FSC. Incluir más fotos representativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñamos un reporte armónico agregando gráficos y esquemas. Agregamos un racional de la imagen de tapa y carátulas del Reporte(*). Utilizamos una imprenta con certificación FSC. Incluimos mayor cantidad de fotos representativas.
Otros temas	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de trabajar con el cliente, utilizando la RSE para fidelizar y comunicar de manera más amplia las acciones de RSE. Se destacó el rol educativo del Reporte al incluir párrafos con texto de la ISO 26000. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollamos un Newsletter al cliente con información de RSE y lo sumaremos progresivamente a los diferentes programas de la Empresa. Continuamos comunicando párrafos de la ISO 26000.

(*) RACIONAL DE ESTE REPORTE

La sustentabilidad refiere al mantenimiento del equilibrio de las relaciones de los seres humanos con el medio. Mediante el desarrollo económico, el avance de la ciencia y la aplicación de la tecnología, se procura satisfacer las necesidades de la actual generación sin sacrificar ni dañar las capacidades futuras y la dinámica del medio ambiente.

Las imágenes elegidas para dar soporte a la idea del diseño del Reporte de Sustentabilidad de este año robustecen y se nutren de estos conceptos.

El molinete hace referencia inmediata a los molinos generadores de energía eólica pero, además, sugieren una intervención humana con

la naturaleza para lograr un objetivo de movimiento o de energía que satisfaga sus necesidades e inquietudes.

Asimismo, fotos de niños y personas jóvenes fueron elegidas intencionalmente para indicar la proyección de estos esfuerzos y de esta elección de parte del Grupo Sancor Seguros.

Es una metáfora que señala o recuerda que el desarrollo debe anclarse en políticas de contención de la vida a futuro y además, educar para ello a las generaciones venideras.

Finalmente, cabe destacar que una paleta de colores referentes que identifica al cooperativismo, se utiliza en conmemoración del Año Internacional de las Cooperativas declarado por Naciones Unidas.

Prácticas justas en el negocio del seguro



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

Extracto de la Sección 6.6.1.1. “Visión general de las prácticas justas de operación”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

- 3.1 Desempeño económico
- 3.2 Anti - Corrupción
- 3.3 Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores
 - 3.3.1 Seguimiento del Diálogo del Ciclo 3, 2009/2010 con proveedores
 - 3.3.2 Diálogo del Ciclo 4
 - 3.3.3 Identificación de principales proveedores
 - 3.3.4 Gestión y comunicación con proveedores
 - 3.3.5 Capacitación proveedores y jornadas médicas
 - 3.3.6 Capacitación servicio vigilancia y limpieza

3.1 Desempeño económico

Durante el ejercicio económico 2011/2012, las dos principales empresas del Grupo (Sancor Seguros y Prevención A.R.T.) tuvieron un importante crecimiento en su facturación y operaciones.

En ese sentido, cabe destacar que Sancor Seguros tuvo un incremento de su producción del 26,34%, manteniéndose como una de las empresas líderes del mercado asegurador argentino.

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

Los Seguros Agropecuarios también registraron un crecimiento del 24,17%, mientras que los Seguros de Personas tuvieron un incremento del 53,06%, con un significativo aumento de la producción en los distintos ramos.

En lo referente a siniestralidad, los guarismos indican que durante el ejercicio 2011/2012 se mantuvo sin variación respecto al período anterior, con un 49,92%.

Por su parte, Prevención A.R.T. tuvo un crecimiento del 49,72%, con una cartera de primas de \$ 3.289.740.513, con 168.077 contratos de empresas clientes y 1.583.122 trabajadores asegurados.

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

El mercado asegurador continuó con un importante crecimiento de su facturación, manteniendo la tendencia de los últimos años y acompañando los mayores niveles de actividad de la economía en general.

No obstante ello, fue en el segundo semestre de 2011 donde se dio el nivel más alto de crecimiento, mientras que en la primera mitad del 2012 la producción continuó con la tendencia ascendente pero en niveles menores a los que venía experimentando en los años anteriores.

Esto se fundamenta en el hecho de que hacia el final del primer semestre de 2012, algunas medidas macroeconómicas generaron una desaceleración en dos sectores que venían creciendo de forma significativa en los últimos años y que tuvieron una alta incidencia en la industria del seguro, como es el caso del automotriz y la construcción.

Si bien al cierre del ejercicio estas medidas eran muy recientes como para avizorar el real impacto sobre la actividad aseguradora, se espera que si esta desaceleración estacional se sostiene en el tiempo, seguramente tenga un efecto en la economía en general y, por ende, en el nivel de ventas en lo que respecta a seguros.

Por todo ello, en niveles generales el sector asegurador ha tenido un desempeño favorable durante el ejercicio, con un crecimiento del primaje anual estimado que ha superado los niveles de incremento del PBI e inclusive por encima de la inflación, lo cual le ha permitido demostrar su madurez, capacidad de adaptación y potencialidades aún en un contexto macroeconómico que no se presentó tan positivo como en años anteriores.

En concordancia con ello, uno de los aspectos más significativos para el mercado asegurador está por venir. Se espera que el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 que está elaborando la Superintendencia de Seguros de la Nación, se constituya en el pilar de una política de Estado en la materia, definiendo lineamientos estables e impermeables a los vaivenes partidarios, orientándolos al crecimiento real y sostenido de la actividad a partir del reconocimiento de su rol protagónico por su estrecha relación con los sectores sociales y económicos del país.

	2010/2011	2011/2012
Financiero		
Disponibilidades e Inversiones	\$ 2.252.238.196	\$ 3.002.501.355
Patrimonio neto	\$ 670.618.274	\$ 842.130.873
Utilidades	\$ 200.627.963	\$ 182.517.266
Clientes		
Facturación anual	\$ 4.113.377.068	\$ 5.710.645.254
Porcentaje de Siniestralidad	64,50%	66,35%
Empleados		
Cantidad de empleados	1.438	1.638
Remuneraciones y Aportes	\$ 197.669.377	\$ 292.213.533
Proveedores		
Cantidad de Proveedores	27.651	26.651
Facturación a Proveedores	\$ 617.432.825	\$ 910.462.278
Sector Público		
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 299.499.111	\$ 391.113.904
Valor Económico		
Valor económico directo creado	\$ 5.253.527.637	\$ 7.862.656.914
Valor económico directo distribuido	\$ 5.149.839.514	\$ 7.809.487.945
Valor económico retenido	\$ 103.688.123	\$ 53.168.969
Inversión Social		
Total Fundación	\$ 1.714.000	\$ 2.342.000
Total RSE	\$ 1.910.000	\$ 2.938.589
Educación cooperativa	\$ 754.443	\$ 483.751
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	\$ 4.378.443	\$ 5.764.340

3.2. Anti - Corrupción

“La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como resultado la violación de los derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades y el daño al medio ambiente. También puede distorsionar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico”.

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

Ética y Transparencia

En el marco del compromiso que hemos asumido como empresa, contamos con un Comité de Ética que se conformó en el mes de Septiembre de 2010. El mismo está compuesto por tres miembros del Consejo de Administración y el Director de Asuntos Institucionales. Se reúne trimestralmente y su principal misión es velar por el Código de Ética. Este Código cuenta con 13 principios éticos a seguir y es de aplicación a todos los miembros del Órgano de Administración y el personal de las empresas del Grupo Sancor Seguros.

Durante el año 2012 hemos comenzado a trabajar en un proceso de implementación de la Línea Ética con distintos canales de denuncias, entre los que se destacan una línea de teléfono, fax, correo electrónico y correo postal. Mediante estas vías, cualquier colaborador puede realizar, de forma anónima, una consulta o informar sobre una situación que pueda generar un incumplimiento del Código de Ética.

Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El 13 de Diciembre del 2011 la Unidad de Información Financiera sancionó la Resolución 230/2011 sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, dirigida a empresas aseguradoras, los Productores Asesores de Seguros, agentes, intermediarios, peritos y liquidadores de seguros cuyas actividades estén regidas por las Leyes N° 20.091 y 22.400, artículo 20, incisos 8 y 16 de la Ley N° 25.246 y modificatorias.

Como Grupo Asegurador, estamos firmemente comprometidos a colaborar en la

Prevención contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), contribuyendo a las acciones que llevan a cabo las autoridades Nacionales y los Organismos internacionales competentes y reconocidos por nuestros tratados internacionales. Por ello, hemos adoptado todos los recaudos necesarios con la intención de preservar al Sistema Asegurador de los usos fraudulentos de las organizaciones delictivas.

Continuando con el proceso de perfeccionamiento de las políticas y procedimientos de PLAFT, hemos instrumentado la Unidad de Prevención de Lavados de Activos como un sector estratégico dependiente de la Gerencia de Administración de Riesgos del Grupo, con el objeto de darle mayor autonomía de gestión.

En ese marco, en Diciembre de 2011, constituimos el Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, con la finalidad de analizar los hechos, actos, operaciones u omisiones que el Oficial de Cumplimiento informe conforme lo exigido por la normativa vigente.

Mediante distintas acciones de capacitación pretendemos transmitir a todo nuestro personal y Productores Asesores de Seguros la importancia que para nosotros tiene la prevención contra el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, difundiendo las normas y procedimientos para la prevención creadas a tal efecto y las exigencias derivadas de la normativa vigente.

Al respecto cabe destacar que los empleados realizaron un curso y evaluación de comprensión de conocimientos sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para responder a lo dispuesto por la Unidad de Información Financiera.

Total colaboradores a los que se envió el curso (a Febrero del 2012):

1.568

Realizaron el mismo:

1.487

Porcentaje de cumplimiento:

94,83%

Prevención del fraude

El fraude es un problema que afecta a la actividad aseguradora en su conjunto y por lo tanto, es un tema que causa preocupación a nivel mundial dentro de esta industria.

Para combatirlo, desde la actividad aseguradora se viene trabajando en políticas activas conjuntas entre las compañías, con el fin de detectar los indicios de fraude y trabajar para tener esas señales que permitan descubrir de manera temprana los intentos fraudulentos.

Frente a ello, el Área de Prevención de Fraude de nuestro Grupo, entendiendo que los recursos humanos son una pieza fundamental en la detección de indicios de maniobras fraudulentas, continuó realizando capacitaciones en torno a las nuevas modalidades existentes en el mercado. Las mismas estuvieron orientadas al personal de la Organización, alcanzando aproximadamente a 400 personas.



Además, siendo una de las empresas referentes en este tema, el responsable del área en nuestro Grupo disertó en el Séptimo Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro. En dicho evento, realizado en Mar del Plata, estuvieron presentes representantes del mercado asegurador, además de miembros de la Superintendencia de Seguros de la Nación y de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

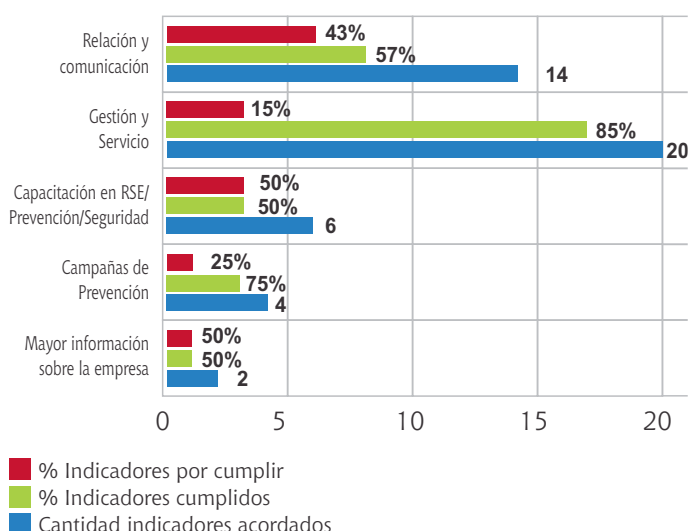
Cabe destacar que en dicha oportunidad, un grupo de empleados de la empresa recibió un premio por el primer puesto obtenido en el Concurso Nacional de Lucha contra el Fraude en el Seguro.

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

"Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo. También puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. Estas acciones no deberían verse como sustitutas del rol de las autoridades en lo que respecta a implementar y hacer cumplir las leyes y regulaciones. Cada organización en la cadena de valor es responsable de cumplir las leyes y regulaciones aplicables y de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente".

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

PORCENTAJE DE EXPECTATIVAS CUMPLIDAS -POR CATEGORÍA- EN RELACIÓN AL INDICADOR ACORDADO



3.3.1. Seguimiento del Diálogo del Ciclo 3 2009/2010 con proveedores

Nuestros proveedores son actores clave para la gestión del negocio. Por ello, durante el Ciclo 3 y luego de una autoevaluación y mapeo de Grupos de Interés, entendimos que era estratégico cambiar la mirada y ampliarla hacia nuevos públicos, dado que los compromisos asumidos con otros grupos de interés ya se estaban llevando a cabo. Por ello realizamos un diálogo con 70 proveedores de más de 21 ramos diferentes y obtuvimos 53 expectativas que propusimos cumplir con 46 indicadores acordados. A continuación presentamos un gráfico que muestra el estado de cumplimiento de dichas expectativas, agrupado por categorías de acuerdo a lo definido para el Ciclo 3.

Nuestro compromiso es cumplir lo asumido en el Ciclo 3 del Proceso de RSE y es por eso que a continuación presentamos el seguimiento de aquellas expectativas que en la última publicación aún no habían sido cumplidas en su totalidad. No se encuentran en este cuadro aquellas expectativas presentadas como cumplidas durante el ejercicio anterior.

EXPECTATIVA	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS	INDICADOR	ESTADO
CATEGORÍA: MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA			
Brindar más información sobre la empresa en los aspectos: institucional, patrimonial, RSE y sobre campañas publicitarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Acorde al plan de comunicación de la Empresa a partir de marzo 2012, comenzamos a enviar Newsletters mensuales conteniendo información institucional, sobre RSE y otros aspectos de la empresa. Este newsletter se envía a aquellos proveedores cuya dirección de correo electrónico está ingresada en la base de datos. • Implementaremos, como un nuevo Proyecto Estratégico, la confirmación de un grupo de trabajo intersectorial, con el fin de alimentar y completar la base de datos de proveedores. • Los proveedores, además, son invitados a participar de las reuniones informativas que se realizan en cada zona, dos a tres veces por año. Evaluaremos incluir nuevos contenidos (ej. RSE). 	1) % de proveedores que han recibido comunicación nueva (sobre el total de proveedores del Grupo). No se cuenta aún con este dato.	
		2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas: enviamos 4 newsletters con 12 noticias.	
CATEGORÍA: CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN			
Realizar más campañas sobre prevención.	<ul style="list-style-type: none"> • Incluimos la promoción de nuestros Programas de RSE (Rutas en Rojo, Parque Temático de Seguridad Vial) en el envío de Newsletters para que además, de conocerlos, los destinatarios puedan participar de los mismos. • Comenzamos a trabajar en un Programa de Desarrollo de proveedores, iniciando charlas de capacitación a choferes de medios de transporte (colectivos y remises) que trasladan a empleados o asegurados accidentados. 	1) % de proveedores que han recibido comunicación nueva (sobre el total de proveedores del Grupo). No se cuenta aún con este dato.	
		2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas: enviamos 4 newsletters con 12 noticias.	
		3) Charlas y proveedores asistentes a las mismas: ver Sección 6.2.1.	
		4) Indicadores de impacto y satisfacción a través de encuestas: ver Sección 6.2.1.	
CATEGORÍA: CAPACITACIÓN EN RSE / PREVENCIÓN / SEGURIDAD			
Brindar más capacitaciones en los temas mencionados: RSE, prevención y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Comenzamos a trabajar en un Programa de Desarrollo de proveedores, iniciando charlas de capacitación a choferes de medios de transporte (colectivos y remises) que trasladan a empleados o asegurados accidentados. • A medida que se complete la base de datos, convocamos a los proveedores para que se sumen a los Programas de RSE de la empresa (capacitaciones de Primer Prevención y Rutas en Rojo, recorrido del Móvil, etc.). • Estamos trabajando para incluir en los contratos con proveedores, la promoción de los 10 principios del Pacto Global al que estamos adheridos y la promoción de mejores prácticas de RSE. 	1) % de proveedores que han recibido comunicación nueva (sobre el total de proveedores del Grupo). No se cuenta aún con este dato.	
		2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas: enviamos 4 newsletters con 12 noticias.	
		3) Cantidad de contratos con proveedores a los que se le anexó información sobre Pacto Global y la recomendación de mejores prácticas de RSE. Aún no se cuenta con esa información.	
		4) Charlas y proveedores asistentes a las mismas. Ver Sección 6.2.1.	
		5) Indicadores de impacto y satisfacción a través de encuestas. Ver Sección 6.2.1.	
		6) Cantidad de proveedores que decidieron su adhesión al Pacto Global. Aún no se cuenta con esa información.	
CATEGORÍA: GESTIÓN Y SERVICIO			
Mejorar los medios de comunicación e información entre el proveedor y la empresa. Que atiendan en tiempo y forma a los proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Acorde al plan de comunicación de la Empresa, a partir de marzo 2012, comenzamos a enviar Newsletters mensuales que contienen información institucional, sobre RSE, y otros aspectos de la empresa. Este newsletter se envía a aquellos proveedores de los cuales se cuenta con su dirección electrónica en la base de datos. • Comenzamos a trabajar en un Programa de Desarrollo de proveedores, iniciando charlas de capacitación a choferes de medios de transporte (colectivos y remises) que trasladan a empleados o asegurados accidentados. 	1) Cantidad de acciones de comunicación realizadas: enviamos 4 newsletters con 12 noticias.	
		2) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores. No se cuenta con esta información.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aún no se realizó la encuesta de satisfacción a proveedores para monitorear la atención. Una vez realizada, será comunicada en el Plan de Comunicaciones y en base a esta información trabajaremos sobre el servicio de calidad de atención. 	1) Indicadores de encuestas de satisfacción.	
		2) Comunicación de los resultados en Newsletters y otros medios.	
		3) Cantidad de reclamos de proveedores recibidos por los 0800. Ver Sección 3.3.4.	

EXPECTATIVA	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS	INDICADOR	ESTADO
CATEGORÍA: RELACIÓN Y COMUNICACIÓN			
Diálogo más cercano y fluido entre proveedores y la empresa. Recibir más propuestas que los ayuden a crecer. Relación entre departamentos de RSE de empresas	<ul style="list-style-type: none"> Comenzamos a trabajar en un Programa de Desarrollo de proveedores, iniciando charlas de capacitación a choferes de medios de transporte (colectivos y remises) que trasladan a empleados o asegurados accidentados. Se realizó un nuevo diálogo con proveedores designados como Aliados Estratégicos. 	1) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores. No se cuenta con esta información.	
		2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas: enviamos 4 newsletters con 12 noticias.	
		3) Diálogos realizados. Ver Sección 3.3.2.	
		4) Indicadores de satisfacción e impacto. No se cuenta con esta información.	
	<ul style="list-style-type: none"> Comenzamos a trabajar en un Programa de Desarrollo de proveedores, iniciando charlas de capacitación a choferes de medios de transporte (colectivos y remises) que trasladan a empleados o asegurados accidentados. Acercarles herramientas (a través del plan de comunicaciones o de lo que se anexe a los contratos) que les permitan capacitarse y crecer. Ej. Pacto Global, indicadores de IARSE para pymes, herramientas de Autogestión, entre otras. 	1) % de proveedores que han integrado el Programa de Desarrollo de proveedores sobre el total de proveedores. No se cuenta con esta información.	
		2) Cantidad de acciones de comunicación realizadas: enviamos 4 newsletters con 12 noticias.	
		3) Cantidad de charlas / proveedores asistentes. Ver Sección 6.2.1.	
		4) Indicadores de satisfacción e impacto. Ver Sección 6.2.1.	
		5) Herramientas de RSE enviadas. No se cuenta con esta información.	
	<ul style="list-style-type: none"> Generar contactos con las áreas de RSE de otras empresas proveedoras. 	1) Cantidad de contactos realizados. No se cuenta con esta información.	
		2) Acciones o beneficios conjuntos. No se cuenta con esta información.	

3.3.2. Diálogo del Ciclo 4

Para el Ciclo 4 del Proceso de RSE volvimos a elegir a los proveedores como grupo para dialogar, pero en este caso identificamos al sub-grupo de “Aliados Estratégicos en la prestación del servicio” por su cercanía con la empresa y el cliente.

Esta subcategoría de proveedores abarca a: asesores de riesgo, profesionales de los Centros Médicos Laborales, abogados, auditores médicos, ingenieros agrónomos, ingenieros comerciales, inspectores externos de siniestros, investigadores de siniestros, negociadores, estudios jurídicos y peritos mecánicos.

La consulta a este grupo de interés se basó en los siguientes temas: 1) relación y comunicación, 2) gestión y servicio, 3) información sobre la empresa en temas de RSE.

La modalidad del Diálogo se realizó a través de consultas utilizando un sistema de gestión de encuestas monitoreado por nuestro Grupo, para lo cual se realizó una inducción previa a los encuestadores. Los integrantes del grupo de interés recibieron, en primera instancia información explicativa sobre el Proceso de RSE iniciado por la empresa, además de una carta de invitación al Diálogo. Luego fueron contactados telefónicamente.

A continuación se presenta el listado de expectativas agrupadas según los principales temas que surgieron en el diálogo. Los planes de acción y sus indicadores correspondientes se informarán en la versión virtual de este Reporte:



http://www.gruposancorseguros.com/web/ES/rse_reporte_social.aspx.

Ficha Técnica

Unidad de relevamiento:
aliados estratégicos en la
prestación de servicios

Población:

751 aliados

Muestra:

84 aliados

Técnica de recolección de datos:
encuestas telefónicas

Fecha trabajo de campo:
junio 2012

Nivel de confianza:
95%

Error muestral:
10%

CATEGORÍA:

COMUNICACIÓN Y RELACIÓN

EXPECTATIVAS:

RELACIONAMIENTO CON FUNCIONARIOS DE CASA CENTRAL Y NIVELES GERENCIALES: que se acerquen a las Unidades de Negocio, directamente a los prestadores, reuniones presenciales más frecuentes, más comunicación entre los jefes, conocer mejor el organigrama. Comunicación más directa con niveles gerenciales. **(13 menciones)**.

CAPACITACIÓN: realizar más jornadas para mantenerlos actualizados. Nuevas legislaciones, orientación al paciente, seguridad en peritos médicos, herramientas informáticas. **(10 menciones)**.

MECANISMO DE FEEDBACK: instrumentar un mecanismo de feedback para las consultas e inquietudes planteadas. Mejorar la comunicación interna, agilizarla, más fluidez con Prevención A.R.T. y tener un referente directo. **(8 menciones)**.

RELACIONAMIENTO PRESENCIAL ENTRE ALIADOS ESTRATÉGICOS: más reuniones o encuentros (semestrales/anuales) entre personas o gente de la zona para unificar criterios en algunos puntos y cuestiones laborales, lo mismo para conocerse. **(7 menciones)**.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN: mejorar y actualizar la comunicación de datos entre Prevención A.R.T. y el cliente-asegurado. Que haya una conexión de consulta al Área de Seguridad y Salud Ocupacional (sistema informático), sin tener que tener una conexión a internet debido a que hay empresas que no tienen conexión a internet. **(6 menciones)**.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE COMUNICACIÓN: usar una dirección de correo del servidor institucional para cuestiones que son de trabajo. Proponer una casilla de mail corporativa. Responder a los correos en tiempo y forma. Optimizar el 0800, respuesta más rápida. **(5 menciones)**.

BRINDAR MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA: mejorar los canales de comunicación: novedades, cambios, propuestas, objetivos a futuro, en general, en los centros médicos. Brindar herramientas para asesorar e informar a clientes (charlas una vez al año, conocimientos básicos). **(4 menciones)**.

OPTIMIZAR LA INFORMACIÓN: que haya una confluencia de información de los distintos sectores integrada en una persona o en un área. Falta comunicación en siniestros con parte médica, para saber más e informarle a los clientes. **(4 menciones)**.

AMPLIAR LOS PLAZOS DE TRABAJO: ampliar y mejorar los tiempos/plazos de las diferentes tareas que les solicitan (Ej. tareas de asesoramiento, investigaciones de accidentes, medidas de seguridad, registros en planillas, consideración de la totalidad de documentos, etc.). **(3 menciones)**.

CATEGORÍA:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

EXPECTATIVAS:

INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN RSE: jornadas informativas sobre RSE/boletines/newsletters. Realizar seminarios de formación e integración (presencial o por teleconferencia). Saber más sobre la fortaleza, confiabilidad y seguridad que brinda el Grupo Sancor Seguros, para transmitirlo a nuestros clientes. Unificar en un mismo discurso. **(23 menciones)**.

PROMOCIÓN DE LA RSE: debería estar dentro de los aspectos más importantes. Hacia la sociedad, hacia los clientes (con newsletters). Mayor difusión en los medios. Sobre todo en pueblos y lugares chicos, trasladar a la sociedad todo lo ético y exitoso. En la zona de Capital Federal y Gran Buenos Aires, promocionar más. **(5 menciones)**.

PARTICIPACIÓN: mantener una participación e interés de todos los Aliados Estratégicos en temas de RSE, (participar más en los programas "Rutas en Rojo", el camión llega más al interior que a Buenos Aires), capacitaciones a escuelas. Armar más debates con las distintas áreas, para que puedan aportar desde su lugar en estas temáticas. **(4 menciones)**.

FILANTROPÍA: ampliar el apoyo a instituciones intermedias como ayuda a necesitados. **(1 mención)**.

POLÍTICAS PÚBLICAS: tener un rol activo en la definición de la Ley de Riesgos de Trabajo. **(1 mención)**.

CONCILIACIÓN LABORAL FAMILIAR: hacer actividades integrando a la familia. **(1 mención)**.

FUNDACIÓN: incrementar la cantidad de apadrinamientos de establecimientos e instituciones educativas. **(1 mención)**.

PROPUESTAS ESPECÍFICAS: **(5 menciones)**.

- Trabajar con algunas empresas que están alejadas de las ciudades en lo que respecta a alfabetización.
- Hacer exámenes a titulares de la empresa, chequeos médicos. Que conozcan el centro médico.
- Hacer llegar a todos los asesores externos de manera constante la revista Mundo Seguro.
- Apoyo en lo que son cursos externos, para que uno pueda formarse por fuera y aplicar los conocimientos dentro del grupo.
- Colaboración con las empresas con las que trabajan para que todos podamos multiplicar la RSE.

CATEGORÍA:

GESTIÓN Y SERVICIO

EXPECTATIVAS:

OPTIMIZAR LA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES: brindar más información (exámenes médicos periódicos, alcance, cuestiones relacionadas a la ley, evolución de los pacientes, de las prestaciones médicas que les hacen a sus empleados). Que sea más accesible para los asesores laborales consultar por un cliente en particular. Mayor información institucional a los clientes para lograr mayor vínculo. **(8 menciones)**.

MEJORAR SERVICIO / PRODUCTOS: **(12 menciones)**.

- Aumentar la contención al paciente.
- Potenciar el crecimiento del ramo transporte de mercaderías para operadores logísticos.
- Mediciones de ambiente sobre todo en la parte contaminante.
- Mejorar los sistemas de evaluación.
- Los traslados a pacientes que se brinden en tiempo y forma, coordinación/asignación de turnos para rehabilitación de los pacientes.
- Mayor capacitación en ciertas ramas del seguro, ejemplo: caución.
- Mayor agilidad en gestión administrativa y menor cantidad de errores. Mayor celeridad en cumplimiento de los pagos.
- Lograr mayores ventas, hacer conocer los productos.
- Mejorar la gestión de algunas sucursales, el trato a los socios y a los prestadores, o el lugar donde se hacen las inspecciones (chico y falta iluminación natural).

REVISIÓN PRESTADORES MÉDICOS: **(6 menciones)**.

- Mejorar la problemática de los prestadores médicos en los centros no tan urbanizados. Un punto a mejorar es el tema de los prestadores médicos en el interior teniendo en cuenta los servicios contratados, ya sean clínicas o sanatorios.
- Hacer nuevos relevamientos en ortopedias a nivel local, incorporar material nacional, para cirugías de baja complejidad, que hasta el momento no se están teniendo en cuenta; no así las de mediana o alta complejidad.
- Mejorar las prestaciones médicas, la gestión de siniestros y los prestadores médicos, demora en las atenciones de los siniestrados.

- La parte médica debería tener mayor importancia, se la debería valorar más. Deberían mejorar las prestaciones en especies, la gran mayoría de los reclamos son por esa área.
- Realizar auditorías a prestadores médicos, son varias las inquietudes que tienen los trabajadores, con los prestadores médicos de exámenes. Efectuar mejores controles al accidentado, supervisar los controles de la atención.

MEJORAR LA GESTIÓN: **(7 menciones)**.

- Incrementar la rapidez en la gestión/resolución de temas administrativos, el detalle del siniestro.
- Que se jerarquice Prevención A.R.T. dentro del grupo, que se unifique la importancia de las dos empresas/ramas.
- Sacar a la gente que está en la puerta que convence a la gente que hagan juicio.
- Rigidez en el desarrollo de las acciones, que se definen en base a la realidad de Casa Central.
- Aceitar el proceso en el que el que está involucrado el aliado estratégico, mejorar el proceso para agilizar las gestiones.
- Mejorar los análisis de riesgo.

INCREMENTAR RELACIÓN CON EL PRODUCTOR: mayor nexo o diálogo, mayor interrelación con el productor. Instruir más a los Productores para recabar más información del cliente. **(2 menciones)**.

FACILIDAD EN LA LLEGADA AL CLIENTE: facilitar al aliado estratégico el camino para llegar al cliente, a través de un correo de presentación/un llamado. **(2 menciones)**.

CENTRO MÉDICO: reducir el tiempo de espera, que tiene el paciente entre un turno y otro. Hacer un tratamiento más personalizado. **(1 mención)**.

ACTUALIZACIÓN DE MATERIAL: actualizar el material de capacitación escrito, impreso (trípticos). **(1 mención)**.

CARGA DE INFORMACIÓN: en el momento que se registra el siniestro, que se tenga la certeza de si es in itinere o accidente de trabajo. **(1 mención)**.

3.3.3. Identificación de principales proveedores

En la actualidad, contamos con una red de más de 26.000 proveedores lo que garantiza un buen nivel de los servicios que prestamos como empresa. Calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta son los criterios en los que se funda el proceso de selección de los mismos.

3.3.4. Gestión y comunicación con proveedores

Dentro de las herramientas de comunicación con las que contamos, cabe mencionar que Prevención A.R.T., nuestra Aseguradora de Riesgos del Trabajo, ofrece herramientas como Mediclick –que es una plataforma virtual de relacionamiento con prestadores médicos- y Prevenet, donde cada uno de los prestadores puede hacer un seguimiento de la evolución de sus facturas, la fecha de pago, los débitos y enviar algún comentario al auditor.

	EJERCICIO 2010/2011	EJERCICIO 2011/2012
Cantidad de prestadores médicos que utilizan Mediclick	248	261
Cantidad de transacciones generadas	30.695	42.811
Cantidad de claves Mediclick y Prevenet generadas en el ejercicio	240	220

Los proveedores tienen a disposición las diferentes líneas telefónicas gratuitas para realizar sus reclamos. Cabe destacar que la mayoría de las llamadas que refieren a estos temas, ingresan a las líneas directas y son transferidas a los internos (desde los conmutadores no se registran llamadas).

A continuación, se detalla la cantidad de “reclamos de proveedores”, registradas en el sistema CRM:

	EJERCICIO 2010/2011	EJERCICIO 2011/2012
Cantidad de reclamos	203	128

3.3.5. Capacitación a proveedores y jornadas médicas

Capacitación sobre el uso de Mediclick

Desarrollamos capacitaciones sobre el uso de Mediclick, la herramienta de gestión para Prestadores Médicos de Prevención A.R.T. Estos encuentros cuentan con el objetivo de explicar el funcionamiento del sistema para prestadores próximos a su utilización y aclarar las dudas de aquellos que ya son usuarios.

Las mismas se llevaron a cabo en Capital Federal, Resistencia, Santa Rosa, Mendoza, Santa Fe y Rafaela.

- Más de 90 prestadores médicos alcanzados.
- Más de 130 asistentes capacitados.

En este marco, desde marzo de 2011, se inició el proceso de consultas entre prestadores activos de Prevención A.R.T. que utilizan Mediclick con la premisa de:

- Conocer su opinión acerca de la utilización de la herramienta.
- Evaluar a Mediclick respecto a diferentes aspectos, tales como su practicidad al igual que la coordinación general de la capacitación.

PRINCIPALES PROVEEDORES	% SOBRE TOTAL FACTURACIÓN A PROVEEDORES
Prestadores Médicos	29,22
Comunicación y Marketing	13,51
Servicios de Seguridad y Salud Ocupacional	7,66
Traslado accidentados	7,26
Servicio de consultoría	4,56
Viajes	3,59
Gastos de farmacia	3,47
Servicios limpieza, Vigilancia y Energía	3,40
Alquileres	3,02
Servicio de Correspondencia	2,90
Investigación y gestión de siniestros	2,44
Informática	2,09
Servicios Bancarios y de Seguros	2,02
Útiles de oficina	1,85
Intermediación por cobranza AFIP	1,81
Asistencia al vehículo	1,67
Servicio control satelital	1,62
Servicios Sociales	1,51
Gastos conservación inmuebles	1,24
Alojamiento y comida accidentados	0,79
Telefonía	0,71
Asistencia al viajero	0,43
Responsabilidad Social Empresaria	0,08
Asistencia domiciliaria	0,08
Resto	3,08
Total	100,00

PAGO A PROVEEDORES DISTRIBUIDO POR PROVINCIA SEGÚN FACTURACIÓN

LOCALIDAD	FACTURACIÓN	% SOBRE FACTURACIÓN
SANTA FE	\$ 4.093.329.195	71,9
CAPITAL FEDERAL	\$ 575.301.290	10,11
CÓRDOBA	\$ 221.780.341	3,90
BUENOS AIRES	\$ 166.239.256	2,92
ENTRE RÍOS	\$ 46.446.236	0,82
MENDOZA	\$ 44.567.906	0,78
NEUQUÉN	\$ 21.670.952	0,38
CHUBUT	\$ 21.108.885	0,37
CHACO	\$ 18.447.648	0,32
RÍO NEGRO	\$ 13.221.712	0,23
MISIONES	\$ 8.745.481	0,15
LA PAMPA	\$ 8.464.872	0,15
CORRIENTES	\$ 7.231.242	0,13
TUCUMÁN	\$ 5.300.687	0,09
SANTIAGO DEL ESTERO	\$ 4.771.056	0,08
TIERRA DEL FUEGO	\$ 4.057.958	0,07
SAN JUAN	\$ 3.611.388	0,06
SAN LUIS	\$ 3.589.028	0,06
SANTA CRUZ	\$ 3.589.028	0,06
SALTA	\$ 2.101.137	0,04
JUJUY	\$ 1.734.520	0,03
FORMOSA	\$ 797.554	0,01
LA RIOJA	\$ 324.482	0,01
CATAMARCA	\$ 238.659	0,01
SIN LOCALIDAD*	\$ 415.808.538	7,30
TOTAL	\$ 5.692.479.053	100

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

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

	ASPECTO EVALUADO (PUNTAJE)	
	Practicidad de la herramienta	Calificación general de la capacitación
Capital Federal	9.13	9.63
Resistencia	8	9.50
Santa Rosa	8.16	9.66
Mendoza	8.80	9.80
Santa Fe	9.09	9.61
Rafaela	No se evaluó	No se evaluó

Jornadas Médicas

Estas jornadas tuvieron lugar en Rafaela, Santa Fe, Rosario, Capital Federal, Córdoba, General Roca y Mendoza entre los meses de octubre y noviembre del 2011.

Tras la presentación a nivel general de nuestro Grupo, se plantearon y abordaron diferentes temáticas de carácter significativo tanto para el prestador como para Prevención A.R.T. relacionadas con Judicialidad e Indicadores de Gestión. Reconocidos especialistas a nivel internacional realizaron exposiciones sobre Miembro Superior, Pelvis y Diagnóstico por Imágenes. Participaron de las mismas alrededor de 400 personas.

Jornadas de Rehabilitación Laboral

Realizamos la "IV Jornada de Rehabilitación Laboral para Referentes de Rehabilitación y Recalificación Profesional" en la ciudad de Córdoba. Los objetivos planteados fueron: continuar profundizando el modelo del Referente Kinésico (RK) y Profesional Referente de Recalificación (PRR); trabajar en función de la mejora continua de resultados: desarrollar el trabajo de los Referentes con el prestador a través de la comunicación de indicadores de resultado; implementar nuevos modelos de intervención en rehabilitación y recalificación e interactuar y trabajar en equipo con el área de Seguridad y Salud Ocupacional.

Además, efectuamos las siguientes capacitaciones a prestadores externos de Rehabilitación y Recalificación Laboral:

- La 2° Jornada de Capacitación en Rehabilitación Laboral, en las ciudades de Corrientes y Rafaela (Santa Fe). La primera de ellas estuvo dirigida a prestadores de la Unidad de Negocio Resistencia (Chaco) y la Oficina Comercial Posadas (Misiones), mientras que la segunda a los que corresponden a la zona Casa Central en Sunchales y a la Oficina Comercial de San Francisco (Córdoba).
- La 2° Jornada de Capacitación en Rehabilitación Laboral realizada en las ciudades de Santa Rosa (La Pampa) y Mendoza. Cabe destacar que contamos con la participación de 62 prestadores de diferentes localidades. En las jornadas, logramos interactuar y crear vínculos entre Prevención A.R.T. y los prestadores, como así también se generó el intercambio de experiencias y se logró informar sobre las metodologías de trabajo para esta área.

3.3.6 Capacitaciones al servicio de vigilancia y limpieza

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



Imagen de una de las jornadas médicas.

ASPECTO EVALUADO (PUNTAJE)	
Calidad de la exposición en las jornadas médicas	
Capital Federal	9,60
Córdoba	9,57
General Roca	9,71
Mendoza	9,84
Santa Fe	10,00
Rosario	10,00
Rafaela	No se evaluó

TEMA	HORAS DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES
Seguridad - Nociones Legales -		
Derechos Humanos	2	6
Sistema de Control de Incendios	4	18
Capacitaciones de Extintores Teóricas	1	14
Riesgo de incendio - Detención de incendios - Plan de evacuación	0,67	17
Obligaciones y Derechos Vigilancia	2	6
Riesgo de incendio - Tipo de Fuego -		
Uso de matafuegos - Como actuar ante un incendio	1	6
Conceptos básicos de Seguridad y Técnica. Procedimientos	2	6
Procedimientos Operativos, Roles de los Vigiladores, Roles de los Brigadistas, Panel Central de Incendio	2	12
Instructivo Limpieza / Limpieza de vidrios	1,75	16
Misión, Organigrama, Cualidades, Responsabilidades de los colaboradores, Reglas de Convivencia, entre otros	8	14
Estandarización del Servicio - Referenciales hoja de función - Equipaje	4	14
Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral - 2° Ciclo (Sunchales)	2	33

Prácticas laborales

“La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente. Cada país proporciona un marco legal que regula la relación entre empleadores y empleados. A pesar de que las pruebas y los criterios precisos para determinar si existe una relación laboral varían de un país a otro, la realidad de que el poder de las partes contratantes no es equitativo y que, por ello, los empleados requieren protección adicional está aceptada universalmente y sienta las bases del derecho laboral. La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.”

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

Extracto de la Sección 6.4.3. “Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

4.1. Trabajo y relaciones laborales

Nuestro Grupo está constituido por un equipo humano que comparte una misma filosofía de trabajo, basada en el esfuerzo, la dedicación, y el compromiso. Para ello trabajamos en pos de asegurar un tratamiento justo y equitativo, realizando una planificación activa de la fuerza de trabajo y fomentando el empleo seguro.



Empleados de la Unidad de Negocio Sucursal Capital Federal.

CUADRO DE INDICADORES LABORALES:

	2010/2011	2011/2012
Cantidad de empleados	1.438	1.638
Puestos ejecutivos hombres	84%	82%
Puestos ejecutivos mujeres	16%	18%
Puestos gerenciales hombres	97%	97%
Puestos gerenciales mujeres	3%	3%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	54%	50%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	46%	50%
% Colaboradores en Convenio	76%	77%
% Colaboradores Fuera de Convenio	24%	23%

UNIDADES DE NEGOCIO	EMPLEADOS	CONTRATOS FIJOS	CONTRATOS TEMPORALES	PASANTÍAS	ROTACIÓN	% HOMBRES	% MUJERES	MENORES A 30	ENTRE 30 Y 50	MAYORES A 50
Bahía Blanca	12	12	0	0	8,33%	42%	58%	8%	92%	0%
Sunchales	49	49	0	0	1,02%	65%	35%	14%	80%	6%
Concordia	10	10	0	0	25,00%	70%	30%	80%	20%	0%
Casa Central – Sunchales	959	959	0	0	9,33%	53%	47%	37%	57%	5%
Capital Federal	225	225	0	0	16,67%	54%	46%	44%	53%	7%
General Roca	69	69	0	0	31,88%	38%	62%	36%	61%	3%
Córdoba	67	67	0	0	10,45%	54%	46%	27%	63%	10%
Mendoza	52	52	0	0	11,54%	63%	37%	21%	79%	0%
Rosario	58	58	0	0	8,62%	62%	38%	28%	71%	2%
Río Cuarto	14	14	0	0	17,86%	43%	57%	29%	64%	7%
San Francisco	9	9	0	0	0,00%	44%	56%	22%	78%	0%
Mar del Plata	20	20	0	0	7,50%	40%	60%	20%	75%	5%
Resistencia	29	29	0	0	5,17%	62%	38%	31%	66%	3%
Santa Fe	39	39	0	0	7,69%	51%	49%	13%	79%	13%
Santa Rosa	11	11	0	0	4,55%	64%	36%	9%	91%	0%
Tucumán	15	15	0	0	6,67%	53%	47%	27%	73%	0%
TOTAL 2011/2012	1.638	1.638	0	0	10,77%	54%	46%	27,86%	68,83%	3,84%
TOTAL 2010/2011	1.438	1.408	30	0	5,89%	53%	47%	26%	69%	4%

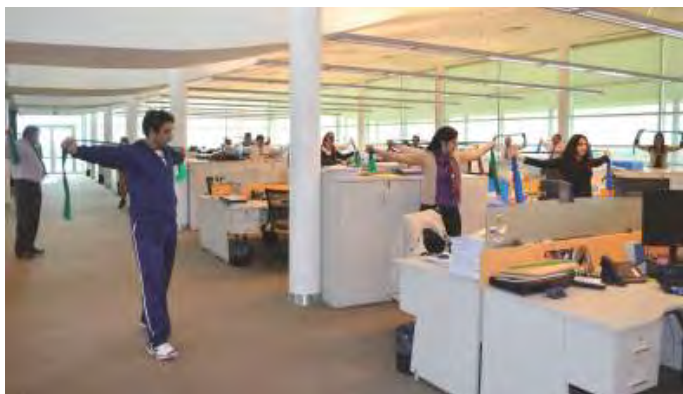
UNIDADES DE NEGOCIO	DOTACIÓN	ROTACIÓN	MASCULINO				FEMENINO			
			ROTACIÓN	MENORES A 30	ENTRE 30 Y 50	MAYORES A 50	ROTACIÓN	MENORES A 30	ENTRE 30 Y 50	MAYORES A 50
Bahía Blanca	12	8,33%	4,17%	4,17%	0,00%	0,00%	4,17%	0,00%	4,17%	0,00%
Sunchales	49	1,02%	1,02%	0,00%	1,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Concordia	10	25,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	0,00%	0,00%
Casa Central – Sunchales	959	9,33%	4,33%	2,24%	1,93%	0,16%	5,01%	3,39%	1,62%	0,00%
Capital Federal	225	16,67%	9,56%	5,56%	4,00%	0,00%	7,11%	4,67%	2,44%	0,00%
General Roca	69	31,88%	18,84%	9,42%	9,42%	0,00%	13,04%	7,25%	5,07%	0,72%
Córdoba	67	10,45%	2,99%	1,49%	1,49%	0,00%	7,46%	2,99%	4,48%	0,00%
Mendoza	52	11,54%	4,81%	1,92%	2,88%	0,00%	6,73%	2,88%	3,85%	0,00%
Rosario	58	8,62%	4,31%	3,45%	0,86%	0,00%	4,31%	2,59%	1,72%	0,00%
Río Cuarto	14	17,86%	7,14%	7,14%	0,00%	0,00%	10,71%	0,00%	10,71%	0,00%
San Francisco	9	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mar del Plata	20	7,50%	2,50%	2,50%	0,00%	0,00%	5,00%	2,50%	2,50%	0,00%
Resistencia	29	5,17%	1,72%	0,00%	1,72%	0,00%	3,45%	1,72%	1,72%	0,00%
Santa Fe	39	7,69%	2,56%	1,28%	1,28%	0,00%	5,13%	1,28%	3,85%	0,00%
Santa Rosa	11	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%	4,55%	0,00%
Tucumán	15	6,67%	3,33%	0,00%	3,33%	0,00%	3,33%	0,00%	3,33%	0,00%
TOTAL 2011/2012	1.638	10,77%	5,45%	3,70%	1,75%	0,01%	5,31%	2,14%	3,13%	0,05%
TOTAL 2010/2011	1.438	5,89%	2,82%	1,51%	1,30%	0,01%	3,07%	2,26%	0,81%	0,00%

4.2. Condiciones de trabajo y protección social

BENEFICIOS PARA NUESTRA GENTE

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

▲ Empleados de Casa Central durante su pausa activa.



○ Vacunación:

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL PERSONAS ALCANZADAS	CANTIDAD DE PERSONAS	
	2010/2011	2011/2012
Empleados, retirados, jubilados, personal eventual, consejeros y familiares (directos) de los empleados.	1.831	2.971

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

PAUSA ACTIVA

Son pausas laborales para la realización de ejercicios de relajación brindados por profesionales idóneos contratados por nuestro Grupo. Se realizan 2 veces por semana en periodos de 15' cada una, siendo voluntaria la participación de los empleados. Se implementa en Sunchales, Capital Federal, Rosario, Córdoba, Río Negro, Mendoza, alcanzando a 966 empleados de Sunchales y 413 del resto de zonas.

A.M.E.S.S

La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros tiene como objetivo principal administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas, con el fin de otorgar beneficios complementarios a las prestaciones que otorga el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP). El beneficio adicional consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del SIJP y el 70% (setenta por ciento) del sueldo neto que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema se financia fundamentalmente con aportes de nuestra empresa y de los asociados.

Otro de los beneficios que brinda la A.M.E.S.S es el otorgamiento de préstamos en condiciones especiales para casos de enfermedad del asociado o sus familiares y préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas. También los asociados pueden acceder a los servicios de proveeduría, turismo, panteón social y otros beneficios más que se brindan en el marco de un acuerdo con la Asociación Mutual Personal Sancor.

CONCEPTO	2010/2011	2011/2012
Cantidad de afiliados	1.438	1.618
Cantidad de Asambleas realizadas	34	35
Cantidad de delegados presentes en Asambleas	95	101
Cantidad de ayudas financieras	3	3
Monto de ayudas financieras otorgado	\$ 17.000	\$ 20.000
Cantidad de créditos hipotecarios otorgados	38	52
Monto de créditos hipotecarios otorgados	\$ 2.612.868,63	\$ 4.292.868,63

- **Atención por casamiento:** A.M.E.S.S. otorga un obsequio por matrimonio que consiste en una suma dineraria: si sólo uno de los cónyuges trabaja en alguna de las empresas del Grupo, dos salarios de regalo; si ambos cónyuges son empleados de alguna de las empresas del Grupo, un salario y medio de regalo para cada uno.
- **Beneficio por Ayuda Escolar:** para los empleados asociados a A.M.E.S.S. con hijos propios o adoptivos hasta 4 (cuatro) años de edad y hasta que cumplan los 5 (cinco) años de edad, brinda una ayuda económica mensual que actualmente es de \$ 400,00.

- **Beneficio por Nacimiento/Adopción:** una vez acreditado fehacientemente el nacimiento/adopción la Asociación Mutual otorga un beneficio de 1 (un) salario sujeto a aportes del mes en que se produjo el nacimiento/adopción. En caso de ambos cónyuges asociados, el beneficio se abona una sola vez.
- **Beneficio por hijos con capacidades diferentes:** una vez cumplidos los requisitos que por reglamento ha dispuesto, abona una suma equivalente al 20% del salario sujeto a aportes del asociado activo. Se abona a partir del mes siguiente de su aprobación y es de pago permanente.
- **Tratamiento impositivo:** la Asociación Mutual absorbe el costo del impuesto a las ganancias correspondiente al beneficio jubilatorio complementario abonado.

PROGRAMA DE ASISTENCIA AL EMPLEADO (EAP siglas en inglés)

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

Indicadores de seguimiento de EAP

CATEGORÍA	CONCEPTOS	2010/2011	2011/2012
Información General	Total de consultas realizadas	186	249
	Tasa de utilización(*)	14,47%	17,30%
Naturaleza de la consulta	Legales	50,54%	39,76%
	Financieras	42,47%	56,22%
	Informativas	6,99%	4,02%
Status del consultante	Empleados	180	244
	Familiares	6	5
Utilidad del asesoramiento	Muy útil / útil	95,24%	99,19%
	Poco útil / inútil	4,76%	0,81%

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

4.3. Diálogo social

REPRESENTACIÓN SINDICAL

Los empleados de nuestro Grupo están representados sindicalmente. Al considerar que el ejercicio de los valores democráticos es fundamental para el desarrollo de todo grupo humano, brindamos las condiciones y facilitamos espacios físicos en todos nuestros edificios para que, en horario laboral, los empleados puedan votar en los comicios y elegir a sus representantes sindicales.

CUADRO DE REPRESENTACIÓN SINDICAL	AL 30/06/2011	AL 30/06/2012
Cantidad de empleados	1.438	1.638
% Empleados en Sindicato del Seguro	85%	95%

PARTICIPACIÓN EN LA RENOVACIÓN DE AUTORIDADES

El 14 de Marzo de 2012 se llevó a cabo en todo el país el acto electoral voluntario para la renovación de autoridades del Sindicato del Seguro. Se renovaron los cargos del Secretariado Nacional, Consejo Directivo Nacional y autoridades de las ocho seccionales del interior del país. En la seccional de Sunchales participó de la votación el 78% del padrón electoral.

PRINCIPALES BENEFICIOS ALCANZADOS POR EL SINDICATO DEL SEGURO

- Subsidios Escolares.
- Convenios con comercios para descuentos escolares y navideños: descuento en elementos de librería e indumentarias.
- Colonia de vacaciones (para niños de 6 a 12 años) y festejos por el Día del Niño, para los hijos de afiliados.
- Clases gratuitas en gimnasios.
- Préstamos Personales a través de la Asociación Mutual de Trabajadores del Seguro (AMTRAS).
- Amplia cobertura en prestaciones médicas y farmacéuticas a través de OSSEG (Obra Social del Seguro).
- Servicio gratuito de enfermería.
- Oferta turística a través de hoteles (con tarifa social) en Villa Gesell, Mar del Plata, La Falda, Bariloche, Paso de la Patria, Punta Mogotes, Villa Giardino y Moreno.
- Descuentos especiales en hoteles del Sindicato para viajes de bodas.
- Turismo para jubilados.
- Asesoramiento gremial y legal.

1 y 2 Imágenes Colonia infantil 2012 – Sindicato del Seguro.



BENEFICIOS	MONTO EN \$	PERSONAS ALCANZADAS
Préstamos	\$ 3.170.362,78	309
Turismo	\$ 576.334,16	623
Turismo bodas	\$ 7.510,00	18
Colonia vacaciones	\$ 40.588,00	93
Subsidios escolares	\$ 290.690,00	548



Secretaría de la mujer

La misma está conformada por un grupo de mujeres que buscan trabajar en pos de todas y cada una de las mujeres afiliadas al Sindicato. El objetivo final es ofrecerles un espacio de interacción y comunicación, en donde puedan canalizar inquietudes o necesidades y enriquecer su espíritu.

Desde este ámbito se propician acciones como la celebración del día del niño, la gestión de subsidios por escolaridad, la organización de la colonia de vacaciones, los descuentos a afiliados en épocas del año como inicio de clases, navidad, día del niño, charlas de concientización, celebración del día del jubilado, y organización de actividades de recreación y esparcimiento, etc.

COMUNICACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desarrollamos comunicaciones internas estratégicas direccionadas al diálogo y a la construcción de sentido compartido entre los recursos humanos que integran la Organización. Una de las herramientas de comunicación que nos permite optimizar las relaciones interpersonales y compartir espacios de cooperación es la Intranet 2.0. La misma cuenta con una sección específica de RSE en la cual se publican todas las noticias e información correspondientes a esta temática. También se publican temáticas de RSE en la sección principal de noticias de la Organización. La herramienta tiene un mecanismo de feedback que permite que el empleado exprese sus comentarios, los cuales son canalizados por el sector correspondiente.

NOTICIAS DE RSE	NOTICIAS	COMENTARIOS
Acciones de RSE en las UN	22	13
Programas de RSE Casa Central	16	6
Fundación Grupo Sancor Seguros	3	3
Reporte de Sustentabilidad	2	-
Total	43	22

NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN	NOTICIAS	COMENTARIOS
Acciones de RSE en las UN	6	1
Generación PRE	9	26
Reporte de Sustentabilidad	1	4
Prevenidos	6	2
"Un lugar, una voz, un futuro"	1	2
RSE junto a otras organizaciones	1	1
Programas de RSE Casa Central	2	3
Premios recibidos-Participaciones internacionales	3	3
Primero Prevención	2	1
Fundación Grupo Sancor Seguros	8	-
Pacto Global	1	-
Total	40	43

SEGUNDA JORNADA DE REFERENTES DE RSE

Con el objetivo de compartir lo desarrollado desde el Grupo en materia de RSE y con el propósito de intercambiar experiencias entre las distintas Unidades de Negocio, realizamos el segundo encuentro de Referentes de RSE de las distintas zonas del país.

Durante la jornada, se comentaron los avances y tendencias de la RSE en el país y el mundo, pudiéndose observar el muy buen posicionamiento que hemos logrado gracias al aporte de todas las zonas de la Organización.

Además, los encuentros de este tipo son muy importantes para que las distintas Unidades de Negocio conozcan cuáles son los programas que estamos implementando y cuáles son las prioridades para el futuro.

En el encuentro, realizamos un debate conjunto donde priorizamos una selección de temas claves para nuestro Grupo y la industria.

Cabe destacar que actualmente, contamos con 26 Referentes de RSE para todo el país.

Jornada realizada en Buenos Aires con los Referentes de RSE del Grupo Sancor Seguros de todo el país.



4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

Como empresa responsable y comprometida, la seguridad y salud de nuestros empleados es un valor central dentro de nuestra gestión. Por ello, abordamos esta área con un esquema organizativo donde corporativamente se definen las políticas y estrategias y se realiza el seguimiento y control, mientras que en forma descentralizada -a través del accionar de profesionales especialistas- se proponen medidas de intervención para la eliminación o disminución de los riesgos. El objetivo es ser fieles a nuestra política de crear y mantener condiciones laborales que aseguren la protección física, mental y el bienestar de nuestros trabajadores.

En tal sentido, para la intervención de estos riesgos, la capacitación resultó una de las medidas más efectivas. Durante este último período se concretaron distintas instancias, como por ejemplo:

- Cursos de Manejo Defensivo (Ver Sección 6.1).
- Primeros Auxilios. Resucitación cardiopulmonar. Desfibriladores externos automáticos.
- Trabajo en altura (personal de Mantenimiento y de Contratistas).
- Máquinas manuales y eléctricas (personal de Mantenimiento y de Contratistas).
- Brigadistas para actuar en la emergencia.

En el marco del proceso de expansión de nuestro Grupo, desde el área corporativa se continuó con el proyecto y la auditoría de las instalaciones de los nuevos establecimientos en cuanto a detección, aviso y extinción de incendio, iluminación de emergencia, señalización y medios de escape.

Además, en las distintas obras de construcción que realizamos a lo largo y a lo ancho del país, esta área efectuó el seguimiento y control de las condiciones de higiene y seguridad de los trabajadores de contratistas y subcontratistas.

COMITÉ MIXTO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Desde el año 2009 este comité funciona dentro de nuestra Organización (Ley Provincial de Santa Fe N° 12.913), con el objetivo de optimizar la gestión de la seguridad con la participación de los trabajadores. Tiene como **misión velar y promover la vida y salud de los trabajadores**. En este marco, dicho Comité está formado por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores; siendo los representantes de este último (un hombre y tres mujeres), miembros del Sindicato.

Cumpliendo con lo establecido en el Reglamento Interno del Comité, concretamos en el período las 6 reuniones previstas.

Además, con el fin de poder recepcionar inquietudes, dudas o problemáticas de parte de los empleados, habilitamos una casilla de correo dentro de la Intranet y a través de un espacio exclusivo en esta herramienta, comunicamos al personal, las diferentes acciones que se llevan a cabo a través del Comité Mixto.

CERTIFICACIÓN DEL NUEVO EDIFICIO CORPORATIVO EN SUNCHALES COMO “ÁREA CARDIOPROTEGIDA”

Esta certificación otorgada por la Fundación Cardiológica Argentina pudo lograrse luego de un largo proceso que consistió en varias etapas y finalizó con la realización de un simulacro de emergencia cardíaca, donde voluntarios capacitados mostraron su pericia para resolver la situación.

Nuestras instalaciones fueron analizadas por un profesional de la Fundación Cardiológica para evaluar la estructura edilicia. Además se verificó la cantidad y ubicación de los Desfibriladores Externos Automáticos y se consideraron las respuestas a cuestionarios específicos.

Asimismo se debió capacitar en maniobras de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) y en utilización de los Desfibriladores Externos Automáticos (DEA), a 115 personas que desempeñan sus tareas en este edificio. La capacitación se llevó a cabo en 8 cursos de 4 horas cada uno (32 horas en total de capacitación).

▲ Empleados voluntarios durante su capacitación de Maniobras de RSP y Salvacorazones DEA



BRIGADAS PARA LA EVACUACIÓN DE LOS EDIFICIOS CORPORATIVOS

Convocamos a los empleados para que voluntariamente se postularan a formar parte de las tres Brigadas de Emergencia, las cuales quedaron conformadas de la siguiente manera:

Primeros Auxilios	19 voluntarios
Evacuación	16 voluntarios
Incendio	15 voluntarios
Total de inscriptos	50 empleados



▼ Empleados voluntarios de las Brigadas de Incendio.

A partir de allí llevamos a cabo la capacitación en “Prevención y lucha contra incendios”. Comenzamos a trabajar con los sectores de mayor riesgo como el Centro de Impresión y Despacho, Suministros, Archivos y Mantenimiento. Para ello, organizamos un curso teórico-práctico sobre conocimientos generales, definición de brigadas, tipos de emergencia, prevención y lucha contra incendios y procedimientos operativos en caso de incendio.

Nuestro compromiso es mantener en condiciones operativas normales los sistemas de protección contra incendio a través del tiempo y proveer permanente capacitación a los integrantes de la Brigada de Emergencia como así también brindar información actualizada de las medidas de seguridad a los ocupantes del establecimiento.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD DE EMPLEADOS

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES	2010/2011	2011/2012
Cantidad de empleados	1.438	1.638
Número de accidentes	6	8
Enfermedades profesionales	0	0
Días perdidos por accidente laboral	54	122
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,0375	0,0794
Número de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia de accidentes	4,17 por mil	5,21 por mil

4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Durante el ejercicio 2011-2012 se desarrollaron cursos y programas de formación, dando respuesta a las diferentes necesidades de las áreas de negocio y de servicios de nuestro Grupo.

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

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

Además comenzamos a trabajar la formación mediante e-learning, con el programa de inducción para los nuevos colaboradores y la formación en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para todos los empleados del Grupo.

Cantidad de programas de capacitación

28

Cantidad de asistentes

1.592

empleados

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

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	HORAS
Idioma Portugués	1.755,5
Idioma Inglés	926
Programa Cultura Orientada al Cliente	504
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de personas y Equipos de trabajo.	372
Programa Integral de Lucha contra la Judicialidad	296
Herramientas informáticas	191
Comunicación escrita en la empresa	127,5
Programa de Profundización y Mantenimiento de Habilidades Interpersonales- Sinistros Seguros de Personas	72
Coaching Dirección Servicios Corporativos	66
Programa de Tutorías para Jefes (Seguros de Personas, Sistemas, Auditoría Control Interno)	48
Taller Presentaciones Orales Efectivas	48
Taller de Formación de Tutores CAC	16
Programa de Capacitación para Asistentes de Gerencia del Grupo Sancor Seguros	16
Capacitación en Atención al Cliente	16
Capacitación Seguros Patrimoniales UN Suc. Capital Federal	13
Inducción Marco cultural y políticas generales del Grupo Sancor Seguros	10
Taller calificación del desempeño	6
Introducción a Habilidades Comerciales	6
Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo	1
Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo en Paraguay	1

COLABORACIÓN LOGÍSTICA

Capacitación Manejo Defensivo	153
Programa de Capacitación "Salvacorazones DEA" (Desfibrilación Externa Automática)	22,5
Programa de Capacitación Concientización en Seguridad de la Información	18
Jornada Oficiales de Negocios Seguros de Personas – Paraná – Entre Ríos	16
Capacitación Anual Suscriptores Seguros de Personas	13,5
IV Jornada de Sinistros y Juicios	10
Capacitación toma Denuncia Sinistro Automotores, Canal 0800	8
Capacitación Nuevo Sitio de Autogestión	1
Total	4.783

En Julio del 2011 la SRT (Superintendencia de Riesgos del Trabajo) publicó la **Resolución 1068** (regulación de trámites ante las Comisiones Médicas) de vital importancia para dicho organismo. En el marco de las auditorías recibidas para su correcto funcionamiento realizamos **jornadas de capacitación** en Octubre 2011 y Marzo 2012 con los Analistas Referentes de todo el país. Generamos espacios de trabajo para optimizar la calidad de la información brindada a nuestro organismo de control y unificar criterios de respuesta a requerimientos. Los resultados fueron altamente positivos.

Durante los días 4 y 5 de Julio del 2012 en la ciudad de Sunchales – Santa Fe, llevamos a cabo una Jornada en la que participaron Analistas Referentes y Médicos Asesores de todas las Unidades de Negocio (UN) de nuestra empresa en todo el País. El objetivo del encuentro fue unificar criterios para obtener mayor eficiencia en la Gestión de Sinistros. Allí, logramos la transmisión de nuevas metodologías de trabajo y se intercambiaron diferentes experiencias laborales y particulares de cada Unidad de Negocio.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Nuestro Grupo denomina "Gestión de Desempeño" al proceso de supervisión de los colaboradores que incluye: el establecimiento de expectativas (en términos de responsabilidades, objetivos y competencias expresadas en comportamientos), la supervisión cotidiana (expresada en seguimiento, paradas programadas, diálogo y transmisión de conocimientos), la evaluación y calificación del desempeño (expresada en la realización de la evaluación electrónica), seguida de la retroalimentación correspondiente a cada colaborador y la planificación de la mejora del desempeño.

Componentes de la Evaluación

La calificación del desempeño incluye la evaluación de dos factores:

- Las **Responsabilidades** se refieren a los asuntos o temas de los que el colaborador está a cargo.
- Las **Competencias** son características de los colaboradores que los orientan a un desempeño superior, un "cómo hacer" las cosas con estándares de excelencia. Se refieren a comportamientos genéricos esperados por la Organización.

	AL 30/06/2011	AL 30/06/2012
% de colaboradores que reciben Evaluación de Desempeño	91%	Por comenzar

▲ Empleados del Centro de Atención al Cliente durante una de sus capacitaciones.



▲ Jornadas de capacitación de Analistas Referentes.



94%

de participación de empleados en encuesta de Clima y Compromiso

26

individuos alcanzados por el programa Manteniéndonos Activos

Empleados de Casa Central próximos a jubilarse y funcionarios de la empresa durante el cierre de Manteniéndonos Activos.



ENCUESTA DE CLIMA Y COMPROMISO

Este año 2012 los colaboradores en relación de dependencia de nuestro Grupo, participaron de una Encuesta de Clima y Compromiso. La misma tuvo como objetivo conocer las opiniones de los colaboradores sobre diferentes aspectos que hacen al trabajo diario.

La Encuesta de Clima y Compromiso fue voluntaria, totalmente anónima y confidencial. Para resguardar el anonimato y confidencialidad de la información trabajamos con una consultora externa. Los datos no los presentamos de forma individual sino que los incluimos dentro de los resultados generales de cada gerencia (no se mostraron resultados de grupos menores a 7 personas).

Las preguntas se enfocaron en los siguientes ejes temáticos: Clima (lo que perciben los empleados acerca de lo que reciben de la empresa), Compromiso (lo que perciben los empleados acerca de su aporte a la empresa), Satisfacción (del empleado para con nuestro Grupo) y Contexto (expectativas sobre lo que sucede fuera de la empresa).

Algunos de los resultados fueron los siguientes:

- Alcanzamos el **94% de participación** (1.472 empleados).
- El nivel de Satisfacción de los empleados fue del 87%, respecto al Clima fue de 72%, respecto al Compromiso 86 % y en base al Contexto 35%.

MANTENIÉNDONOS ACTIVOS

Este programa es una de nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresaria, que trabajamos en conjunto con el área Recursos Humanos. Su objetivo es contribuir a través de la información y reflexión, a que los empleados próximos a su retiro puedan asimilar los cambios que se producen a partir de ese momento.

En una primera edición, incluimos en la convocatoria a los colaboradores de Sunchales quienes estuvieron bajo la coordinación de una Psicopedagoga especialista en la materia. 18 personas completaron el programa.

A lo largo de diferentes encuentros, trabajamos en relación a la temática del Envejecimiento Activo, sosteniendo que las personas, más allá de su retiro profesional, siguen contribuyendo al crecimiento económico y social, aportando a la familia y a la comunidad.

Tras la primera experiencia, "Manteniéndonos Activos" se desarrollará en cada una de nuestras Unidades de Negocio para que todos los colaboradores tengan a su alcance la posibilidad de abordar en conjunto esta etapa de la vida laboral.

Actualmente lo estamos realizando en Sancor Seguros Uruguay, la Sucursal Capital Federal y la Unidad de Negocio Santa Fe. En estas localidades el programa alcanza a 8 personas, sumando un total de **26 individuos** alcanzados.

Mencionamos a continuación los resultados de encuestas realizadas a personas que completaron el programa:

Evaluación general del Programa	
Interesante	100%
Posibilidades que ofreció el Programa de reflexionar sobre aspectos de la vida personal – laboral	
Mucho	86%
Poco	14%
Posibilidades de participar en próximas ediciones del Programa compartiendo su experiencia	
Sí	64%
No	29%
No sabe	7%

Total de encuestados: 18.

ENCUENTRO DE JUBILADOS EN LA FALDA - CÓRDOBA

Igual que lo venimos haciendo cada año, en noviembre de 2011 realizamos el Encuentro Anual de Jubilados de Sancor Seguros, bajo el propósito de seguir incentivando los vínculos con aquellas personas que formaron parte de nuestra empresa.

El encuentro se llevó a cabo en el Hotel del Sindicato del Seguro en La Falda, Córdoba. Con la participaron de jubilados de distintas zonas del país, quienes tuvieron la posibilidad de realizar actividades recreativas, culturales y de esparcimiento en un marco de total camaradería con sus ex compañeros. Además, pudieron disfrutar de espectáculos artísticos y humorísticos.

Acompañaron a los jubilados los presidentes del Grupo Sancor Seguros, Prevención ART y Alianza Inversora, así como también el CEO, junto a otros consejeros y funcionarios de nuestra empresa.

Este tipo de eventos se fundamentan en el compromiso que en nuestro Grupo tenemos con aquellas personas que sentaron las bases para que hoy la empresa pueda disfrutar de este presente.



▼ Encuentro de jubilados del Grupo Sancor Seguros en La Falda (Córdoba).

Asuntos de consumidores

“Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos... Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.”

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

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

5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas

Los Productores Asesores de Seguros (PAS) constituyen uno de los eslabones principales dentro de nuestra cadena de valor. Comprometidos con los valores que sostenemos como empresa, son el nexo con los asegurados, el objetivo final y los destinatarios del servicio que brindamos.

Conformando una de las redes de intermediarios más grandes del país, nuestros Productores Asesores conocen y comprenden las diferentes realidades de cada región y los valores de nuestro Grupo, para transmitirlos a los asegurados.

Total de Productores Asesores en todo el país: 4100

PROVINCIA	%
Buenos Aires	27,62
Capital Federal	18,95
Córdoba	15,49
Santa Fe	13,88
Mendoza	5,34
Entre Ríos	2,82
Chaco	1,83
La Pampa	1,72
Río Negro	1,63
Tucumán	1,56
Resto	9,16
Total	100

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

Campaña de incentivos al cuerpo de ventas:

Nuestra Aseguradora de Riesgos del Trabajo, Prevención ART, realizó una campaña comercial para la red de Productores Asesores. La campaña se denomina "100-PRE" y establece un importante programa de incentivos para el cuerpo de ventas de la empresa, que combina premios económicos para el agente y donaciones para entidades de bien público de sus localidades de origen, conforme al compromiso social que caracteriza a Prevención ART y a nuestro Grupo.

De esta forma, continuamos innovando con el objetivo de sostener el crecimiento en el segmento de Riesgos del Trabajo, donde venimos liderando el mercado desde hace varios años y con un constante incremento de nuestra participación en el mercado.

De esta campaña salieron beneficiadas **16 instituciones** de bien público a las que se les entregará aproximadamente **\$ 420.000** en concepto de donaciones.

Capacitación

Como todos los años, brindamos a nuestro cuerpo de ventas la posibilidad de realizar los cursos obligatorios para la renovación de la matrícula a través de "**Líderes. Programa de Capacitación Continuada**".

Estos cursos para Productores Asesores están organizados en 19 capacitaciones planificadas que son de una jornada de duración, y se desarrollan en distintas ciudades del país, donde se convoca a nuestro cuerpo de ventas residente en localidades cercanas.

Para este año, la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) emitió la Resolución N° 36.477, donde se establece que todos los Productores Asesores deben cursar obligatoriamente y de manera presencial, tres módulos de capacitación, con distinta carga horaria y temática.

Además de cumplimentar con este requerimiento, nuestro Grupo ofrece el tema "Líderes del Negocio", con el objetivo de generar acciones que permitan el crecimiento de los Productores.

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

- Nuevas condiciones del seguro automotor.
- Nuevo régimen de reaseguros.
- Líderes del negocio.

	CURSOS 2010/2011	CURSOS 2011/2012
Cantidad de Productores	1.379	1.312
Horas capacitación por Productor	6,5	6,5
Promedio general del puntaje otorgado	9,18	9,14

Además, se hicieron 3 cursos de ampliación de matrícula en los que participaron 77 Productores Asesores. El nivel de satisfacción general de los mismos fue de 9.23.

Donaciones realizadas en el marco de la
Campaña de incentivos al cuerpo de
ventas:

16

Instituciones de bien público alcanzadas

Monto donado

\$ 420.000

Cantidad de Productores que asistieron
a cursos

1.312

Promedio general del puntaje
otorgado a dichos cursos

9,14



Imágenes de las Jomadas de Líderes en Mendoza

Tecnologías para Productores Asesores

Como aseguradora contamos con un conjunto de aplicaciones destinadas a los Productores Asesores de Seguros, caracterizadas por su evolución permanente en cuanto a flexibilidad, seguridad, productividad, calidad y rendimiento. Estas aplicaciones posibilitan la integración de los actores vinculados al negocio, soluciones sostenibles en el tiempo para la gestión integral de la actividad aseguradora.

En relación a estos productos tecnológicos, brindamos capacitaciones y ponemos al alcance de nuestros Productores Asesores una línea directa 0-800 para asesoramiento técnico a cargo de personal capacitado de la empresa.

Las siguientes son herramientas que contribuyen a la optimización del trabajo diario de nuestro cuerpo de ventas:

Extrared: es un sistema virtual de gestión que integra la operatoria cotidiana del Productor Asesor con nuestra aseguradora.

SOAS: es un sistema de autogestión que le permite al Productor incorporar datos de nuestra empresa, como así también de clientes que tenga de otras aseguradoras. Constituye un administrador de cartera.

Otros servicios:

- **Pago Sancor:** software que agiliza la gestión de cobranza con un máximo nivel de seguridad.
- **Cotizador Único en línea:** cotizador vía web de Seguros de Personas.
- **Cotizador General:** cotizador para gran variedad de seguros, con múltiples funcionalidades.
- **Cotizador WAP:** brinda la posibilidad de cotizar el Seguro Automotor vía celular a través de wap.sancorseguros.com.
- **VISUALIS:** software de identificación satelital, que permite precisar e identificar de forma inequívoca la geo-información de clientes y su relación con las pólizas de seguros agropecuarios. Es el mayor salto de calidad en este tipo de tecnología del mercado y ha sido desarrollado integralmente por nuestra Aseguradora.
- **Prevenet:** plataforma de gestión de Prevención ART para empresas clientes y Productores Asesores.
- **Servicio de solicitud electrónica para las pólizas del Seguro de Caución.**

Capacitaciones en las distintas Unidades de Negocio a Productores Asesores sobre la herramienta Extrared.



Indicadores de satisfacción del uso de las herramientas:

HERRAMIENTA	EXTRARED		SOAS	
	2010/2011	2011/2012	2010/2011	2011/2012
Puntaje general obtenido	8,53	8,40	8,60	8,60
Calificación herramienta				
Utilización diariamente /2 ó 3 veces por semana	99,10%	96,70%	91,10%	98,90%
Calificación muy buena/buena	96,10%	95,50%	96,60%	97,80%
Evaluación del servicio				
Muy simple/normal (simplicidad de uso)	92,10%	97,90%	94,50%	98,90%
Muy rápida/rápida/normal (en acceso y navegación)	83,20%	94,50%	97,80%	97,70%
Muy útil/ útil (utilidad)	95,10%	98,80%	94,40%	97,80%

Capacitaciones en el uso de herramientas virtuales SOAS y EXTRARED

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

*Disminuyó el número de personas alcanzadas debido a que en el año 2012 comenzamos a diseñar un nuevo sistema y continuaremos con las capacitaciones una vez que esté completamente desarrollado.

Resultados de encuestas realizadas a Productores sobre conocimiento e importancia del proceso y programas de RSE

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros		% DE RESPUESTA
		2011/2012
Si		60,40
No		39,60
Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros		
Muy importante		63,63
Importante		34,90
Poco importante		1,10
Nada importante		0,33
Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros		
Rutas en Rojo		66,97
Primero Prevención		55,43
Prevención en Escuelas – Prevenios		65,53
Ninguno		17,73

Ref: encuestas realizadas a Organizadores/Productores Asesores de Seguros que utilizan las herramientas Extrared, SOAS y Prevenet. Base promedio: 94 productores.

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

Los objetivos básicos de esta entidad están centrados en estimular el agrupamiento por afinidad entre los Organizadores de Seguros y su participación, sirviendo de medio de opinión, consulta y nexo corporativo ante nuestro Grupo. Esto nos permite consultarles periódicamente sobre sus inquietudes y necesidades, además de conocer cuáles son los requerimientos del asegurado.

La adhesión a AOSS es libre y voluntaria; y actualmente cuenta con 357 organizaciones asociadas. En el transcurso del presente ejercicio se llevaron a cabo 6 reuniones de Comisión Directiva en las ciudades de Sunchales, Buenos Aires y Córdoba. Mientras que la Mesa Directiva mantuvo reuniones con una periodicidad mensual.

Durante este ejercicio se continuaron ampliando los beneficios a sus asociados, incorporando nuevos cursos de capacitación y disertaciones de economistas de renombre nacional. Los cursos fueron dictados en la mayoría de las Delegaciones de nuestra empresa y contaron con una nutrida concurrencia de Productores Asesores y colaboradores. En esta oportunidad se hizo foco en aspectos directamente ligados a la actividad diaria del Productor Asesor, como por ejemplo la problemática administrativa derivada de la atención de siniestros. En el mismo sentido se trabajó en áreas tales como suscripción y finanzas. Otro tema desarrollado fue el de la afectación impositiva sobre la actividad, a través de cursos dictados por profesionales contadores idóneos en el tema. La cantidad de asistentes a estos cursos fue de 600 personas en su totalidad.

Desde el Grupo Sancor Seguros, y a través de la AOSS, en este ejercicio hemos completado la primera etapa de capacitaciones en RSE a nuestros Productores Asesores, llegando a la provincia de Mendoza.

Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros (AMPASS)

Esta entidad nació en 1985 con el objetivo de fomentar la ayuda recíproca entre sus asociados y establecer un Fondo Compensador Jubilatorio, el cual se transformó en el año 2001 en un Sistema de Previsión que brinda dicho beneficio a 104 Jubilados y 42 Pensionados.

Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros

Muy importante

63,63%

Importante

34,90%

1. Asamblea Anual de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros
2. Nueva Comisión Directiva de la AOSS



Constituida por Productores Asesores de Seguros de Sancor Seguros y contando con 538 asociados, efectúa su labor de mutual con un alto sentido de compromiso y responsabilidad social.

AMPASS trabaja pensando en generar nuevas y diversas propuestas y beneficios para sus asociados, tales como los Subsidios, Ayudas Económicas y su Servicio de Medicina Preventiva a través del convenio realizado con la Fundación Favalloro; todo puesto a disposición de los asociados a través de su sitio web www.ampassweb.com.ar.

5.2. El compromiso con nuestros clientes

A través del tiempo, sostenemos la premisa de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante una óptima gestión de los recursos y una mejora continua en cada proceso, demostrando eficiencia y eficacia.

Con el firme objetivo de poner al asegurado en el centro de la atención y gracias a nuestra Política de Calidad, buscamos alcanzar el máximo nivel de satisfacción de los clientes, para lo cual continuamos desarrollando las respectivas encuestas. Los objetivos de estas consultas son:

- Indagar el nivel de satisfacción de los asegurados.
- Conocer los motivos de satisfacción e insatisfacción de los clientes.

- Evaluar la satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Contar con su opinión acerca de los servicios y herramientas que se les ofrece.
- Indagar sobre su conocimiento y opinión del Proceso de RSE y los Programas del Grupo.

Cantidad de Clientes y Asegurados:

SANCOR SEGUROS	2010/2011	2011/2012
Cantidad de empresas	71.432	71.947
Cantidad de individuos	1.070.781	1.175.494

PREVENCION ART	2010/2011	2011/2012
Cantidad de empresas	146.443	160.731
Cantidad de empleados asegurados	1.535.329	1.632.278

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Con el medio de contacto con Prevención ART

RESPUESTAS	TOTAL	PREVENET	LÍNEA 0810	MAIL	OFICINA COMERCIAL	PRODUCTOR
Muy satisfecho / Satisfecho	88,0%	92,1%	85,3%	92,9%	92,9%	83,4%
Poco satisfecho / Nada Satisfecho	10,0%	5,3%	14,7%	3,6%	7,1%	8,3%
Ns/Nc	2,0%	2,6%	-	3,6%	-	8,3%
Base	100,0%	38,0%	34,0%	28,0%	14,0%	12,0%

Encuesta realizada a Empresas que recibieron comunicaciones electrónicas de siniestros.

Con la gestión y el servicio de Prevención ART

RESPUESTAS	PUNTAJE PROMEDIO
Satisfacción general con Prevención ART	7,63
Satisfacción con la gestión de reintegro	7,34
Rapidez de respuesta ante una urgencia médica	8,60
Calidad de la administración del siniestro	8,31
Calidad de los canales de comunicación con la ART	8,27
Calidad de la prestación de los exámenes médicos periódicos	8,21
Calidad de la atención médica	8,18
Calidad del servicio en prevención de riesgos	8,08
Relación precio - servicio	8,03
Calidad del servicio de traslado del accidentado	7,87

Encuestas realizadas a Empresas que recibieron reintegro de jornales.

Con los Centros Médicos Laborales de Prevención ART

Puntaje Promedio General	TOTAL	CÓRDOBA	ROSARIO	MENDOZA	SANTA FE	CAPITAL FEDERAL	GENERAL ROCA
Puntaje general	7,90	7,89	8,04	7,93	8,27	7,74	8,06
Atención en la recepción	7,30	7,43	7,15	7,25	7,64	6,67	7,90
Atención en el consultorio médico	7,30	7,21	7,96	7,05	7,50	7,08	7,00
Atención en Rayos	7,80	8,00	8,00	7,70	8,05	7,48	-
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,00	7,22	7,96	8,39	8,16	8,65	-
Aspecto físico (Limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9,00	8,75	8,65	9,05	9,35	8,83	9,43
Enfermería	8,10	8,33	8,29	7,97	8,92	7,92	7,00
Calificación General CML	8,20	8,29	8,25	8,11	8,30	7,52	9,00

Encuestas realizadas a accidentados atendidos en CMLs.

Resultados de encuestas realizadas a empresa clientes sobre conocimiento en importancia del proceso y programas RSE

Conocimiento sobre la implementación de un Proceso de RSE por parte del Grupo Sancor Seguros	% DE RESPUESTA	
	2010/2011	2011/2012
Si	19,00	28,00
No	80,25	72,00
Ns/Nc	0,75	-

Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros		
Muy importante	38,25	50,50
Importante	57,00	40,20
Poco importante	2,25	-
Nada importante	2,50	9,30

Conocimiento de los programas que implementa el Grupo Sancor Seguros		
Prevención en Escuelas – Preveniños	15,23	29,00
Rutas en Rojo	12,58	15,90
Primero Prevención	8,17	16,80
Ninguno	64,02	58,90

Promedio muestra 2009/2010: 141 clientes, 2010/2011: 107 clientes de Prevención ART (No se tomaron en esta muestra empresas de Sancor Seguros). Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

El Servicio de Asistencia Automotor de Sancor Seguros

Realizamos un proceso de consulta que incluyó a los clientes de Sancor Seguros que utilizaron el servicio de asistencia al vehículo en los meses de diciembre de 2011, enero y febrero de 2012 y que persiguió los siguientes propósitos:

- Conocer el nivel de satisfacción con la atención recibida al requerir el servicio de asistencia.
- Evaluar el servicio de asistencia, en cuanto a:
 - Tiempo de espera en línea.
 - Trato / amabilidad de los operadores y choferes de grúas.
 - Tiempo de espera de llegada del móvil.
- Detectar posibles debilidades en cuanto al servicio prestado.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ASISTENCIA VEHICULAR

CONCEPTO CALIFICADO	PUNTAJE 2010/2011	PUNTAJE 2011/2012
Trato/amabilidad de los operadores	8.36	7.78
Predisposición de los operadores	8.03	8.34
Tiempo de espera de la grúa	6.36	6.21
Estado del móvil/auxilio	7.95	7.85
Trato atención del gruero	8.75	8.77
Calificación general del servicio de asistencia	7.89	7.48

Promedio muestra: 229 clientes. Nivel de confianza 95%. Error muestral máximo 5,5%.

Importancia asignada a la implementación de un Proceso de RSE en el Grupo Sancor Seguros

Muy importante
50,5%

Importante
40,2%

5.3. Servicios de atención y apoyo al cliente

Programa de Contención para accidentados y/o familiares

Este proyecto forma parte de la estrategia de Prevención ART de diferenciarse por brindar un servicio de excelencia tanto en lo médico como en lo humano. En línea con esta premisa trabajamos para **optimizar las prestaciones actuales poniendo énfasis en la contención y el acompañamiento personalizado en situaciones críticas.**

En abril del 2011 se implementó la Figura de Contención denominada Profesional de Acompañamiento y Orientación (PAO).

Su principal objetivo es contener y orientar a los accidentados y/o familiares de los mismos. El perfil profesional que más se ajusta a esta necesidad, está relacionado con carreras de orientación humanística como por ejemplo: Psicólogas, Terapistas Ocupacionales, Asistentes Sociales, etc.

Actualmente esta dinámica de trabajo se encuentra implementada en 4 Centros Médicos Laborales: Rosario, Córdoba, Capital Federal, Mendoza. La idea es, a futuro, extenderla a todo el país.

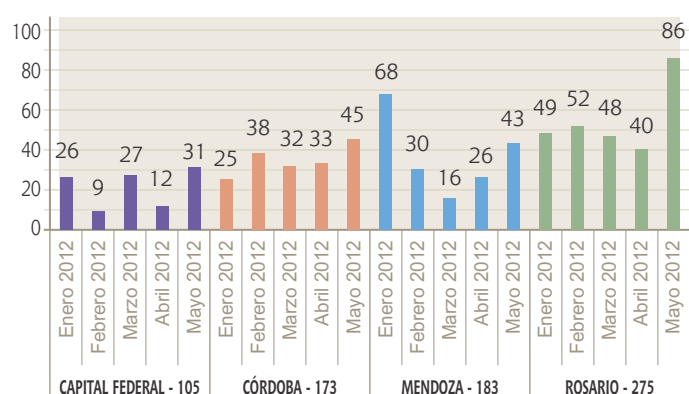
La tarea de los profesionales es atender las demandas de los accidentados y/o sus familiares, brindándoles un espacio donde pueden expresar sus preocupaciones, dudas, quejas o sugerencias sobre las prestaciones recibidas. De este modo generan un espacio para aclarar "malos entendidos", ajustar nuestro servicio prestacional (cuando se requiera), modificar conductas y detener posibles nichos de conflictos.

Otras de las funciones de las PAO son: informar sobre normas de los CML's y sobre las prestaciones que se otorgan de acuerdo a la Ley de Riesgos del Trabajo; realizar visitas a los prestadores médicos que atienden patologías graves; intervenir en siniestros donde existe un conflicto; relevar el contexto socioeconómico y cultural del accidentado; alertar sobre patologías de base de accidentados y evitar derivaciones incorrectas.

El gráfico muestra el crecimiento mensual por zona comercial de las intervenciones de las PAO en el periodo enero a junio de 2012.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE INTERVENCIONES

Período Enero - 12 de Mayo 2012



Gestión de contención para familias de accidentados fallecidos

El trabajo interdisciplinario entre el Responsable de Unidad de Negocios (RUN), PAO, el Equipo de Intervención Rápida (EIR), el Abogado Zonal, el Analista de Siniestro Exclusivo (ASE) y el área de Prestaciones Dinerarias, posibilita que los familiares del fallecido puedan obtener la información de manera clara con respecto a la documentación a presentar a la ART. De esta forma, los familiares pueden acceder a las indemnizaciones previstas en el sistema en forma ágil y sin la intervención de terceros.



Como resultado de la intervención de las PAO pudimos evidenciar una importante disminución en la judicialización de los siniestros mortales, en los cuales participó esta figura.

Contención de los accidentados en siniestros viales

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

Contactos con nuestros clientes

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

INDICADORES	EJERCICIO 2010/2011	EJERCICIO 2011/2012	VARIACIÓN
Atenciones			
Atenciones telefónicas	785.545	768.280	-2 %
Atenciones virtuales (chat)	9.263	8.268	-11 %
Total de atenciones	794.808	776.548	-2 %
Gestiones			
Médicas	100.534	91.296	-9 %
Administrativas	183.381	115.824	-37 %
Total de gestiones	283.915	207.120	-27 %
Total de contactos	1.078.723	983.668	-9 %

Observaciones:

Atenciones telefónicas: la disminución corresponde a la tercerización de la línea 0810-5555-278 (consultas generales de Prevención ART). Cambio aplicado a partir de diciembre 2011 (la línea implicaba un promedio de 12.500 atenciones mensuales).

Atenciones virtuales: disminución asociada principalmente al chat de Prevención ART, dado el alcance, funcionalidades y fomento realizado sobre la herramienta Prevenet.

Gestiones médicas: la disminución también se encuentra asociada a la tercerización de la línea de consultas generales de Prevención ART.

Gestiones administrativas: la disminución se encuentra asociada a un cambio aplicado, a partir del mes de agosto 2011, en la gestión correspondiente a la derivación de faxes (Prevención ART). Dado que, anteriormente el CAC gestionaba un promedio mensual de 1.800 faxes y con la nueva metodología, se están gestionando un promedio de 15 faxes mensuales.

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

PROMEDIO POR DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN:	CALIDAD DE ATENCIÓN		OBJETIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN
	2010/2011	2011/2012	
Consultas ART	6,80	*	8,50
Consultas Sancor Seguros	7,11	8,08	8,50
Emergencias médicas	8,29	8,22	8,50
Urgencias médicas	8,50	8,22	8,50
Siniestros Automotores	7,99	8,58	8,50
Conmutadores	8,87	8,95	8,50
Productores	8,23	**	8,50
Departamento de Gestiones	8,35	8,12	8,50
Cientes Especiales	8,49	*	8,50
Chat	8,37	**	8,50
Promedio general del CAC	7,36	8,36	8,50

* Se tercerizaron esos servicios.

** Estos puntos están incluidos en el ítem Departamento de Gestiones.

Con el propósito de elaborar indicadores de satisfacción sobre el Centro de Atención al Cliente, realizamos encuestas a empresas clientes y a algunos Productores Asesores de Seguros.

El objetivo de las mismas fue evaluar el servicio de atención al cliente en cuanto a: dificultad para comunicarse, tiempo de espera en línea, horarios de atención, trato y amabilidad de los operadores, desempeño de los operadores, satisfacción con la respuesta del operador, predisposición, capacidad resolutive, tiempo de respuesta a requerimientos, aportes realizados, agilidad de los pre atendedores.

Encuestas de satisfacción de clientes

	PUNTAJE GENERAL	OBJETIVO	POBLACIÓN	MUESTRA
Consultas de Sancor Seguros	8,22	8,50	25.646 clientes	195 clientes
Emergencias Médicas	8,23	8,50	11.193 clientes	189 clientes
Urgencias Médicas	8,28	8,50	1.696 clientes	134 clientes
Siniestros Automotores	8,56	8,50	22.157 clientes	189 clientes
Productores	8,60	8,50	348 PAS	105 PAS
Chat	7,61	8,50	1.803 clientes	116 clientes
Promedio final	8,25	8,50	Total población 62.843	Total encuestados 928

983.668

contactos desde el Centro de Atención al Cliente

Evaluación del servicio de atención al cliente:

Promedio final

8,25

Total encuestados

928



▼ Nuevas instalaciones del Centro de Atención al Cliente – Sunchales – Santa Fe.

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

Argentina tiene 40 millones de habitantes. Del total de habitantes del país, el 6,5% de las personas y el 4,8% de los hogares están bajo la línea de pobreza (según cifras oficiales). Esos sectores de bajos recursos también requieren de soluciones para protegerse frente a los riesgos. Los microseguros son una herramienta que permite cubrir a ese segmento de la población.

El segmento de microemprendedores de bajos recursos está compuesto en su mayoría por mujeres y el promedio de edad ronda los 39 años. Más del 87% tiene al menos escolaridad primaria y la mayoría de las actividades la desarrollan en áreas urbanas y peri-urbanas. El promedio de ingresos es de \$ 2.500 en Buenos Aires y \$ 1.000 en Salta (estudios realizados en la zona de Buenos Aires y Salta).



Los microseguros son una herramienta eficaz para las personas más vulnerables socialmente. Permite protegerlas contra distintos riesgos como la muerte o la invalidez. Se trata de un seguro ajustado a sus necesidades, ingresos y nivel de riesgos.

Durante 2012, iniciamos un proyecto en conjunto con Planet Finance e Impulso Argentino (ex FONCAP - Fondo de Capital Social), la alianza con estas dos organizaciones es estratégica ya que la primera nos aporta gestión y know how a partir de lo que ya ha realizado exitosamente en otros países e Impulso Argentino tiene una inserción social muy fuerte y profunda en vastos sectores de la población con necesidades de protección (trabaja dentro de la órbita del Ministerio de Economía de la República Argentina). A ello sumamos nuestra experiencia en asegurar personas y la presencia en todo el país.

El programa que ofrecemos consiste en un seguro de vida sobre saldo deudor que se destina a microemprendedores de bajos recursos. Cubre la muerte o invalidez total y permanente, además de tener una indemnización adicional para sepelio en caso de fallecimiento del titular. Está desarrollado con condiciones contractuales simples y una política ágil en cuanto a la respuesta frente a siniestros. Simplemente se debe completar un formulario y presentar el documento de identidad para tener el seguro. La póliza es didáctica y comprensible; se pueden asegurar personas desde los 18 a los 80 años sin importar su ocupación y la prima que se paga es sumamente accesible. En tanto, cuando ocurre un siniestro, el seguro está pensado para que la indemnización se abone en un plazo máximo de 5 días, la familia del titular solamente debe presentar el acta de defunción o incapacidad, la copia del documento y el formulario de solicitud.

Se trata de un seguro de autogestión sin ningún tipo de exclusiones de salud y el asegurado no necesita realizar examen médico previo.

Estamos trabajando en el Conurbano de la provincia de Buenos Aires y en el Norte Argentino, que debido a cuestiones estructurales son las regiones con mayores niveles de pobreza del país. Actualmente, contamos con 5.000 asegurados y las instituciones participantes del proyecto son: Fundación Alternativa 3, Civil Avanzar, Mega, Demos, Famaillá, Horizonte, Kolping, Omla, Predio Abierto y Fundación Nuevos Surcos.

5.5. Nuevos desarrollos

Salud Segura Código Rojo

Durante este año 2012, presentamos este producto único en el mercado. Se trata de una cobertura de salud que, además de brindar un respaldo indemnizatorio, brinda como beneficio el servicio de un moderno helicóptero sanitario para el traslado de pacientes con riesgos vitales. Está pensado para dar solución a uno de los principales problemas que hay en Buenos Aires y Gran Buenos Aires: la congestión vehicular. Con esta cobertura apuntamos a responder eficientemente cuando corre riesgo la vida o integridad física del asegurado, enviando un helicóptero sanitario con equipamiento y personal médico para emergencias. El radio de cobertura se extiende hasta 100 kilómetros desde Capital Federal.

Primer seguro de ingresos para el agro

Lanzamos al mercado AgroIngreso, la primera cobertura multirriesgo que ofrece al productor agrícola una garantía en cuanto a los ingresos esperados en la cosecha, además de cubrir las pérdidas sufridas por eventos climáticos.

Bajo este concepto, Sancor Seguros indemniza al productor agrícola cuando el ingreso de su cosecha sea inferior al asegurado. En tal senti-

do, el ingreso asegurado se calcula de acuerdo al rendimiento asegurado (determinado en el momento de la contratación del seguro) multiplicado por el precio de referencia y por la cantidad de hectáreas aseguradas. De esta forma, AgroIngreso contempla las dos principales variables del productor rural: producción y precio. Con este nuevo seguro el productor agrario puede garantizar sus ingresos aun cuando el precio del cultivo fluctúe.

Alianza entre Sancor Seguros y Bayer CropScience

Nuestra empresa efectuó una alianza con Bayer CropScience por medio de la cual, los productores agropecuarios que hayan contratado una póliza de seguros del ramo Granizo y que utilicen soluciones de Bayer CropScience para dichos cultivos, obtendrán una póliza sin cargo para asegurar el valor de los productos Bayer utilizados.

Mediante esta alianza, ofrecemos la cobertura "Producto Asegurado", que está orientada a productores agropecuarios que contrataran seguros de trigo, cebada, maíz, soja y frutales del valle de Río Negro en la campaña 2011/12. Estos productores al adquirir los productos Bayer CropScience obtuvieron una póliza sin cargo que cubría -ante los mismos riesgos- la suma invertida en la protección de cultivos.

Sitio de autogestión www.misseguerosonline.com

Se realizó el lanzamiento de la primera etapa del sitio de autogestión que permite al cliente realizar trámites y consultas a través de una plataforma on-line a la que se accede desde el sitio web de nuestro Grupo o a través de www.misseguerosonline.com.

Las principales gestiones que pueden realizarse desde esta herramienta son:

- Consulta de pólizas y datos personales.
- Impresión de documentación de pólizas.
- Póliza electrónica.
- Asesoramiento personalizado: posibilita que el asegurado pueda realizar consultas y éstas sean derivadas a un experto de la organización designado a tal efecto, quien deberá responder y su respuesta será publicada únicamente para la persona que planteó esa inquietud.

▲ Simulacro nuevo producto servicio Código Rojo.



- Siniestros: informa los mecanismos que debe tener en cuenta el asegurado para proceder ante un siniestro.
- Números útiles: pone a disposición los números telefónicos a los cuales contactarse en caso de que el cliente así lo requiera.

A partir de la implementación de este sistema, los asegurados pueden realizar las gestiones con la empresa desde la comodidad de su computadora. Como se implementa por etapas, los empleados de la empresa fueron los primeros en poder utilizar este sistema.

Nuevos servicios y funciones en plataforma Prevenet

A través de Prevención ART, contamos con una plataforma de autogestión que permite al empresario asegurado realizar on line todas las gestiones y trámites referidos a su contrato de la cobertura de riesgos del trabajo.

En ese marco, pusimos a disposición de las empresas aseguradas en Prevención ART, la posibilidad de realizar, a través de la plataforma de gestión Prevenet, la comunicación de viaje al exterior de sus empleados, que es muy importante para tener conocimiento de la situación y dar cobertura fuera de la Argentina en caso de que ocurra un siniestro laboral.

Además de esta nueva funcionalidad, Prevenet cuenta con otras novedades, que se suman al propósito de agilizar las gestiones vinculadas a la operatoria de riesgos del trabajo:

- Posibilita obtener la constancia de ocurrencia de siniestros, en caso de ser requerida.
- Permite mantener actualizados los datos de los empleados asegurados.
- Proporciona mayor información sobre los juicios activos.

Simuladores de Puestos de Trabajo

Bajo la política de innovación permanente que caracteriza a las empresas de nuestro Grupo, los Centros Médicos Laborales (CMLs) de Prevención ART cuentan con Simuladores de Puestos de Trabajo, una propuesta pionera en el mercado que tiene como propósito brindar una herramienta para que los trabajadores accidentados puedan reproducir los movimientos habituales de su tarea laboral.

Se trata de un nuevo desarrollo para que la rehabilitación del trabajador accidentado se haga de acuerdo a la exigencia real de cada puesto. Además se constituye en un importante instrumento de capacitación que contribuye a la educación de los trabajadores en prácticas saludables para el desarrollo de la tarea, con la finalidad de prevenir futuras lesiones.

Este servicio está disponible desde noviembre de 2011 en los Centros Médicos Laborales de Córdoba, Mendoza, Santa Fe y Rosario. El compromiso es continuar a futuro con la implementación en otros CMLs.

Cabe destacar además que nuestra ART fue premiada por los Simuladores de Puestos de Trabajo, en el 37° Congreso Argentino de Cirugía de la Mano y 13° Congreso Sudamericano de Cirugía de la Mano, organizado por la Asociación Argentina de Cirugía de la Mano, obteniendo el premio al mejor trabajo Libre "Cristina Alegri".

Nuevas oficinas y remodelaciones

Centro de Atención en Rosario

Inauguramos un nuevo Centro de Atención en Rosario destinado a asegurados y terceros. Se trata de un espacio tendiente a la resolución rápida de siniestros automotores, y también brinda la estructura para asesoramiento comercial y la realización de cualquier otro trámite que la persona requiera.

Uno de los objetivos primordiales que perseguimos con este Centro de Atención es brindar una respuesta inmediata en la rama de seguros automotor, sabiendo que el momento del reclamo de un siniestro con un vehículo es aquél en que los asegurados requieren mayor celeridad en los trámites, con el fin de solucionar el problema en lo inmediato y sin sufrir un desgaste en las gestiones.

Dentro de este Centro de Atención, hay un equipo profesional compuesto por personal de atención, administrativos y peritos del CESVI (Centro de Experimentación y Seguridad Vial) para realizar una inspección general del siniestro, el peritaje correspondiente y autorizar el pago u orden de reparación en el caso que corresponda.

Nueva Oficina en Ushuaia

A partir de agosto de 2011, inauguramos una nueva oficina en Ushuaia, con el objetivo de brindar mayor comodidad a asegurados, Productores Asesores y empleados.



▲ Simuladores de Puestos de Trabajo de Prevención ART.



1. Nuevas instalaciones del Centro de Atención Rosario – Santa Fe.
2. Nueva Oficina en Ushuaia
3. Nuevas instalaciones del Centro Médico Laboral Rosario – Santa Fe.
4. Instalaciones Mehiset para la atención médica de los asegurados de San Juan.

Nuevo Centro Médico Laboral de Prevención ART en Rosario

En noviembre de 2011, inauguramos este renovado CML de Prevención ART, por medio del cual continuamos con la política de innovación a través de un centro prestacional de primer nivel para atención de los trabajadores asegurados, lo que redundará en mayores beneficios para las empresas clientes.

Este nuevo espacio, que está ubicado estratégicamente en la zona céntrica de la ciudad de Rosario, ha sido creado con la funcionalidad, modernidad y tecnología necesarias para la atención de casos ambulatorios, complementadas con profesionales altamente capacitados y una infraestructura de avanzada para atender pacientes que requieran traumatología, kinesiología, fisioterapia, radiología, enfermería y exámenes médicos.

Nueva Alianza Estratégica para la atención de asegurados en San Juan

Prevención ART brinda un nuevo espacio de atención para los asegurados de las empresas de San Juan. A través de la concreción de la Alianza, Mehiset Intermédica S.R.L. pasó a formar parte de los prestadores exclusivos que nuestra ART pone a disposición de las empresas clientes y de los trabajadores accidentados.

Mehiset Intermédica S.R.L. cuenta con profesionales altamente capacitados y equipamiento de avanzada para atender casos que requieren traumatología, fisioterapia, kinesiología, radiología, enfermería y exámenes médicos.

5.6. Responsabilidad por los productos y servicios

Contamos con una serie de certificaciones ISO 9001 en distintas áreas de nuestra empresa. Las certificaciones son las siguientes:

- Certificación ISO 9001:2008 a los procesos de: emisión, impresión y despacho de pólizas, sus modificaciones, renovaciones y anulaciones de los ramos de seguros de personas, patrimoniales y riesgos del trabajo.
- Certificación ISO 9001:2008 a la calidad de atención de siniestros de seguros agropecuarios.
- Certificación ISO 9001:2008 a la calidad de atención en el centro de atención al cliente.
- Certificación ISO 9001:2008 a la calidad de atención de la comercialización, suscripción, administración y gestión de siniestros de seguros de personas.
- Certificación ISO 9001:2008 a la gestión del sector auditoría interna.

Solvencia financiera

En el aspecto financiero contamos con la calificación de FitchRatings AA (arg), quien mantuvo para Sancor Seguros la calificación AA (arg), correspondiente a Compañías de Seguros que muestran estabilidad para el pago de los compromisos.

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

Premios

PREMIO OBTENIDO	CONCEPTO O PROGRAMA PREMIADO
CEMEFI - México Reconocimiento de Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina 2012	Por demostrar que está trabajando con un modelo de gestión socialmente responsable y que ha contribuido a la sustentabilidad social, económica y ambiental de nuestro país.
Prestigio Edición 2011	Sancor Seguros obtuvo el primer lugar en el premio Prestigio Productores, al ser la empresa de seguros generales más votada por los Productores Asesores de Seguros de todo el país, entre las 50 principales compañías del mercado asegurador argentino. Prevención ART obtuvo el primer puesto del premio Prestigio en el ramo correspondiente a la categoría Riesgos del Trabajo.
Brigadier 2011 Asociación Dirigentes de Empresas de Santa Fe	Sancor Seguros y Prevención ART fueron distinguidas por su prestigio y popularidad.
Bialet Massé 2012	Distingue a las mejores experiencias implementadas por una ART o empleadores autoasegurados en materia de salud y seguridad laboral. En esta oportunidad, el premio fue otorgado a Prevención ART por su Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito en las Empresas.
Reconocimiento Ranking Merco 2011	Reputación en el ámbito empresarial, Sancor Seguros avanzó 29 posiciones en relación al puesto que tenía en 2010.
Cuadro de Honor Revista Mercado 2012	Evaluación de Informes anuales de RSE

5.7. Educación, protección de la salud y seguridad de consumidores

“**Primero Prevención Cursos**” es otro de los servicios impulsados por el Área Seguridad y Salud Ocupacional de Prevención ART. Durante el ejercicio 2011/2012 ampliamos el repertorio de temáticas y concretamos 403 cursos en diferentes localidades del país, los cuales congregaron a 7.126 trabajadores.

Detalle de cursos:

	2010/2011	2011/2012
Cantidad de cursos	243	403
Cantidad de trabajadores	5.416	7.126
Cantidad de empresas	1.041	954

Las temáticas abordaron: bioseguridad, ergonomía, primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, bienestar animal, cuidado de la voz profesional, rol del supervisor, esterilización en centros de salud, identificación de situaciones de riesgo, prevención de riesgos en centros de salud (exposición a agentes transmitidos por sangre y por vías respiratorias), en operaciones de mantenimiento industrial, protección contra choques eléctricos para personal de cooperativas, trabajo en altura, seguridad en operaciones con autoelevadores, grúas móviles e hidroelevadores, derechos y obligaciones, seguridad e higiene en la industria de la construcción.

1. Jornadas Primero Prevención sobre Manejo de Ganado.

2. Jornadas Primero Prevención sobre Riesgo Eléctrico.



Un aspecto central de la gestión del Área Seguridad y Salud Ocupacional, es la prevención de las Enfermedades Profesionales. Para ello ponemos a disposición de las empresas programas orientados a generar ambientes de trabajo saludables, como fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, crecimiento y desarrollo. Trabajamos en el desarrollo de programas de Promoción de la Salud y Programas Preventivos, entre los que se destacan:

“Voz Maestra”: destinado a docentes y operadores de call center con propensión a manifestar disfonías. Su premisa es: “Saber, una manera de Prevenir”. Este programa permite tomar muestras de las emisiones de voz de las docentes mediante un software. Nuestro equipo fonodiológico de la ART evalúa la información suministrada en las grabaciones y presenta un informe con los resultados de las muestras junto a propuestas de mejora.

“Programa de Ergonomía”: la ergonomía procura optimizar el rendimiento y eficacia productivo bajo la siguiente premisa: quien trabaja en mejores condiciones produce mejor. Este programa evalúa los puestos de trabajo y sus procesos productivos utilizando registros fotográficos, videos, cuestionarios de salud y software ergonómicos. Concretado el proceso de observación y obtención de datos, llegamos a un diagnóstico sobre las causas que originan las enfermedades en los trabajadores, aportando sugerencias de mejora para cada situación.

Además, a partir de la creación del sector de **Servicios Complementarios**, cuya misión es la de desarrollar servicios complementarios a las prestaciones del sistema de Riesgos del Trabajo, a través de Prevención ART ofrecemos a los clientes soluciones integrales en materia de prevención de riesgos. A esta línea la denominamos PreveRed. En este sentido, hemos iniciado la venta del Servicio de Higiene y Seguridad en las diferentes zonas del país. Dicho servicio está diseñado fundamentalmente para cubrir necesidades no satisfechas en el sector de las PyMES.

Investigación al servicio de la mejora en Seguridad y Salud

Prevención ART cuenta con un Comité Médico que participa en la elaboración de protocolos, procedimientos y políticas que involucren aspectos médicos. Realiza planes de acción para el control de calidad del servicio que prestan los distintos profesionales (Auditor Médico Integral, médicos de Incapacidad Laboral Permanente, etc.), y efectúa estudios o análisis especiales solicitados por la Jefatura del Área Prestaciones. Además, fomenta la investigación, evaluación y aplicación de nuevas técnicas.



Este Comité presentó en el Congreso AACM, realizado en Buenos Aires desde el 5 al 7 de Octubre del 2011, un trabajo científico sobre “Valoración de Daño Corporal en Miembro Superior”, el cual recibió importantes críticas positivas. El trabajo muestra nuestra casuística en este segmento corporal, la metodología de valoración de secuelas o incapacidades como también la reducción de daño con un manejo correcto desde los orígenes del accidente. Vale resaltar que este congreso es de carácter sudamericano con una convocatoria cercana a los 1.000 participantes.

Asimismo, otra labor del Comité Médico fue colaborar en el diseño de los protocolos para manejo de las Enfermedades Profesionales: en función de la tendencia creciente de los últimos años en este tipo de patologías. Se establecieron módulos de actuación ante las 5 EP más frecuentes que representan aproximadamente el 80% de los casos denunciados. En este corto tiempo de implementación ya se ve reflejada una mejoría clara de los indicadores de estas patologías en base a una gestión acorde a las pautas establecidas.

Mejoras en la atención y protección de la salud de nuestros clientes

Nuestro Nuevo Edificio Corporativo ha sido diseñado pensando en la posibilidad de que personas con capacidades diferentes puedan desplazarse y recorrerlo en toda su extensión sin ningún tipo de inconveniente.

Como complemento para facilitar el traslado, se ha adquirido una silla de ruedas y un scooter autopropulsado que están a disposición de quienes puedan necesitarlos.

1. Jornadas Primero Prevención sobre trabajo en altura

2. Jornadas Primero Prevención sobre cuidado de la voz ▲



5.8. Protección y privacidad de los datos de los consumidores

“Las organizaciones pueden ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los consumidores mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores.”

Extracto de la Sección 6.7.7. “Asunto 5 sobre consumidores: protección y privacidad de los datos de los consumidores” Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Seguridad de la información

Desde nuestra gestión empresaria, garantizamos la privacidad y confidencialidad de los Datos de Carácter Personal proporcionados por sus titulares de conformidad con lo establecido en el Artículo 43, párrafo tercero de la Constitución Nacional, en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, en el Decreto N° 1558/2001 y en la Disposición

11/2006 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

En este contexto un equipo de trabajo se dedica exclusivamente a la Seguridad Informática, desarrollando aspectos como el control de infraestructura, la concientización de los colaboradores y la definición de ambientes y accesos restringidos a la información.

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



Durante el mes de julio de 2012 finalizó la primera etapa del Programa destinado a los colaboradores de las áreas corporativas, Casa Central y Unidad de Negocio Capital Federal. La misma se desarrolló a lo largo de 19 jornadas presenciales y alcanzó a **1.029 colaboradores**. Próximamente se incluirán también las Unidades de Negocio Zonales.

En cuanto a las jornadas que conforman este programa, las mismas permiten exponer diferentes temas vinculados a consejos de seguridad aplicables para reconocer los peligros y las amenazas a las que está expuesta la información que diariamente generamos y administramos no sólo durante las tareas que se desarrollan en la empresa, sino también en el hogar y de qué manera protegerla.

Este programa tiene por finalidad defender uno de los activos esenciales de nuestro Grupo: la información. Por tal motivo contar con la participación de cada miembro de la empresa es un modo de fortalecer la seguridad de nuestra organización.

▲ Jornadas de concientización en seguridad de la información – Sunchales – Santa Fe.



La vida como valor en la promoción de la seguridad vial

“El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial. Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia”

Extracto de la Sección 6.3.1.2. “Derechos humanos y responsabilidad social” Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

- 6.1. Programas de seguridad vial para los empleados
- 6.2. Cuidado y prevención en nuestra cadena de valor
 - 6.2.1. Proveedores
 - 6.2.2. Productores Asesores de Seguros
 - 6.2.3. Clientes
- 6.3. Prevención para la comunidad y las generaciones futuras
 - 6.3.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito Rutas en Rojo
 - 6.3.2. Parque Temático de Seguridad Vial
 - 6.3.3. Prevención en Escuelas – Preveniños
 - 6.3.4. Mi Primera Licencia
- 6.4. Alianzas con el Estado y la sociedad civil por la seguridad de todos
 - 6.4.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial
 - 6.4.2. Convenio con el CESVI para la Educación Vial
 - 6.4.3. Trabajos con municipios y gobierno
 - 6.4.4. Trabajos con la sociedad civil

“Las organizaciones deberían considerar la posibilidad de proporcionar educación en derechos humanos para promover la toma de conciencia sobre los mismos entre los titulares de los derechos y aquellos con el potencial de impactar sobre ellos.”

Extracto de la Sección 6.3.2.2. “Visión general sobre los derechos humanos. Consideraciones”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

“La participación e inclusión totales y efectivas de todos los grupos en la sociedad, incluidos los grupos vulnerables, ofrece y aumenta las oportunidades de todas las organizaciones y de las personas afectadas. Una organización tiene mucho que ganar si opta por un enfoque activo que asegure la igualdad de oportunidades y el respeto para todos los individuos.”

Extracto de la Sección 6.3.7. “Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables”. Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.



1. Motivadores Viales Sunchales – Santa Fe.
2. Motivadores Viales Mendoza.

Derecho a la vida: Seguridad Vial

Los derechos humanos (DDHH) son esenciales para lo que hacemos. No concebimos nuestro trabajo sin el debido respeto a cada ser humano con quien tenemos algún tipo de relación o influencia. Es por ello que desde el Grupo Sancor Seguros tomamos como premisa el art. N° 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que **“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”**.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la reducción de los traumatismos causados por el tránsito puede contribuir a reducir a la mitad la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil. Los costos de la atención médica prolongada, la desaparición de las personas que sustentan a la familia, el costo de un funeral o la pérdida de ingresos por discapacidad pueden sumir a las familias en la pobreza vulnerando también la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad.

En el Grupo Sancor Seguros estamos comprometidos con esta causa y trabajamos en pos de la Seguridad Vial, procurando llegar a todos los sectores vulnerables y demás grupos de interés de la empresa.

Esto implica que:

- estemos consustanciados con esta causa;
- nos involucremos para contribuir a combatir la problemática;
- impulsemos el cambio desde el propio escenario de interrelación;
- procuremos que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial y la necesidad de revertir el flagelo que afecta a toda la sociedad;
- trabajemos para generar conciencia y propongamos vías para el cambio.

6.1. Programas de seguridad vial para los empleados

Nuestro Programa de Prevención ART denominado “Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral” posee el objetivo de capacitar y formar a los empleados del Grupo Sancor Seguros en la problemática del tránsito y siniestralidad vial, como así también de motivarlos a comprometerse con la prevención de siniestros de tránsito.

Los destinatarios son todos los empleados de la empresa, para quienes planteamos distintas actividades como jornadas de capacitación y entrega de material, para que los contenidos también se hagan extensivos a sus familias.

En Casa Central comenzamos a implementar la segunda etapa con un nuevo grupo de empleados quienes, tras sucesivas jornadas, se encuentran delineando un proyecto vinculado a la seguridad vial. Preve- mos que dicho Programa llegue a todas las Unidades de Negocio del país.

La última etapa de este Programa es la formación de Motivadores Viales que son integrantes de la organización comprometidos con el cumplimiento de lo dispuesto por las reglamentaciones vigentes, a fin de convertirse en referentes respecto de las conductas a replicar. Para su organización y desempeño, los Motivadores Viales formados se encuentran divididos en grupos de trabajo donde elaboran y presentan diferentes proyectos para generar mejoras vinculadas a la seguridad vial.



Actualmente el grupo de Motivadores Viales de la Unidad de Negocio

Mendoza está integrado por siete colaboradores quienes decidieron abordar la problemática del consumo de alcohol en la conducción. Para ello, han delineado diferentes acciones, entre las que se destaca el diseño de un folleto de concientización para ser entregado en la Fiesta del Seguro de su zona, con el objetivo de generar conciencia entre quienes asistan a la misma. Se destaca además que un grupo de Motivadores de Sunchales llevó adelante un estudio de investigación en el que, a través de encuestas, indagaron sobre el uso de la bicicleta como medio de movilidad en la vía pública. Los resultados obtenidos fueron publicados en el material educativo “En Bicicleta. Compartiendo saberes y experiencias”, elaborado por el equipo docente del Parque Temático de Seguridad Vial.

1.100

Promedio de asistentes a las jornadas de capacitación del Programa Prevención de Accidentes en el Ambito Laboral - Motivadores Viales

173

participantes de los Cursos de Manejo Defensivo a nivel País

12

cursos (8 horas cada curso de 15 personas)

96

horas en total de capacitación.

Este Programa se implementó en Casa Central y las Unidades de Negocio Mendoza y Capital Federal. Los siguientes resultados reflejan lo desarrollado:

CONCEPTO	INDICADOR
Promedio de asistentes a las jornadas de capacitación	1.100
Cascos entregados	530
Actas de compromiso de uso de casco firmadas	530
Encuestas de satisfacción respondidas	2.404
Promedio general de satisfacción charlas	9,13
Encuestas de impacto respondidas	822
Cambió su forma de conducirse en la vía pública	88,98%
Transmitió conceptos aprendidos	98,75%
Motivadores Viales formados	91
Proyectos presentados	6

Como una etapa más de este Programa estamos trabajando en un proyecto de voluntariado en seguridad vial que tendrá los siguientes objetivos:

- Motivar y apoyar el desarrollo de los empleados en actividades voluntarias en la comunidad.
- Resolver necesidades de la comunidad en la que la empresa y los empleados están insertos: alta tasa de mortalidad y accidentabilidad por siniestros de tránsito.
- Concientizar y capacitar en prevención de siniestros de tránsito y seguridad vial.
- Incentivar al mismo tiempo el desarrollo sustentable de la comunidad, los intereses de los voluntarios y del negocio, enmarcándolo dentro de una visión de largo plazo.

Cursos Manejo Defensivo

Entre los meses de octubre y diciembre del año 2011 llevamos a cabo Cursos de Manejo De-

fensivo que realiza CESVI Argentina a través de sus capacitadores especializados.

Estos cursos teórico-prácticos están dirigidos al personal que debe conducir vehículos para el desarrollo de sus tareas habituales en las empresas de nuestro Grupo.

“Las oportunidades de una organización de apoyar los derechos humanos suelen ser mayores en sus propias operaciones y entre sus empleados. Asimismo, una organización tendrá oportunidades de trabajar con sus proveedores, organizaciones pares u otros organizadores y la sociedad en general. En algunos casos, las organizaciones podrían querer aumentar su influencia, a través de la colaboración con otras organizaciones e individuos. La evaluación de las oportunidades de acción y mayor influencia dependerá de las circunstancias particulares, algunas específicas de la organización y otras específicas del contexto en el que opera. Sin embargo, las organizaciones siempre deberían considerar el potencial de las consecuencias negativas o imprevistas al tratar de influir en otras organizaciones.”

Extracto de la Sección 6.3.2.2. “Visión general sobre los derechos humanos. Consideraciones”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.



1 y 2. Jornada del Curso de Manejo Defensivo – Sunchales – Santa Fe.

6.2. Cuidado y prevención de nuestra cadena de valor

6.2.1. Proveedores

Jornada de capacitación con conductores profesionales

Desde el Grupo siempre hemos exigido a nuestros contratistas el cumplimiento de ciertos aspectos vinculados a la seguridad. Dicha exigencia se materializa además con la capacitación de los trabajadores y con normativas internas que establecen los requisitos mínimos para la contratación de servicios.

En relación a ello, se brindó una Jornada a cargo del Dr. Horacio Botta Bernaus, asesor en seguridad vial, a choferes de ómnibus y remises contratados. El propósito fue capacitarlos en "REGULACIÓN LEGAL y PRINCIPIOS DEL TRÁNSITO" y en las "PRINCIPALES NORMAS DE LA CIRCULACIÓN".

Abordar la problemática de la inseguridad vial de manera integral, apuntando a toda la sociedad, en sus distintos roles y a través de diferentes programas, constituye un eje de trabajo permanente para nuestro Grupo Asegurador.

JORNADA	INDICADOR
Calificación de la jornada	9,54 puntos
Intención de cambio en la forma de conducirse en la vía pública luego de la jornada	100 %
Compromiso de transmisión de conceptos aprendidos	100 %

6.2.2. Productores Asesores de Seguros

Durante este ejercicio, los Productores Asesores participaron activamente del Programa Rutas en Rojo, actuando como socios estratégicos en la función de potenciar la llegada de nuestro mensaje a clientes y comunidades.

Estas acciones en conjunto con nuestra cadena de valor, incluyeron la visita del Móvil Rutas en Rojo, charlas de concientización y conferencias de prensa junto a las máximas autoridades comunales y jornadas en la que buscamos dialogar y reflexionar sobre las actitudes, con el objetivo de fortalecer la concientización en materia de prevención y seguridad vial.

Por otro lado entre los proyectos que continúa desarrollando la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros, en este ejercicio destacamos el convenio suscripto con CESVI a efectos de poner a disposición de sus asociados, cursos de manejo defensivo dictados por esta prestigiosa entidad.

6.2.3. Clientes

Continuamos con el Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral para nuestros clientes. Este Programa tiene el objetivo de instruir a los trabajadores de las empresas clientes aseguradas en el rol de usuarios responsables de la vía pública, atenuar la exposición al riesgo y reducir el índice de la incidencia de los accidentes de tránsito. Estas actividades se hacen extensivas al grupo familiar directo de los trabajadores.

Durante el ejercicio 2011-2012 nuestros Asesores Viales, profesionales que forman parte de la red y que participaron de un proceso de selección y formación en temas vinculados a la seguridad vial, llevaron adelante el Programa con importantes resultados.



1. Jornada de capacitación de conductores profesionales contratados por el Grupo. Sunchales – Santa Fe.
2. Jornada de Capacitación Rutas en Rojo en Canals (Santa Fe) organizada en conjunto con nuestro Productor Asesor de esa localidad.



El Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral permitió a Prevención ART acceder a una importante distinción. En el marco de la Semana de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo realizó la entrega del Premio Biale Massé, por el cual se distinguen las mejores experiencias en materia de salud y seguridad laboral, implementadas por una ART o empleadores autoasegurados. En esta oportunidad, el premio fue otorgado a Prevención ART, destacándose la innovación y alcance del programa antes mencionado.

Resultados del Programa Nacional de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral:

Reducción de un
25%
de la tasa de accidentes de tránsito.

Más de
6.000
trabajadores alcanzados.

24 empresas de diferentes actividades económicas.

13 localidades de la República Argentina.



1. Visita del Móvil de Rutas en Rojo a Punta del Este - Uruguay.

2. Acción del Móvil Rutas en Rojo junto a la Red de Familiares de Víctimas del Tránsito en Santa Rosa - La Pampa.

3. Jornada de concientización en Seguridad Vial en Colonia Aldao - Santa Fe.

4. Jornada de concientización en Seguridad Vial en Gálvez - Santa Fe.

El Programa Rutas en Rojo llegó a más de

6.956.300
personas

6.3. Prevención para la comunidad y las generaciones futuras

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

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

El Programa Rutas en Rojo fue declarado de interés por la Agencia Nacional de Seguridad Vial en el año 2011 y llegó a más de 6.956.300 personas con sus cinco líneas de acción:

LÍNEAS DE ACCIÓN	INDICADORES	DETALLES
Móvil con microcine y cuatro estaciones informatizadas que realizan tests de aptitudes psicofísicas para conducir.	95 localidades visitadas. 40.323 tests realizados.	En este ejercicio el Móvil llegó a 24 localidades de las provincias de: Córdoba, Santa Fe, Misiones, La Pampa, Buenos Aires, Entre Ríos, La Rioja y Mendoza. Este recorrido también incluyó visitas a ciudades de Uruguay.
Programa de TV que reconstruye importantes siniestros viales ocurridos en Argentina, analizando sus causas y cómo podrían haberse evitado.	6.802.168 espectadores alcanzados. Más de 14.140 personas descargaron uno o más capítulos de la web. 180 compilados entregados a instituciones.	Se emitió por señal abierta (América TV para Capital Federal y Gran Buenos Aires; Red de Repetidoras de Telefé para el interior del país), por canal El Garage TV, canales del interior del país y canal oficial de la provincia de Chubut LU 90, TV Canal 7 Rawson.
Jornadas y material de Capacitación destinados a todos los actores de la sociedad en sus distintos roles: peatón, ciclista, conductor, transportado.	Más de 110 conferencias. 10.067 personas capacitadas. Más de 40.300 DVDs de capacitación en seguridad vial distribuidos.	El promedio general de satisfacción obtenido en las charlas de capacitación fue de 9,06 puntos. En lo que respecta a indicadores de impacto; el 91,66% piensa que va a cambiar su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, y el 98,22% se compromete en transmitir algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano.
Web: www.rutasenrojo.com.ar	Más de 88.600 personas visitaron nuestra web (desde octubre 2007 hasta la actualidad), alcanzando un promedio de casi 1.786 clicks mensuales.	En la Web se puede obtener información, estadísticas y consejos así como visualizar y bajar los Programas de TV y videos de capacitación.
Formador de Formadores en seguridad vial: programa de capacitación docente para la enseñanza de la educación vial en la escuela.	438 instituciones participantes. 1.008 asistentes. 216 Proyectos elaborados. Calificación de las jornadas 9,43 puntos.	Dictado por el Dr. Horacio Botta Bernaus tiene por objetivo incluir la educación vial en los programas de la currícula escolar de nivel inicial y primario. Se trabaja en convenio con el Ministerio de Educación a fin de otorgar puntaje oficial a las horas. Se llevó a cabo en las provincias de Santa Fe, Córdoba, Río Negro, Salta, Chaco y en la ciudad de Bahía Blanca (Provincia de Buenos Aires). También se llevó a cabo la experiencia a Chile.



▼ Jornada curso Compromiso Vial – Sunchales – Santa Fe.

COMPROMISO VIAL

Se trata de un Curso Superior en Seguridad Vial, enmarcado en el Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”. Es organizado por nuestro Grupo y avalado por la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE), delegación Rafaela y el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.) de Sunchales.

Su objetivo es contribuir con la profesionalización de aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial, para que puedan obtener un mayor conocimiento sobre la temática y puedan aplicarlos en los servicios que brindan a la comunidad.



El curso cuenta con cuatro módulos: legal, humano, infraestructura y accidentología.

En su primera edición alcanzó a 42 asistentes, entre los cuales se encuentran inspectores de tránsito, policías, gendarmes y bomberos.

Este curso se complementa con una Diplomatura en Tránsito y Seguridad Vial. Para más información ver Sección 7.3.

6.3.2. Parque Temático de Seguridad Vial

Continuamos con la actividad constante en el Parque Temático de Seguridad Vial, inaugurado el 5 de Octubre (Día del camino) del año 2010 y declarado de interés por la Agencia Nacional de Seguridad Vial en el año 2011.

Recordamos que las actividades educativas previstas en el Parque emplazado en Sunchales, están diseñadas de manera tal que permitan a los alumnos vivenciar la seguridad vial a través del aprendizaje de los distintos roles del tránsito aplicables a su edad, es decir como transportado/pasajero, peatón o conductor de bicicleta.

Esta propuesta educativa fomenta conductas y actitudes en niños de 5 a 12 años para formar usuarios responsables de la vía pública.

Las visitas tienen diferentes enfoques: “Me llevan seguro” para el rol de transportado/pasajero, “Caminando seguro” para el peatón y “Con la bici seguro” para el ciclista, a los cuales se suman las modalidades “Con mi familia Seguro” -que incluye visitas de empleados y sus familias-, la comunidad en general y visitas institucionales.



▲ Visitas escolares al Parque Temático de Seguridad Vial.

LIBRO EDUCATIVO “EN BICICLETA”

En el marco del trabajo que realizan el equipo de docentes del Parque Temático de Seguridad Vial y el coordinador del mismo, Dr. Horacio Botta Bernaus, elaboramos el material “En Bicicleta”. Éste reúne un grupo de expectativas y saberes que pueden ayudar a los niños, padres y educadores a valorizar la bicicleta como un gran medio de movilidad, que requiere no sólo destreza física sino también atención adecuada a la normativa, para circular en forma responsable y segura por la vía pública.

INDICADORES DE MEDICIÓN E IMPACTO DEL PARQUE TEMÁTICO DE SEGURIDAD VIAL

(octubre 2010 a junio 2012)

- **146 visitas temáticas concretadas**, 82 de ellas enfocadas en el rol de ciclistas: “Con la bici seguros” (niños de 4to a 7mo grado de educación primaria y tercer ciclo de educación especial), 37 del rol peatones: “Caminando seguro” (niños de 2do y 3er grado de educación primaria y segundo ciclo de educación especial) y 9 del rol transportado “Me llevan seguro” (niños de sala de 5 años del nivel inicial y de primer grado de educación primaria). Esta última visita se comenzó a realizar en el año 2011.
- **3.577 asistentes** (3.023 alumnos, 223 docentes, 23 padres y 308 visitantes generales adultos).
- **2.849 personas** respondieron las encuestas de evaluación de la visita al Parque.
- **El 94.52%** de los encuestados (2.810) **evaluaron la visita como excelente / muy buena**, mientras que el 0.98% (29 personas) la consideraron buena y el 0.24% (7 personas) regular.
- **2.479 visitantes (98.26%) volverían a visitar el Parque.**

6.3.3. Prevención en Escuelas – Preveniños

En concordancia con el objetivo de generar mayor conciencia sobre la prevención de riesgos, desde hace varios años Prevención ART viene realizando acciones destinadas a los “futuros trabajadores”, enseñándoles a prevenir situaciones de riesgo en los diferentes espacios de interacción. El primer público fueron los niños, para quienes se creó la página web de Preveniños (www.preveninos.com), que hoy ya cuenta con más de 350.000 usuarios

2010/2011	2011/2012	DETALLES
200.000 niños	358.740 niños	Son socios del Club Preveniños y participan activamente de las diferentes propuestas.
Más de 22.000 docentes	Más de 22.000 docentes	Reciben en forma sistemática información sobre la evolución del programa y la prevención de riesgos en sus tareas cotidianas.

En el marco del Programa “Prevención en Escuelas”, desarrollamos diferentes acciones en pos del mejoramiento de las condiciones de seguridad vial en el entorno de los establecimientos educativos y en la formación de hábitos seguros para todos. Los destinatarios son los establecimientos educativos y la comunidad que rodea dichas instituciones además de los padres de los alumnos y transportistas escolares.

Entre otros objetivos, este Programa propone:

- Mejorar las condiciones de seguridad en el tránsito circundante a los establecimientos educativos seleccionados.
- Determinar los riesgos viales más frecuentes que se observan en los distintos desplazamientos de los integrantes de la comunidad educativa.
- Sugerir medidas tendientes a mejorar la seguridad vial del establecimiento y en los desplazamientos usuales de la comunidad educativa.

- Participar en acciones de sensibilización y formación de hábitos seguros para alumnos, docentes, padres y comunidad en general.
- Colaborar en la coordinación y ejecución de medidas de intervención en la infraestructura vial y en las del establecimiento, para optimizar la seguridad vial.

Para alcanzar dichos objetivos, comenzamos con las tareas de relevamiento de las condiciones actuales de cada escuela. Tras sucesivas visitas, toma de fotografías e intercambio con las autoridades escolares, diseñamos diferentes acciones en respuesta a las expectativas surgidas. Para la primera etapa realizamos jornadas de concientización destinadas a padres, transportistas escolares y vecinos de las zonas aledañas a las escuelas.

6.3.4. Mi Primera Licencia

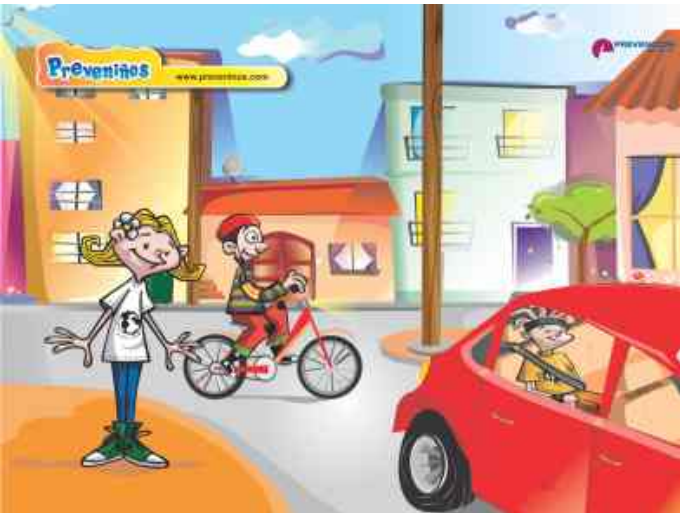
Este curso, que lanzamos en 2012, está orientado a la formación de jóvenes conductores de vehículos y usuarios de la vía pública, poniendo énfasis en la toma de conciencia y la prevención de riesgos. En tal sentido está destinado a alumnos del último año del nivel secundario.

Los alumnos que concurren a las 3 clases que incluye el curso, reciben un certificado por haber participado de la capacitación. Al terminar el curso tienen la posibilidad de realizar una evaluación de opciones múltiples sobre los contenidos desarrollados. Si aprueban la evaluación con un 70% o más respuestas correctas, no será necesario que rindan el examen teórico para acceder a la licencia de conductor y quedarán exentos de abonar la tasa municipal de emisión de la misma. Este incentivo es resultado de un convenio entre el Grupo Sancor Seguros y la Municipalidad de la localidad donde se implementa.

El programa tiene como Responsable Técnico al Dr. Horacio Botta Bernaus, abogado especializado en seguridad vial y asesor de nuestro Grupo en la temática.

Actualmente el curso se está implementando en la ciudad de Sunchales y participan del mismo 150 alumnos de las escuelas secundarias de la localidad.

▲ Imagen del sitio web Preveniños.



▲ Jornada de capacitación Mi Primera Licencia – Sunchales – Santa Fe.



6.4. Alianzas con el Estado y la sociedad civil por la seguridad de todos

6.4.1. Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial

La función de este Comité es asistir a la Agencia Nacional de Seguridad Vial colaborando y asesorando en todo lo concerniente a esa área específica. Está integrada, con carácter ad honorem, por más de 70 representantes de organizaciones no gubernamentales –entre los que se encuentra nuestra Fundación- de reconocida trayectoria e idoneidad en el mundo de la empresa, la academia, la ciencia, el trabajo y de todo otro ámbito comprometido con la seguridad vial.

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

- Grupo I de Derechos Humanos y Justicia en Seguridad Vial,
- Grupo II de Técnicos y Empresarios en Seguridad Vial y,
- Grupo III de Educación e Investigación en Seguridad Vial y Promoción de la Seguridad Vial.

Los Grupos de Trabajo se reúnen mensualmente en tanto que el Comité en pleno se reúne por lo menos una vez cada tres meses. La ANSV fija la agenda de los temas a tratar por los Grupos, quienes presentan sus asesoramientos en el plenario. Dichas propuestas solo resultan aprobadas con la votación positiva de la mayoría simple de los miembros presentes.

Como aseguradora comprometida con la seguridad vial, participamos de los tres grupos y formamos parte activa de la Secretaría Permanente del Comité Consultivo.

Cabe destacar que el Comité Consultivo de Seguridad Vial (CCSV) representa una de las modalidades existentes de participación ciudadana, un espacio institucional de articulación multiactoral para la planificación, gestión y evaluación de las políticas públicas.

6.4.2. Convenio con el CESVI para la Educación Vial

Llevamos a cabo, en convenio con CESVI, el Programa de Educación Vial, “Creciendo Seguros en Santa Fe”, mediante el cual se capacitó a más de 8300 niños de entre 5 y 6 años, de 85 escuelas públicas de Santa Fe, con la intervención de la Municipalidad de esa ciudad.

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



1. Funcionarios del Grupo Sancor Seguros participantes del Comité Consultivo reunidos con el Director Nacional de la ANSV.
2. Plenario que congrega a las entidades participantes del los tres grupos del Comité Consultivo junto a autoridades de la ANSV.

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

378.064

niños alcanzados con los programas:

- Parque Temático de Seguridad Vial
- Preveniños
- Creciendo Seguros en Santa Fe
- Prioridad uno: Los chicos.

6.4.3. Trabajos con municipios y gobierno

“Prioridad uno. Los chicos”

Por cuarto año consecutivo continuamos participando de esta campaña desarrollada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA). La misma consiste en una visita al Micro-aula donde se proyecta un video de Preveniños y luego un ejercicio en la pista en el que algunos de los estudiantes simulan ser peatones y otros conductores. Al final de cada jornada se le entrega a los niños material de capacitación.

Participantes del Programa:

DETALLES	2010/2011	2011/2012
Escuelas participantes	70	156
Alumnos participantes	3.966	7.447

1 y 2. Visitas escolares a la Pista de Educación Vial ubicada en Parque Roca de la Ciudad Autónoma de Bs. As. en el marco de “Prioridad uno: los chicos”



6.4.4. Trabajos con la sociedad civil

Recital solidario junto a Fundación Conduciendo a Conciencia

Nuestro Grupo apoyó este recital solidario, organizado por las familias y amigos de las víctimas de la Tragedia de Santa Fe con el propósito de dar un mensaje esperanzador, de solidaridad y vida, para que toda la sociedad adhiera por una mayor seguridad vial y se comprometa a cuidar la vida propia y la de los demás. En tal sentido, en el evento realizado el 8 de octubre de 2011 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estuvimos presentes no sólo a través de nuestro auspicio, sino también con dos propuestas relacionadas con la concientización en seguridad vial. Por un lado el Móvil de Rutas en Rojo, para que todos los interesados puedan realizar gratuitamente los test de aptitudes psicofísicas para la conducción, y por otro el juego “Ciudad Preveniños”, a través del cual los más chicos pueden aprender, de manera divertida, conductas importantes a tener en cuenta en la vía pública.

Además, empleados de nuestra Sucursal Capital Federal participaron como voluntarios en la jornada solidaria. Como cada año que se realiza este evento, la invitación está abierta a todos, con el propósito de sumarse a la acción que aquellos adolescentes emprendieron. Por ello, todas las personas que se acercaban podían dejar las donaciones que se destinaron a escuelas carenciadas del interior del país. Las donaciones fueron recibidas a lo largo del día, por diferentes actores, actrices, conductores, deportistas y otras personalidades del espectáculo que se suman a la lucha de la fundación.



Día del Estudiante Solidario

En el calendario escolar del Ministerio de Educación se ha incorporado al 8 de octubre como Día del Estudiante Solidario en homenaje a los 9 alumnos y la profesora de Capital Federal que ese día del año 2006, volvían desde Chaco, de un viaje con fines solidarios y perdieron la vida en un choque entre el micro en el que viajaban y un camión.

Hace 6 años que la Fundación Conduciendo a Conciencia, con el apoyo de muchas otras entidades entre las que se encuentra nuestro Grupo, lucha por revertir el desinterés y la ignorancia con respecto a la situación de riesgo en que todos nos encontramos, a través de diferentes acciones que ya han logrado algunos cambios en función de que la seguridad vial sea política de estado en nuestro país.



2



3



4

1, 2, y 3. Recital Solidario organizado por Conduciendo a Conciencia. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

4. Voluntarios del Grupo Sancor Seguros colaborando con la labor de Conduciendo a Conciencia.

Campaña de Seguridad Vial “Juntos podemos cambiar”, acompañando al Consejo Publicitario Argentino

Como resultado de un trabajo conjunto entre la Comisión de Seguridad Vial del Consejo Publicitario Argentino (CPA) -del que somos parte junto a Conduciendo a Conciencia, CESVI y otras empresas- se lanzó “Juntos Podemos Cambiar”, la campaña de concientización e información que propone reflexionar sobre nuestras conductas de manejo y promover un cambio colectivo hacia una mejor forma de conducir.

Esta iniciativa surgió como respuesta a las expectativas recabadas en el diálogo sobre seguridad vial realizado por nuestro Grupo donde participó el CPA. La propuesta era realizar una campaña en este sentido y, luego de un diagnóstico sobre la situación elaborado por nuestro Grupo junto a CESVI y Conduciendo a Conciencia, se conformaron los lineamientos básicos y se dio origen a la Comisión donde se sumaron aquellas empresas que también buscaban una solución a este flagelo.

La campaña fue difundida a partir de 5 spots publicitarios en TV, con adaptaciones para radio, gráfica y vía pública, y con un fuerte despliegue de herramientas en medios interactivos y redes sociales:



www.facebook.com/cambiemosjuntos



Imágenes de la campaña de Seguridad Vial “Juntos podemos cambiar”.

Desarrollo de nuestra comunidad

“La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.”

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

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

7.1. Participación activa con la comunidad y alianzas de trabajo

PREVEMUSIC

Bajo la premisa de continuar trabajando en la construcción de una sociedad donde se promuevan valores como la prevención de riesgos y el autocuidado, a través de Prevención ART hemos decidido comenzar una nueva etapa con el objetivo de comunicarnos con los futuros trabajadores. En esta ocasión, el público con el que pretendemos relacionarnos es el de los adolescentes. Y sabiendo que la música es uno de los temas que más atrae a este segmento, aprovechamos este recurso para dialogar con los jóvenes y formar una comunidad, la Generación PRE. El resultado fue Prevemusic, un evento que se desarrolló, en septiembre de 2011, en el Club Atlético Unión de la ciudad de Sunchales, con la participación de destacados artistas.

Durante el evento, se concretaron diferentes actividades para interactuar con los jóvenes presentes e instalar el tema de la prevención de riesgos. La música fue el elemento convocante en un encuentro donde lo que se pretendió fue generar un espacio de intercambio e instalar el diálogo con los jóvenes en torno a problemáticas y riesgos presentes en su vida diaria.

PREVENIÑOS Y LA RECETA DE LOS CAMPEONES

Preveniños sigue creciendo y en 2011, además de estar presentes en importantes eventos, se sumó a un gran proyecto organizado por la Asociación SportSalud (Asociación Latinoamericana de Salud y Actividad Física). Se trata del libro “La Receta de los Campeones”, en el que los personajes de Preveniños conviven, en una edición especial, junto a los cuatro deportistas que son protagonistas de esta publicación: Lionel Messi, Emanuel Ginóbili, Felipe Contepomi y Magdalena Aicega.

Este libro parte de la iniciativa del Dr. Néstor Lentini, especialista en Medicina del Deporte y el Dr. Pablo Corinaldesi, especialista en Pediatría y Medicina del Deporte, ambos integrantes de la Asociación SportSalud, con el objetivo de sumar aportes a la lucha contra uno de los más importantes flagelos actuales: la obesidad infantil. Por eso “La Receta de los Campeones” está dirigido a niños de 6 a 12 años, con el propósito de estimular en ellos la formación de hábitos saludables. Los cuatro grandes deportistas que son protagonistas de esta publicación, desde su carisma y ascendencia sobre los niños, presentan sus recetas e inducen a detenerse en cada uno de los cuatro pilares sobre los que se trabajó en esta obra: la nutrición, la actividad física, el descanso y la actitud mental positiva.

La acción conjunta con Preveniños consistió en repartir 12.000 ejemplares entre chicos de tercero, cuarto y quinto grado de más de 40 escuelas de Capital Federal y de la provincia de Buenos Aires -muchas de ellas clientes de Prevención ART-, a través de la visita de un equipo especializado de la Asociación SportSalud.



1. Recital Prevemusic – Sunchales – Santa Fe.
2. Imagen publicación La Receta de los Campeones.

12.000
ejemplares repartidos a

40

escuelas de Capital y provincia de
Buenos Aires.

7.2. Alianzas de trabajo

“Los impactos de las decisiones o actividades de una organización pueden verse ampliamente afectados por sus relaciones con otras organizaciones. Una organización podría necesitar trabajar con otras, para poder abordar sus responsabilidades. Éstas pueden incluir organizaciones pares, competidores (mientras tenga cuidado de evitar conductas anti-competencia), otras partes de la cadena de valor o cualquier otro grupo relevante dentro de la esfera de influencia de la organización.

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

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

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

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

Instituciones vinculadas al cooperativismo: Alianza Cooperativa Internacional (ACI); Asociación de Cooperativas y Mutuales de Seguros de Las Américas (AAC/MIS); Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF); Consejo Provincial de Cooperativas y

Mutuales de la Provincia de Santa Fe; Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Ltda. (CONINAGRO); INTERCOOP Editora Cooperativa Ltda.; Unión Internacional de Cooperativismo y Mutualismo Escolar (UICE); Asociación Federal de Educadores en Cooperativismo y Mutualismo (AFECYM); Célula de América Latina de Cooperativismo y Mutualismo Escolar (CALCME) y, en el plano local, Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

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

7.3. Educación y Cooperativismo

Fundación Grupo Sancor Seguros

Nuestra Fundación trabaja en pos del cumplimiento de diferentes objetivos que se desarrollan a través de sus líneas de acción, entre las que se destacan la educación y la promoción del cooperativismo.

1) Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES)

En el plano educativo y académico, uno de los principales ejes de trabajo de la Fundación se centra en la gestión del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES).

Las actividades más destacadas que llevamos adelante fueron las siguientes:

- **Nivel Secundario:** continuó con la enseñanza de niños y jóvenes a través de su proyecto educativo basado en la enseñanza actualizada e intensiva de contenidos vinculados a la informática y al idioma inglés.
- **Nivel Terciario:** El siguiente cuadro ilustra el Plan de Estudios de las carreras que se encuentran vigentes:

PLAN DE ESTUDIO	DECRETO	DURACIÓN	TÍTULO TERCIARIO	ARTICULACIÓN UNIVERSITARIA	TÍTULO UNIVERSITARIO
ANALISTA DE SISTEMAS	1251/03	4 años	Analista de Sistemas	Universidad Católica de Santiago del Estero	Ingeniería en Informática
ANALISTA EN CONTABILIDAD Y GESTIÓN	1250/03	3 años	Analista en Contabilidad y Gestión	Universidad Católica de Santiago del Estero	Contador Público Nacional
GESTIÓN DE COOPERATIVAS Y MUTUALES	2465	3 años	Técnico Superior en Gestión de Cooperativas y Mutuales	Universidad Católica de Santa Fe	Licenciatura en Gestión de Cooperativas y Mutuales (*)

(*) La Licenciatura en Gestión de Cooperativas y Mutuales constituye una alternativa para los estudiantes graduados de la carrera Técnico Superior en Gestión de Cooperativas y Mutuales. Dicha Licenciatura se encuentra en proceso de evaluación para su posible implementación a futuro.

Capacitaciones y formación académica

- **Diplomatura en Tránsito y Seguridad Vial:** su dictado implica 90 horas presenciales y 98 no presenciales, distribuidas en 8 núcleos temáticos con los siguientes módulos: Legal; Derecho de tránsito; Factor humano; Accidentología; Intervención ante accidentes; Infraestructura; Computación; Ética del funcionario público. Participan 108 alumnos de Sunchales y Rafaela, provincia de Santa Fe. Dicha Diplomatura culminará con la presentación de un trabajo final integrador y el título correspondiente: Diplomado en “Tránsito y Seguridad Vial”, será otorgado por la UCSE y el ICES.
- **Diplomatura en Asociativismo Cooperativo y Mutual:** esta capacitación, a la que se inscribieron 53 docentes, constó de 93 horas presenciales y 122 horas no presenciales de cursado. Se llevó a cabo entre los meses de mayo y octubre de 2011 con el objetivo de promover la incorporación de la enseñanza del Cooperativismo en el ámbito institucional. El título fue otorgado por la UCSE.
- **Tecnicatura en Higiene, Seguridad y Medioambiente:** se estructura en base a asignaturas sobre Incendio, Seguridad e Higiene, complementadas con materias de formación empresarial y prácticas en campo. Consta de 500 horas de cursado que se dictan a lo largo de 2 años. Está dirigida a alumnos de establecimientos educativos de nivel medio de Sunchales, público en general que no supere los 25 años de edad y empleados de Prevención ART. Hasta el momento, participaron de la tecnicatura 17 alumnos, quienes obtuvieron su título otorgado por el ICES.



Entrega de rompecabezas por parte de Fe.Coop.E.S. (Federación de Cooperativas Escolares de Sunchales) a jardines escolares de la ciudad de Sunchales - Santa Fe.

1) Cooperativismo Escolar

Mediante el Proyecto “Promoción del Cooperativismo Escolar” que nuestra Fundación lleva adelante, propiciamos y apadrinamos la constitución de Cooperativas Escolares en distintas localidades del país con la finalidad de replicar la experiencia desarrollada en Sunchales. Hasta el momento se encuentran apadrinadas 83 Cooperativas Escolares conformadas por niños y jóvenes de niveles primario, secundario, educación especial y establecimientos educativos de zonas rurales desde Misiones hasta Tierra del Fuego.

En relación a ello, continuamos trabajando en la transmisión de valores que promuevan y motiven la creación de nuevas Cooperativas Escolares, pero no en forma directa desde la Fundación, sino invitando a otras instituciones que formen parte de las comunidades locales (Cooperativas, Mutuales, Fundaciones, Organizaciones No Gubernamentales, Universidades, Asociaciones Civiles y Productores Asesores de Seguros). En este sentido, el aporte de nuestra Fundación consiste en el apoyo a la gestión, capacitación y bibliografía para la creación de la Cooperativa Escolar.

Bajo esta modalidad asociativa ya se encuentran apadrinadas dos Cooperativas Escolares donde participan una Cooperativa de prestación de servicios y dos Productores Asesores de Seguros.

Cabe destacar que el Proyecto “Promoción del Cooperativismo Escolar” ha obtenido la Declaración de Interés Educativo, en enero de 2011, del Ministerio de Educación de la Nación mediante la Resolución N° 15 SE y también obtuvo el auspicio y la adhesión del Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC) en marzo de 2012.

Por último cabe mencionar que brindamos asesoramiento a las Organizaciones Cooperativas de Brasil, con la finalidad de colaborar en la constitución de Cooperativas Escolares en dicho país. Para tal fin, se intercambiaron visitas que posibilitaron conocer el movimiento cooperativo de la ciudad de Sunchales y la región.



Trabajo alumnos cooperativa "SOMOS" de C.A.N.D.I. (Centro de Actividades para Niños con Discapacidad Intelectual). Sunchales - Santa Fe.

178

participantes de las capacitaciones y formaciones académicas.

83

Cooperativas Escolares apadrinadas (niveles primario, secundario, educación especial y de zonas rurales).

2) Intercambio Cooperativo

Manteniendo el firme objetivo de intercambiar experiencias y promover el Cooperativismo Escolar dentro y fuera de nuestro país, alumnos y docentes locales realizaron viajes organizados por nuestra Fundación, destacándose las visitas al sur de Brasil (Nova Petrópolis y Maringá), Italia (Región Emilio Romagna y Región del Piemonte) y España (Región de Andalucía). Asimismo, se contó con la presencia de delegaciones provenientes de estas regiones.

Adhesión al lanzamiento del Año Internacional de las Cooperativas en todo el mundo

Del movimiento cooperativo canadiense surgió la idea de invitar a otros países a sumarse a un lanzamiento simultáneo del Año Internacional de las Cooperativas, eligiendo como fecha para hacerlo el 12 de enero de 2012.

El espíritu de la propuesta consistió en que a través de comunicados de prensa o de la organización de algún evento nacional, se festeje el lanzamiento en los distintos rincones del planeta. Por su parte, las cooperativas europeas también anunciaron su adhesión en este día para marcar el comienzo del Año Internacional.

En este marco, nuestra empresa se sumó a los anuncios de comunicación de ese 12 de enero como fecha clave para marcar un hito en la historia de la vida de las Cooperativas a nivel global, esperando que esta iniciativa rinda frutos para el beneficio de toda la sociedad mundial.

Asimismo, en coincidencia con el Día del Cooperativismo, en julio se realizaron los actos centrales en Sunchales (como Capital Nacional del Cooperativismo), en los cuales nuestra empresa tuvo una importante participación.

7.4. Educación y cultura

Auspicio de la película “Un lugar, una voz, un futuro”

Con nuestro objetivo firme de seguir apoyando la cultura, el arte y las acciones de índole social, nuestro Grupo auspicia la película “Un lugar, una voz, un futuro” realizada por el Ministerio de Educación de la Nación en colaboración con la Productora “100 Bares” del prestigioso director de cine Juan José Campanella.

La misma es un relato de historias de chicos de escuelas secundarias de distintos puntos del país, en general pueblos pequeños con poblaciones que no superan los 2.000 habitantes, los cuales deben llevar adelante determinados proyectos para el desarrollo de la comunidad.

El film -que aborda también el tema de la deserción escolar- muestra jóvenes con actitudes totalmente diferentes a lo que habitualmente vemos en noticieros o distintos programas televisivos, dado que en estos casos se muestran adolescentes que quieren salir adelante con proyectos, iniciativas e intenciones de mejorar su situación personal o familiar. Y lo realizan sobre una base muy importante para todas las personas: la educación y las escuelas como espacios donde pueden concretar sus ideales. La proyección tuvo una dimensión solidaria, ya que el valor de la entrada fue un útil escolar que luego el Ministerio distribuyó en las escuelas públicas más carenciadas.

Cátedra Opcional de Seguros Agropecuarios

Desde hace 5 años participamos como aseguradora, de la materia optativa, “Seguros Agropecuarios” de la Facultad de Ciencias Agrarias de Esperanza (Santa Fe) dependiente de la Universidad Nacional del Litoral. Nuestra participación es a través de la disertación de profesionales de la empresa. Entre ellos se encuentran ingenieros y el Gerente de Seguros Agropecuarios de nuestro Grupo.

En el segundo semestre del año 2011, 32 alumnos cursaron de los cuales promocionaron 22.

Al finalizar el cursado, cada año los alumnos visitan Sunchales y se les da una charla con temas de interés a su profesión. En el año 2011 los temas elegidos fueron:

- Charla técnica sobre riesgos del trabajo.
- El rol del Ingeniero Agrónomo.

Seminario de Responsabilidad Social Empresaria para la carrera de Abogacía

Los nuevos desafíos y la evidencia de la seriedad que ha adquirido la problemática ambiental, las cuestiones sociales y la competitividad de las empresas, forman parte de un gran debate del cual el mundo empresarial y universitario no está ajeno. Por ello en convenio con la Universidad Católica de Santiago del Estero se dicta (con docentes de dicha institución y otros pertenecientes al Consejo de Administración y funcionarios de nuestra empresa) la materia de Responsabilidad Social Empresaria para la carrera de Abogacía. Los contenidos se desarrollan en cinco unidades y se finaliza con un trabajo práctico una de las siguientes opciones: Compromiso Social y Planeación de Trabajo Comunitario. Las unidades abarcan:

- Unidad I: RSE, Educación en Valores y Construcción de Ciudadanía.
- Unidad II: Problemas de Comprensión, Compromiso e Innovación.
- Unidad III: Unidad y Multidimensionalidad del Fenómeno de la Responsabilidad Social Empresaria.
- Unidad IV: Sistemas Integrados de gestión.
- Unidad V: Gobernabilidad y Desarrollo Sistémico.

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

Nuestro compromiso como empresa nos ha llevado a comenzar a trabajar con la Fundación Leo Messi, ayudando a que cumpla sus objetivos sociales de garantizar el crecimiento de chicos en situación de vulnerabilidad. Puntualmente, sellamos un vínculo para ser Partner Social de la Fundación y nuestra participación inicialmente estará centrada en torno a temas vinculados a la salud de los niños con los que esta entidad trabaja.

Como reza su misión, la Fundación Leo Messi nació con el objetivo de actuar en favor de los niños y adolescentes en situación de riesgo, dándoles a todos ellos las mismas oportunidades que tuvo el mentor de esta entidad: la posibilidad de desarrollar alas y crecer.

En función de este acuerdo de colaboración, desde el Grupo aportamos una Unidad Médica Móvil (que se utiliza habitualmente para la realización de exámenes médicos periódicos en las empresas clientes de Prevención ART) para que 300 chicos puedan realizarse diferentes estudios médicos, a los cuales también se les brinda cobertura de seguros.



▼ Unidad Médica Móvil para la realización de estudios médicos a niños.



Cuidado del medio ambiente

“Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.”

Extracto de la Sección 6.5.1.1. “Las organizaciones y el medio ambiente”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

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

8.1. Uso sostenible de los recursos

EDIFICIO VERDE

Con el objetivo de implementar el concepto de eficiencia energética, en coherencia con nuestra visión de sustentabilidad, en marzo de 2011 inauguramos el Nuevo Edificio Corporativo de nuestro Grupo, en Sunchales. Este edificio fue construido contemplando aspectos sustentables desde el propio diseño y la materialización del proyecto. Posee un sistema de tratado de efluentes; una planta de Ósmosis Inversa que potabiliza agua reduciendo los consumos de agua potable y un sistema denominado Building Management System (BMS) que regula automáticamente variables como la iluminación (la cantidad de luz artificial que se emite, en relación a la luz natural y la apertura de las cortinas) y controla el rendimiento de los equipos de climatización.

Nuestro nuevo edificio posibilita la reducción de la utilización de energía, disminución de la demanda de potencia (en el caso eléctrico), minimización de la contaminación ambiental y utilización de servicios energéticos a un costo menor.

En virtud de ello, hemos definido comenzar las gestiones y registrar el proyecto de Certificación Leed, ante el Instituto de Certificación de Edificios Verdes (The Green Building Certification Institute - GBCI), para el nuevo edificio corporativo.

El programa Leed es el sistema de clasificación de construcciones ecológicas de mayor aceptación en los Estados Unidos. El diseño ecológico basado en el programa Leed no solo tiene un impacto positivo en el medio ambiente y la salud pública, sino que también disminuye los costos operativos, mejora las posibilidades de comercialización de la organización y la construcción.

Abarca un conjunto de estrategias sobre la optimización del uso y mantenimiento de edificios de mediana y alta complejidad. Se basa en la calidad medioambiental interior, la eficiencia energética, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sostenible del sitio y la selección de materiales.

8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios

Implementación de la póliza electrónica

Se implementó el servicio de póliza electrónica destinado a los clientes finales. Este servicio se destaca por la entrega inmediata y fehaciente de la documentación de pólizas al cliente, evitando demoras y posibles pérdidas por la circulación de formatos impresos. También representa una forma de contribuir a la preservación del medio ambiente al disminuir el uso de papel (sobres, hojas, etc).

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

Al 31 de junio de 2012 había 5.971 pólizas adheridas a este tipo de despacho.



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

5.971

pólizas adheridas al servicio de póliza electrónica

Impresión pólizas doble faz

Años anteriores, las pólizas de varios productos de nuestra empresa se imprimían en “simple faz”. Se hizo una adecuación en el sistema y actualmente todas las pólizas se imprimen doble faz, para contribuir a la reducción en el uso de papel.

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

EJERCICIO	CANTIDAD IMPRESIONES	PÓLIZAS VIGENTES	CERTIFICADOS VIGENTES
2007-2008	26.799.659	696.744	3.758.327
2008-2009	29.349.479	902.727	4.493.383
2009-2010	30.345.844	969.081	5.314.295
2010-2011	30.725.756	1.056.047	6.646.808
2011-2012	34.297.641	1.216.427	7.767.989
Crecimiento entre 2007-2008 y 2011-2012	28%	75%	107%

8.3. Prevención de la contaminación

8.3.1 Indicadores de consumo

CONSUMO CASA CENTRAL Y UN SUNCHALES	2010/2011	2011/2012
Energías registradas totales	8.803,021 GJ	20.287,57 GJ
Agua	6.864 m³	11.995 m³
Gas natural	1.511,36 GJ	1.243,79 GJ
Basura	19,50 Tn	11,24 Tn

A partir de este ejercicio comenzamos a recabar información de los indicadores de energía, agua y gas de las distintas Unidades de Negocio:

ZONA DE CONSUMO	ENERGÍA GJ 2011/2012	AGUA m3 2011/2012	GAS GJ 2011/2012
Bahía Blanca	190,93	190,93	103,41
Capital Federal	6.522,75	*	500,99
Concordia	96,00	*	*
Córdoba	51,10	*	*
General Roca	483,63	1.737,93	866,56
Mar del Plata	358,72	*	*
Mendoza	1.185,18	*	154,84
Resistencia	199,40	*	*
Río Cuarto	166,47	*	*
Santa Fe	1.006,08	*	71,82
Tucumán	106,14	*	17,51

* No se recabaron datos aún, pendiente para próximos Reportes.

CONSUMO PAPEL	2010/2011	2011/2012
Resmas de papel adquiridas		
Cantidad papel adquirido Sunchales y zonas	92.998,805 Kgs	231.010 Kgs

8.3.2 Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

Papel:

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

CONCEPTO	2010/2011	2011/2012
Papel reciclado Casa Central	28.870 Kgs.	20.608 Kgs.

Plástico:

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

CONCEPTO	2010/2011	2011/2012
Botellas desechables	867,80 Kg	96 Kg*

*Existe una diferencia significativa entre ejercicios, debido a un problema de registro de este indicador.

Otras acciones

Se entregaron a El Arca Productores + Consumidores lonas de banners en desuso por deterioro, que representan un total de 5,320 Kgs. con las mismas se confeccionan bolsos. Recuperando de esta manera material que en la empresa ya no se utilizaba.

El Arca es una Asociación Civil mendocina cuyo origen es fruto de un proceso asociativo entre pequeños productores y consumidores responsables. Es una organización sin ánimo de lucro, aunque sí de sostenibilidad, que vincula a hombres y mujeres productores con familias, empresas, organizaciones de la sociedad civil, vecinos e instituciones estatales que deciden ser parte de un comercio con justicia.

Emisiones de CO2

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

CANTIDAD VIDEOCONFERENCIAS	2010/2011	2011/2012
Cantidad de videoconferencias	260	388

En el período julio 2011 / junio 2012 se reciclaron

954
tóners

Desde el año 2007 fueron

3.708
tóners los entregados para su reutilización.

Tóners

Nuestros insumos informáticos, desde fines de 2007, sufren distintos procesos de re manufacturación una vez que finalizan su vida útil. En el caso de los cartuchos de tóner, nuestros proveedores efectúan distintos pasos de limpieza y aspirado, con el correspondiente control y verificación de todas las partes de los cartuchos. Los componentes que se encuentren agotados o presenten un defecto se retiran para ser reemplazados por componentes nuevos.

Cuando se terminan de colocar todos los elementos modificados, se agrega el tóner, se arma por completo para su testeo y prueba de impresión en el laboratorio. Pasando por todas las pruebas es aquí que la unidad re manufacturada se embala con las protecciones adecuadas en cajas.

Los componentes inutilizados son derivados a una planta IDM, que se dedica a la destrucción de los elementos, dejándolo libres de contaminantes.

Otro elemento importante que vuelve a ser reutilizado son las cajas de los cartuchos. Nuestro proveedor forma parte del programa “Rosario más limpia”, siendo un centro de recolección de residuos reciclables, cuenta con un contenedor especial identificado que es vaciado semanalmente por la Municipalidad de Rosario – Santa Fe. Dicho programa forma parte de otro programa de reutilización de desechos, que permite reinsertar a nuevos usos todo lo recuperado, además de mantener fuentes de trabajos estables.

8.3.3. Programa “Compromiso con el ambiente”

El objetivo general es cuidar y preservar nuestro ambiente a través de un proceso organizado de sensibilización y racionalización en el uso de elementos en el ámbito de la empresa y su extensión a la familia y comunidad.

Objetivos específicos:

- Organizar un proceso de sensibilización, medición y racionalización en el uso de elementos en el ámbito de la empresa que afecten el cuidado y la preservación del medio ambiente.
- Promover la concientización y divulgación de valores y estilos de vida ambientalmente responsables a través de buenas prácticas que los fomenten.
- Reforzar nuestro compromiso con el medio ambiente a través de actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población.

En el marco de este programa se recolectaron tapitas y se entregaron aproximadamente 32 kgs a CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de la ciudad de Santa Fe, institución que las comercializa y lo que obtiene lo destina al beneficio de los enfermos oncohematológicos (leucemias, linfomas, mielomas, etc.).

El resto de elementos que se separan incluyen: papel, cartón, orgánicos, botellas plásticas, vasos descartables. Nos encontramos en una primera etapa de implementación por lo que no contamos aún con datos de cantidad de elementos entregados para todos los casos. Esta primera etapa incluye mucho trabajo de concientización entre los colaboradores de la empresa.

“Todas las organizaciones son responsables de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (de manera directa o indirecta) y se verán afectadas, de alguna manera, por el cambio climático. Existen implicaciones para las organizaciones, en términos de minimizar sus propias emisiones de GEI (mitigación), y en términos de preparación para el cambio climático (adaptación). Adaptarse al cambio climático tiene implicaciones sociales en forma de impactos en la salud, prosperidad y derechos humanos.”

Extracto de la Sección 6.5.5. “Asunto 3 sobre el medio ambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.



Imágenes piezas comunicaciones Programa “Compromiso con el ambiente”.

8.4. Adaptación al cambio climático: Estación Meteorológica

El 22 de octubre de 2009, quedó inaugurada la Estación Meteorológica siendo la primera del país que surge fruto del convenio entre el Servicio Meteorológico Nacional (SMN) y una entidad privada.

En este contexto, han sido centrales las gestiones de nuestro Grupo, entendiendo la importancia de contribuir al desarrollo de las actividades productivas de la región y buscando que la ciudad cuente con una nueva herramienta que otorgue mayor previsibilidad frente a fenómenos adversos del tiempo e incremente los datos para los estudios climatológicos y agro meteorológicos.

Este centro además cuenta con una estación meteorológica automática que provee información cada quince minutos y registra datos a nivel superficie, como temperatura, humedad, evapotranspiración de la hoja, entre otros.

Las tareas de vigilar, prevenir, definir el riesgo meteorológico y su tipificación, por parte del SMN, que derivan del procesamiento de los datos recabados por los observadores meteorológicos, son aprovechados por numerosos sectores socio-económicos para planificar importantes actividades a cielo abierto.

Asimismo los fenómenos meteorológicos ejercen una acción directa sobre los cultivos, por lo que resulta imprescindible profundizar los conocimientos de estas variables para cada región del territorio.

Alumnos de diferentes escuelas visitan la Estación Meteorológica con el fin de completar los conocimientos que han adquirido en el área Ciencias Naturales.

Primero los observadores y encargado de la Estación explican a través de una presentación todos los temas relacionados a la misma y luego recorren el Campo de Observación, donde tienen la oportunidad de realizar mediciones con los distintos instrumentos (termómetros, pluviómetros, temohigrógrafo, etc.).



▼ Instalaciones de la Estación Meteorológica – Sunchales – Santa Fe.

Mediciones de sustentabilidad e informe de verificación independiente

“Para tener confianza en la eficacia y eficiencia con las que la responsabilidad social se está poniendo en práctica por todas las partes de la organización, es importante hacer un seguimiento del desempeño actual de las actividades relacionadas con las materias fundamentales y los asuntos pertinentes..... Uno de los métodos más comunes es la medición a través de indicadores. Un indicador proporciona información cualitativa o cuantitativa comparable sobre resultados o consecuencias, asociados a la organización y muestra los cambios que se producen con el paso del tiempo. Los indicadores pueden utilizarse, por ejemplo, para hacer seguimiento o evaluar el logro de los objetivos del proyecto a lo largo del tiempo. Deberían ser claros, informativos, prácticos, comparables, precisos, creíbles y fiables. En muchas referencias sobre responsabilidad social y sostenibilidad existe amplia información complementaria sobre la selección y el uso de indicadores.”

Extracto de la Sección 7.7.2. “Seguimiento de actividades sobre Responsabilidad Social”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

- 9.1. Evolución en los Indicadores reportados
- 9.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP avanzada
- 9.3. Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial e ISO 26000
- 9.4. Informe de Verificación Independiente

9.1. Evolución en los indicadores reportados

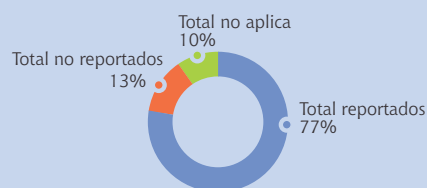
A lo largo del año continuamos trabajando en profundizar la recolección y sistematización de indicadores de sustentabilidad, buscando mejorar la calidad y el alcance de los mismos.

Durante este período el Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente estuvo encargada de la recolección, sistematización y procesamiento de indicadores medioambientales, práctica considerada como una herramienta estratégica de análisis para luego implantar mejoras y nuevos desafíos. A su vez, continuamos trabajando en el proceso de implementación del sistema de ISO Tools en el que se integrarán los sectores de RSE y de Higiene, Seguridad y Medioambiente. En cuanto a los indicadores laborales, se utilizó nuevamente la aplicación para exportar la información del Sistema de Gestión y poder explotarla de acuerdo a requerimientos, mejorando su procesamiento.

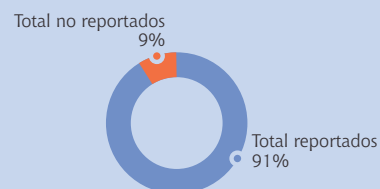
Presentamos aquí un análisis comparado de los indicadores incluidos en el Reporte de Sustentabilidad del Pre-Ciclo 4 y el actual Reporte correspondiente al Ciclo 4.



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2010/2011: ESTADO DE INDICADORES GRI REPORTADOS



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011/2012: ESTADO DE INDICADORES GRI REPORTADOS



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



Reforzamos, como cada año, nuestro compromiso con esta iniciativa internacional de RSE para la adopción y progreso en la implementación de los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción. A través de este Reporte de Sustentabilidad presentamos nuestra cuarta "Comunicación sobre el Progreso".

Logro del nivel avanzado de COP

Este año logramos responder los 24 criterios propuestos por Naciones Unidas para alcanzar el nivel avanzado de COP. Estos corresponden a: temas vinculados a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, derechos humanos, derechos laborales, medioambiente, anticorrupción, cadena de valor, transparencia y verificación. Es así que exponemos de forma avanzada, la manera en que cumplimos con estos principios, hoy relacionados con los lineamientos de GRI y con la nueva Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Para más información ingresar a



www.pactoglobal.org.ar y www.onu.org.ar




























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

En la siguiente tabla de indicadores GRI, mostramos la correspondencia entre los Principios del Pacto Global con los indicadores de cumplimiento GRI, y la relación entre las Cláusulas propuestas por la Norma ISO 26000 con los indicadores GRI y los Principios del Pacto Global. Luego informamos la sección del Reporte en la cual se encuentra informada la implementación de estos indicadores y una columna con el estado de avance de ese indicador.

En este reporte hemos alcanzado el Nivel B+ de aplicación de GRI.

Para más información ingresar a:

 www.globalreporting.org

	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	CLÁUSULAS ISO 26000	SECCIONES	ESTADO
1. Visión y estrategia				
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		6.2	Compromiso con la sustentabilidad en el país y la industria del seguro	
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		6.2	Perfil de la empresa, 1.1.2, 2.1, 2.3, 2.4, 3.3.1, 3.3.2	
2. Perfil				
Perfil de la organización				
2.1 Nombre de la organización.			Perfil de la empresa	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.			Perfil de la empresa	
2.3 Estructura operativa de la organización.		6.2	Perfil de la empresa, 1.1.1	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.			Perfil de la empresa	
2.5 Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.			Perfil de la empresa	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			Perfil de la empresa	
2.7 Mercados servidos.			Perfil de la empresa, 5.2, 3.1	
2.8 Dimensiones de la organización informante.			Perfil de la empresa, 3.1	
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.			Nota 1	
2.10 Premios y distinciones recibidos.			3.2, 5.5, 5.6, 6.2.3, 6.3.1, 6.3.2	
3. Parámetros del reporte				
Perfil del reporte				
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.			Retiración de Contratapa	
3.2 Fecha del reporte anterior más reciente.			Contratapa	
3.3 Ciclo de presentación de reportes.			Contratapa	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.			Retiración de contratapa	
Alcance y cobertura del reporte				
3.5 Proceso de definición del contenido del reporte.			Retiración de tapa, 2.2, 2.4	
3.6 Cobertura del reporte.			Retiración de contratapa	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.			Retiración de contratapa	
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.			Nota 2	
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores.			4.2, 5.2, 9.1	
3.10 Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.			Nota 2	
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.			Nota 2	
Índice del contenido GRI				
3.12 Tabla de contenidos GRI.			9.3	
Verificación				
3.13 Política y práctica sobre verificación externa		7.5.3	9.5	
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés				
Gobierno				
4.1 Estructura de gobierno de la organización.		6.2	1.1	
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		6.2	Nota 3	

REFERENCIAS:

Los indicadores pintados de color celeste se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP). Se ha incorporado una columna adicional a la derecha en donde se señala qué indicador es equivalente a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

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

Notas: al pie de la tabla.

		PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	CLÁUSULAS ISO 26000	SECCIONES	ESTADO
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		6.2	Nota 4	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		6.2	1.1, 4.3	
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.		6.2	1.1.1, 1.1.2	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		6.2	1.1.2, 3.2	
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.		6.2	1.1.2	
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.		6.2	Perfil de la empresa, 3.2	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.		6.2	1.1.1, 1.1.2	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		6.2	1.1.1, 1.1.2	
Compromisos con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Principio 7	6.2	Perfil de la empresa, 8, Nota 5	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.		6.2	2.3, 2.4, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.5, 3.3.6, 5.2, 6.2, 6.3, 6.4, Cap 7	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye.		6.2	6.4, 7.2	
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		6.2	2.2, 2.3, 3.3.3, 4.1, 5.1, 5.2, 7.1, 8.3	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		6.2	2.3, 3.3.1, 3.3.2	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.		6.2	2.2, 2.3, 2.4, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.4, 3.3.5, 4.2, 4.3, 4.5, 5.1, 5.2, 5.3	
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.		6.2	2.2, 2.4, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.5, 4.2, 4.5, 5.1, 5.2, 5.3	
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO					
ENFOQUE DE GESTIÓN					
			6.2, 6.8	Perfil de la Empresa, Compromiso con la sustentabilidad en el país y la industria del seguro, 3.1	
Desempeño económico					
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido		6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	3.1	
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Principio 7	6.5.5	8.4	
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			4.2, 4.5	
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			Nota 6	
Presencia en el mercado					
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Principio 1	6.4.4, 6.8	N/D	
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.		6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	3.3	
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Principio 6	6.8, 6.8.5, 6.8.7	N/D	
Impactos económicos indirectos					
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.		6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	Cap 6 y 7, 8.4	
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	Perfil de la Empresa, 3.3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.6, Cap 7	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE					
ENFOQUE DE GESTIÓN					
			6.2, 6.3.10, 6.4	4.1, 4.3, 4.4, 4.5	
Empleo					
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.		6.4, 6.4.3	4.1	
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	6.4, 6.4.3	4.1	
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.		6.4, 6.4.3, 6.4.4	4.2	
Relaciones empresa/trabajadores					
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 1 y 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	4.3	
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Principio 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	N/D	
Salud y seguridad en el trabajo					
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	Principio 1	6.4, 6.4.6	4.4	

		PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	CLÁUSULAS ISO 26000	SECCIONES	ESTADO
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principio 1	6.4, 6.4.6	4.4	
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	Principio 1	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	4.4, 6.1	
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Principio 1	6.4, 6.4.6	4.4	
Formación y educación					
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		6.4, 6.4.7	4.5	
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		6.4, 6.4.7, 6.8.5	4.5	
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		6.4, 6.4.7	4.5	
Diversidad e igualdad de oportunidad					
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	Principio 1 y 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	1.1.1, 4.1	
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principio 1 y 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Nota 7	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS					
ENFOQUE DE GESTIÓN			6.2, 6.3	6, 6.1, 6.2.1, 6.2.3, 6.3.1, 6.3.3, 6.4	
Prácticas de inversión y abastecimiento					
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	Principio 1-6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	N/D	
HR2 (P)	Porcentaje de los distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	Principio 1-6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	N/D	
HR3 (A)	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	Principio 1-6	6.3, 6.3.5	4.3, 6.1	
No discriminación					
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Principio 1, 2 y 6	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Nota 8	
Libertad de asociación y convenios colectivos					
HR5 (P)	Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	Principio 1-3	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	4.3	
Explotación infantil					
HR6 (P)	Actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	Principio 1, 2, 4 y 5	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	Nota 8	
Trabajos forzados					
HR7 (P)	Operaciones con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas.	Principio 1, 2 y 4	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	Nota 8	
Prácticas de seguridad					
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	Principio 1 y 2	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	3.3.6	
Derechos de los indígenas					
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principio 1 y 2	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	Nota 9	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD					
ENFOQUE DE GESTIÓN			6.2, 6.6, 6.8	3.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.3, 7.5	
Comunidad					
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.		6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.6.7	2.3, 3.3.1, 3.3.2, 6.3, 6.4, Cap 7	
Corrupción					
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	3.2	
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	3.2	
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	Nota 8	
Política pública					
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Principio 1-10	6.6, 6.6.4, 6.8.3	6.4, 7.2, 7.3	
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Principio 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Nota 10	

REFERENCIAS:

Los indicadores pintados en color celeste se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP). Se ha incorporado una columna adicional a la derecha en donde se señala qué indicador es equivalente a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

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

Notas: al pie de la tabla.

	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	CLÁUSULAS ISO 26000	SECCIONES	ESTADO
Comportamiento de competencia desleal				
SO7 (A) N° total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		6.6, 6.6.5, 6.6.7	Nota 8	
Cumplimiento normativo				
SO8 (P) Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.		6.6, 6.6.7	Nota 8	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO O				
ENFOQUE DE GESTIÓN				
Salud y seguridad del cliente				
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	Principio 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	5.3, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8	
PR2 (A) N° total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	Principio 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	Nota 8	
Etiquetado de productos y servicios				
PR3 (P) Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Principio 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Nota 11	
PR4 (A) N° total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Principio 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Nota 8	
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.		6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	5.2, 5.3	
Comunicaciones de marketing				
PR6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	5.6	
PR7 (A) N° total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Nota 8	
Privacidad del cliente				
PR8 (A) N° total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Principio 1	6.7, 6.7.7	Nota 8	
Cumplimiento normativo				
PR9 (P) Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		6.7, 6.7.6	Nota 8	
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ENFOQUE DE GESTIÓN				
Materiales				
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	6.5, 6.5.4	8.3.1	
EN2 (P) Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	8.3.2	
Energía				
EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	6.5, 6.5.4	8.3.1	
EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	6.5, 6.5.4	8.3.1	
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	8.1, 8.3.2, 8.3.3	
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	8.1, 8.2, 8.3.2, 8.3.3	
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	8.1, 8.2, 8.3.2	
Agua				
EN8 (P) Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	6.5, 6.5.4	8.3.1	
EN9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio 8	6.5, 6.5.4	Nota 12	
EN10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	Nota 12	
Biodiversidad				
EN11 (P) Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8	6.5, 6.5.6	Nota 13	
EN12 (P) Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8	6.5, 6.5.6	Nota 13	
EN13 (A) Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8	6.5, 6.5.6	Nota 13	
EN14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8	6.5, 6.5.6	Nota 13	
EN15 (A) N° de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Principio 8	6.5, 6.5.6	Nota 13	
Emisión, vertidos y residuos				
EN16 (P) Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.5	N/D	
EN17 (P) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.5	N/D	
EN18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principio 7, 8 y 9	6.5, 6.5.5	8.3.2	
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.3	N/D	

		PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	CLÁUSULAS ISO 26000	SECCIONES	ESTADO
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio 8	6.5	N/D	
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8	6.5	Nota 12	
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8	6.5	8.3.2	
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio 8	6.5	Nota 12	
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	Principio 8	6.5	Nota 12	
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	Principio 8	6.5, 6.5.4, 6.5.6	Nota 12	
Productos y servicios					
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	Principio 7, 8 y 9	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	8.2, 8.3.2, 8.3.3	
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4, 6.7.5	N/D	
Cumplimiento normativo					
EN28 (P)	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	6.5	Nota 8	
Transporte					
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	Principio 8	6.5, 6.5.4, 6.6.6	8.3.2	
General					
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principio 7, 8 y 9	6.5	N/D	

REFERENCIAS:

Los indicadores pintados en color celeste se refieren a la Comunicación para el Progreso del Pacto Global (COP). Se ha incorporado una columna adicional a la derecha en donde se señala qué indicador es equivalente a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

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

Notas: al pie de la tabla.

NOTAS:

Nota 1: durante el ejercicio 2011/2012 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

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

Nota 3: el Presidente del Consejo de Administración es el representante legal de la Cooperativa, pero no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa; de hecho es un atributo del Consejo el nombrar o contratar al Gerente General quien será el encargado de ejecutar, a través de sus dependencias, las resoluciones que elabore aquél.

Nota 4: La cooperativa es dirigida y administrada por un Consejo de Administración compuesto por diez miembros titulares y diez miembros suplentes y su fiscalización está a cargo de un síndico titular y otro suplente (Ver sección 1.1). Para revestir estas características -según Art. 17 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de Septiembre de 2006- sus miembros no deben prestar servicios en o para la Cooperativa, desempeñando de esta manera cargos no ejecutivos.

Nota 5: el Grupo Sancor Seguros cuenta con una Política de Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente, a través de la cual se compromete a realizar sus actividades preservando el ambiente, la seguridad y la salud del personal, clientes (asociados y agentes), proveedores y las comunidades con las que interactúa. Considera esencial la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas ambientales y de trabajo seguro, para promover la participación, el involucramiento y el compromiso en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y la protección del ambiente. El inte-

rés por la protección del medio ambiente es considerado al efectuar todos sus trabajos, previniendo y minimizando los impactos ambientales adversos y preservando los recursos naturales. El Grupo no se involucra en actividades que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social. Apunta a identificar permanentemente dichos riesgos tan pronto como sea posible para lograr que las acciones y decisiones sean oportunas y adecuadas.

Nota 6: el Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el ejercicio 2011/2012.

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

Nota 8: no se registraron incidentes/multas durante el ejercicio 2011/2012.

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

Nota 10: no se financian partidos políticos.

Nota 11: el 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el art. 23 de la ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad aseguradora (resolución SSN Nº 21.523, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas, más información en: <http://www.infoleg.gov.ar>

Nota 12: dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 13: el Grupo Sancor Seguros no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacio considerados de alta biodiversidad.

Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial, facilitador del Proceso de RSE Ciclo 4 del Grupo Sancor Seguros

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

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

A través de Spirit Solution Network, ReporteSocial.com ha realizado el diseño, puesta en marcha y acompañamiento del Ciclo 4 del Proceso de RSE desarrollado en 2011/2012 en el Grupo Sancor Seguros. Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con el Grupo Sancor Seguros o sus grupos de interés o cualquier otra cuestión que pueda implicar un conflicto de interés en nuestro trabajo con la empresa. Por lo tanto, se considera que la facilitación del Proceso de RSE se ha realizado por un ente independiente e imparcial.

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

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 por cuarto año consecutivo de verificar el Proceso de Responsabilidad Social Empresarial desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, a través de distintas técnicas de verificación.

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte 2011/2012 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de la serie de estándares AA1000 (2008) y tomando como estándares complementarios la AA1000AS (2008), la AA1000SES, Guía GRI G3 (Global Reporting Initiative), para lo cual se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso, como así también del contenido del presente Reporte, incluyendo los datos de desempeño y la fuente de datos.

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

Alcance del Informe de verificación independiente y Métodos utilizados para la verificación.

El alcance de nuestro trabajo se definió en función de los principios de la serie de estándares AA1000 y los lineamientos establecidos por GRI (Global Reporting Initiative) para la verificación del Reporte estableciendo, según AA1000AS (2008), una verificación de Tipo 2 con Nivel Alto de aseguramiento y según GRI un nivel de aplicación B+.

La preparación del Reporte, así como el contenido es responsabilidad del Grupo Sancor Seguros, como así también los procesos y sistemas para la obtención de los indicadores.

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.

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 2011/2012, correspondiente al Ciclo 4 del Grupo Sancor Seguros:

- En todos los aspectos significativos, presenta datos de desempeño que son consistentes con los documentos de respaldo revisados y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables. ✓
- El proceso implementado y el reporte evidencian la adecuada aplicación de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta. Dicha capacidad de Respuesta se verá reforzada al momento de publicación en su portal web, de los compromisos asumidos en función de las expectativas de los grupos de interés. ✓
- Ha sido elaborado de acuerdo a las guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI, en su versión G3. ✓
- El nivel de aplicación B+ declarado por el Grupo Sancor Seguros, es consistente con los requisitos establecidos por la Guía G3 para alcanzar dicho nivel. ✓

Aspectos destacados

- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin.
- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO26000, AA1000, GRI, Pacto Global) para la gestión de RSE.
- Se observa evolución significativa en la sistematización para la obtención de indicadores.

Áreas de Mejora

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

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 184 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.

Bureau Veritas mantiene total independencia de los grupos de interés e imparcialidad con sus opiniones.



Lic. Gabriel Pickholz
Bureau Veritas Argentina,
Septiembre 2012.

✓ **Nivel Alto de aseguramiento:** “la información presentada se sustenta en evidencia subyacente, las actividades han sido observadas por el verificador y las actividades descritas cumplen con los requisitos impuestos por AA1000 AS.”

✓ **Nivel Moderado de Aseguramiento:** “la información reportada se sustenta en evidencia subyacente y no se identificaron errores importantes u omisiones.”

Aseguramiento tipo 2: el verificador evalúa que quien reporta brinde resultados y conclusiones sobre la aplicación y cumplimiento de los principios de la AA1000AS (2008) de Inclusividad, de Relevancia y de Capacidad de Respuesta y también verifica la fiabilidad de la información específica referente al desempeño de sostenibilidad.

Glosario de términos

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

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

AA1000SES: estándar de relacionamiento con los grupos de interés que provee pautas para dialogar con los mismos e integrar sus expectativas a los procesos y actividades de la empresa y 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 derecho habientes perciben la indemnización correspondiente, en este caso beneficiarios.

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

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

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

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

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

Emisión: es el acto administrativo por el cual la aseguradora formaliza el contrato de seguro celebrado a través de la generación de una póliza en la que figuran 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.

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

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

Siniestro: es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que producen los daños garantizados en la póliza en la cual se ha establecido el monto a pagar por el asegurador al asegurado o 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 sociales son auditados por una organización independiente que verifica que se haya cumplido con los objetivos y distintas etapas del proceso de RSE.

Alcance y Lineamientos de este Reporte

Este es el séptimo Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros y corresponde al Ciclo 4 de nuestro Proceso de RSE. En este documento se presenta información sobre los avances realizados en el último ejercicio de la empresa - **Julio de 2011 a Junio de 2012** - con alcance en todas las Unidades de Negocio del Grupo Sancor Seguros en Argentina.

El Grupo Sancor Seguros ha usado la **Norma Internacional ISO 26000** como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas. Asimismo, hemos basado la elaboración de este Reporte en el **Nivel B** de la **Guía G3 de GRI** (Iniciativa de Reporte Global) aplicando los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

“Una organización debería, a intervalos adecuados, informar a las partes interesadas afectadas sobre su desempeño en responsabilidad social. Un número creciente de organizaciones informan periódicamente a las partes interesadas acerca de su desempeño relacionado con la responsabilidad social.”

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

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

El desarrollo de los diálogos con los grupos de interés los hemos basado en los principios del estándar internacional **AA1000SES** (AccountAbility Stakeholder Engagement o Relacionamiento con los Grupos de Interés). La información de este Reporte ha sido externamente verificada según el estándar AA1000AS.

Diálogo abierto con nuestros Grupos de Interés

Nuestro Proceso de RSE está centrado en el diálogo permanente con los grupos de interés. Comprometidos con mejorar nuestra responsabilidad social, entendemos que la mejor manera de hacerlo es escuchar, entender y en la medida de lo posible generar cambios y, crear nuevas acciones, en función de las expectativas de estos públicos clave para el Grupo Sancor Seguros. Es por eso que cualquier interesado en dar su aporte a nuestra gestión con sugerencias u opiniones puede hacerlo a través de los siguientes canales de comunicación:



Fax - Línea sin cargo 0800-444-28500



RSE@gruposancorseguros.com



Área Responsabilidad Social Empresaria -
Grupo Sancor Seguros - Ruta Nacional N° 34 -
Km 257 - C.P. 2322 - Sunchales - Santa Fe -
Argentina.



Sobre ISO 26.000: www.iso.org/iso/social_responsibility



Sobre GRI: www.globalreporting.org



Sobre AA1000SES: www.accountability.org/aa1000ses



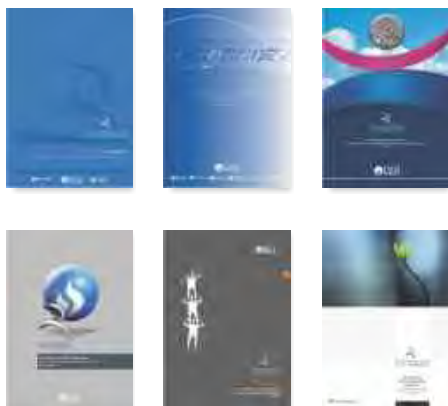
Sobre AA1000AS: www.accountability.org/aa1000as



Sobre Pacto Global de Naciones Unidas: www.pactoglobal.org.ar

Conozca más sobre nosotros en

- Nuestros sitios Web www.gruposancorsegueros.com.
- Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



Sobre este Reporte de Sustentabilidad

- **Formato:** este Reporte de Sustentabilidad 2011/2012 se presenta a los lectores en triple versión: completa, resumida y on line.
- **Distribución:** es gratuita y de alcance a todos los grupos de interés que lo requieran.
- **Acceso:** el documento en formato electrónico y en su versión on line, se encuentran disponibles en www.gruposancorsegueros.com. Los formatos impresos pueden ser solicitados en RSE@gruposancorsegueros.com.



Agradecimientos

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

Elaborado por

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

Facilitador Externo del Proceso de RSE

ReporteSocial, para Spirit Solution Network.
Sunchales, Setiembre de 2012.

