



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

INFORME DE RSE 2008/2009

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria AA 1000AS

Pre Ciclo 3



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA



Elaborado por la Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.
Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial.com para Spirit Solution Network.
Sunchales, septiembre de 2009.
Santa Fe, Argentina.

ÍNDICE

Capítulo 1. Trabajando por un nuevo Ciclo de RSE	5
1.1. Entrevista con el Presidente del Grupo Sancor Seguros	6
1.2. Consejo de Administración	8
Capítulo 2. Contenidos y Alcance del Informe	9
2.1. Contenidos	10
2.2. Alcance	10
2.3. Análisis de Materialidad	10
Capítulo 3. Nuestra Gestión sustentada en Valores	13
3.1. Quiénes somos	14
3.2. Misión, Visión y Valores	14
3.3. Nuestra posición sobre la RSE	16
Capítulo 4. Nuestra gestión de la RSE: un proceso de mejora continua	17
4.1. Avances durante el Pre Ciclo 3	18
4.2. Gobierno y Estructura de RSE en el Grupo Sancor Seguros	18
4.2.1. Actual estructura y Gobierno de RSE	18
4.2.2. Organigrama de Gobierno de RSE	19
4.3. Nueva Estrategia de RSE	19
4.4. Objetivos y desafíos del Proceso de RSE	20
Capítulo 5. EL Diálogo como eje de nuestro Proceso de RSE	21
5.1. Nuestro Proceso de RSE	22
5.2. Las tres etapas de un Pre Ciclo	22
5.3. Antecedentes y evolución del Proceso de RSE	22
5.4. Logros	23
5.5. Respondiendo a los compromisos asumidos en el Ciclo 2	23
Capítulo 6. Midiendo nuestro Desempeño	29
6.1. Desempeño económico	30
6.2. Desempeño social	30
6.2.1. El compromiso con nuestra gente	30
6.2.2. El compromiso con nuestro canal de ventas	34
6.2.3. El compromiso con nuestros clientes	35
6.2.4. El compromiso con nuestros proveedores	38
6.2.5. El compromiso con la comunidad	38
6.3. Desempeño ambiental	41
Capítulo 7. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y GRI	43
7.1. Nuestra COP – Comunicación sobre el Progreso	44
7.2. Tabla de contenidos e Indicadores GRI	45
Capítulo 8. Glosario de Términos	51
Capítulo 9. Su opinión nos ayuda a crecer	53



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

1

Trabajando por un nuevo Ciclo de RSE

- 1.1. Entrevista con el Presidente del
Grupo Sancor Seguros
- 1.2. Consejo de Administración

Trabajando por un nuevo Ciclo de RSE

1.1. Entrevista con el Presidente del Grupo Sancor Seguros

"Los accidentes de tránsito son uno de los inconvenientes centrales de la actividad aseguradora, pero nuestra preocupación va mucho más allá de la incidencia económica para la empresa".

Raúl Colombetti
Presidente del Grupo Sancor Seguros

El diálogo abierto con nuestros grupos de interés se ha convertido en una marca registrada dentro de la política de RSE del Grupo Sancor Seguros. Para seguir transitando este camino y dar respuesta a las inquietudes y preguntas que la sociedad pueda tener con respecto al accionar de nuestro Grupo, este año decidimos reemplazar la tradicional carta del Presidente, que caracteriza a nuestro reporte desde sus inicios, por una entrevista periodística en una charla que repasa los temas claves en materia económica, social y ambiental. Un diálogo de doble vía, que aspira a dar respuesta a las inquietudes más actuales que puedan tener los distintos grupos de interés.¹

Con la crisis financiera internacional se ha resentido el estado patrimonial de muchas compañías aseguradoras. ¿Cuál ha sido el impacto registrado en el Grupo Sancor Seguros?

La dinámica de los negocios está directamente ligada al nivel de la actividad económica y, sin dudas, el mundo del seguro no escapa a esta realidad. De todas formas, a pesar de la crítica situación económica-financiera mundial que golpeó también a nuestro país, nuestro ejercicio cerró positivamente. El Grupo Sancor Seguros ha tenido un crecimiento importante en su facturación: en este período 2008/09 ha superado los \$2.000 millones, lo que significa un alza del 27% en comparación con igual período del año pasado. Este nivel de facturación nos ha permitido mejorar nuestra posición en el mercado asegurador, logrando el segundo puesto a nivel Grupo. Las empresas integrantes son reconocidas a escala nacional, y también latinoamericana, por el cumplimiento de sus compromisos, lo que nos ha convertido en una Organización muy confiable.

Hace más de nueve años que venimos pensando y trabajando con una visión que va más allá de nuestros horizontes. De esta forma constituimos Sancor Seguros S.A. Uruguay, siendo la primera aseguradora de capitales nacionales en instalarse en otro país. Ello permitió que nuestro Grupo sea reconocido en otros países y, como contrapartida, fortalecer nuestra imagen también a nivel local. Hoy ya tenemos presencia en Paraguay y en Brasil. Asimismo, tenemos acuerdos estratégicos de transferencia de know how con Bolivia, Ecuador y México.

Tenemos en claro que la crisis financiera mundial ha puesto una señal de alarma sobre nuestro horizonte. Sin embargo, nuestros ojos se focalizan en advertir oportunidades en medio de un pa-

norama difícil, sosteniendo la confianza de nuestra gente y fortaleciendo el compromiso que hace tiempo asumimos en materia de Responsabilidad Social Empresaria, con la gente, con la seguridad y con la prevención de riesgos, que son la esencia de nuestro negocio. En el Grupo Sancor Seguros toda situación de crisis la hemos sabido aprovechar como oportunidad de mejora y crecimiento, a partir de consolidar nuestro mayor intangible, la confianza, reflejada en el cumplimiento de nuestros compromisos económicos y sociales.

¿Cómo está evolucionando el nivel de siniestralidad, al ritmo de la crisis?

Cuando nos encontramos en períodos de crisis, los niveles de siniestralidad o bien se mantienen o, por el contrario, tienden a descender, justamente por la disminución de la actividad económica que produce parates en varios aspectos. En este sentido, estimamos que para lo que queda de este año no contaremos con incrementos en los niveles de siniestralidad.

Sin dudas que aparecen otros factores que inciden negativamente en la siniestralidad durante períodos de crisis, tales como el aumento de la inseguridad producto de actos delictivos o el mayor riesgo moral en las distintas coberturas. De manera que podríamos hablar de una suerte de equilibrio entre ambos factores: por un lado, disminución de la frecuencia siniestral por menor nivel de actividad y, por el otro, su aumento por los robos.

Independientemente del escenario dado, nuestro Grupo Asegurador viene desarrollando acciones concretas para disminuir los índices de siniestralidad. Este trabajo activo se encierra en nuestra Gestión de Responsabilidad Social Empresaria, en la que día a día buscamos transmitir estos mensajes a nuestra gente, a nuestros clientes y a la sociedad en general para el beneficio de todos.

La solvencia y liquidez para poder respaldar los compromisos asumidos resulta clave en la industria aseguradora. ¿Cómo manejan la política de inversiones financieras, de manera de garantizar esta respuesta, sin resignar rentabilidad? ¿Incorporan criterios sociales y ambientales?

La política de inversiones financieras está establecida en un conjunto de normas aprobadas por el Consejo de Administración. Por ser una empresa de seguros generales, nos focalizamos en inversiones de renta fija, pública o privada, en gran medida. En menor proporción, en inversiones de renta variable.

La liquidez es un factor que se tiene muy en cuenta al momento de elegir inversiones y se la considera en función de los compromisos asumidos por la empresa en distintas monedas y plazos. También se privilegian las inversiones financieras de bajo riesgo y mayor garantía, por encima de la rentabilidad que puedan generar. Para las inversiones en títulos, de deuda pública o privada, de renta fija

¹ Realizada por Estefanía Giganti, periodista y editora del suplemento "Socialmente Responsables" de *El Cronista*.

o variable, locales o del exterior, el criterio a tener en cuenta será el de mayor diversificación posible. Otro punto importante dentro de la política corporativa es apoyar, a través de las inversiones, emprendimientos institucionales que contribuyan al desarrollo económico regional.

¿Por qué decidieron centrar su política de RSE en la temática de seguridad vial, considerando que los seguros para automóviles son sólo parte del negocio?

Para tomar esta decisión se analizaron dos grandes variables: los aspectos relevantes para la empresa y para los grupos de interés clave. En el primer caso, se consideró que la seguridad vial es uno de los temas que hoy ocupa un lugar importante en la agenda de nuestra Organización. Relacionado con nuestro negocio, el tema de la seguridad es uno de los ejes principales de nuestras líneas de trabajo; por eso, nos hemos involucrado activamente en el desarrollo de campañas de concientización en esta materia. No sólo es relevante para la rama de seguros patrimoniales, sino que también constituye una de las más importantes causas de muerte en lo que respecta a accidentes de trabajo.

En relación a los grupos de interés, la seguridad vial es indiscutiblemente una problemática que hoy por hoy ocupa un lugar de gran visibilidad y preocupación en la agenda nacional. Algunos ejemplos se reflejan en la proliferación de campañas, regulaciones e iniciativas tendientes a promover una cultura vial más segura, y en las más de 600 menciones dentro de las expectativas de Información y Capacitación en Prevención y Seguridad, recabadas en los diálogos realizados con empleados, Productores Asesores de seguros y clientes en el Ciclo 1 del Proceso de RSE de nuestro Grupo. A esto se suman más de 1200 e-mails ingresados a nuestra casilla de correos de www.rutasenrojo.com.ar realizando comentarios constructivos en pos de fortalecer las acciones de concientización y prevención vial. Todos estos son factores determinantes para enfocar nuestra estrategia en la seguridad vial.

De acuerdo a lo que pudieron relevar en el último diálogo centrado en temas de seguridad vial, ¿cree que hay una brecha entre las expectativas de los grupos de interés y lo que la compañía puede efectivamente hacer en esta materia, teniendo en cuenta que la problemática supera al accionar de una empresa?

La empresa tiene tres áreas de responsabilidad para responder a las expectativas de sus grupos de interés. La primera comprende acciones que puede desarrollar por sí misma; la segunda apunta a articular acciones que requieren esfuerzo compartido de la empresa y otras instituciones; y la tercera está referida a acciones que sólo pueden ser promovidas por terceras partes. A medida que el alcance del cumplimiento de las expectativas involucra, de algún modo, a otras instituciones (sobre todo cuando se trata del Gobierno y políticas públicas), la dificultad de darles respuesta aumenta considerablemente.

A pesar de esa brecha, y centrándonos en las expectativas recabadas en este diálogo sobre seguridad vial, el hecho de pertenecer al Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial nos da la posibilidad de llevar esas expectativas a un ámbito de gobierno y ampliar las oportunidades de respuesta.

¿Qué les respondería a aquellos que pudieran ver un interés económico detrás de este tipo de programas de educación vial: menos siniestralidad, mejor rentabilidad?

Todos sabemos que el de los accidentes de tránsito constituye uno de los inconvenientes centrales de la actividad aseguradora, de hecho se trata de una problemática que afecta a toda la sociedad argentina por igual. Nadie está exento, ni las familias de nuestros empleados ni las de todos aquellos vinculados a nuestra cadena de valor. Justamente por eso estamos decididos a hacer un aporte en esta cruzada por la seguridad vial, que ayudará a que la sociedad argentina tome conciencia de este flagelo que amenaza la vida de todos. Y es desde ese lugar que hacemos una inversión de recursos, teniendo una postura que está absolutamente alineada a nuestra posición y nuestro trabajo en materia de Responsabilidad Social Empresaria.

¿Por qué decidieron adherir al Pacto Global?

Al tomar la decisión de adherirnos a esta iniciativa internacional de Responsabilidad Social Empresaria de las Naciones Unidas, en junio de este año 2009, damos un paso más, avanzando en nuestro compromiso de mejora continua del Proceso de RSE iniciado en 2005. Creemos que debemos profundizar la gestión de Responsabilidad Social Empresaria y promover esta iniciativa, de la mano de los líderes empresarios del país.

Los beneficios de esta red internacional son múltiples. Sus 10 Principios y su Comunicación para el Progreso (COP) son hoy herramientas fundamentales de gestión de la RSE, junto a los indicadores de desempeño GRI. La adhesión muestra un compromiso empresario explícito y público con principios de RSE de reconocimiento mundial y facilita el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

En reportes anteriores queda claro que han comenzado con tareas de medición de impactos ambientales. ¿Tienen pensado establecer metas de reducción?

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la gestión racional de los recursos es una de las líneas estratégicas con mayor relevancia. Es por ello que en este último ejercicio se orientó a la mejora de las formas de trabajo, reformulando el Grupo de Medioambiente que se había conformado en un principio y armando distintos subgrupos, enfocados a categorías puntuales de acción. Estos grupos trabajarán en racionalización del consumo de la energía eléctrica, optimización del uso de recursos (como tonner, cartuchos, CD o DVD), análisis de procesos administrativos, planificación del reciclado o deposición de papeles, plásticos o baterías, y acciones con proveedores y clientes, a fin de evaluar mejoras medioambientales y su repercusión sobre la gestión diaria.

¿Qué otro proyecto ambiental tienen planeado encarar a futuro?

El Grupo está construyendo un nuevo edificio corporativo sobre la Ruta Nacional N° 34. El mismo presenta una dimensión de 15.000 metros cuadrados, en armonía con los principios ecológicos.

Para su construcción se está utilizando el diseño del Building Management System (BMS), concepto relacionado con los edificios inteligentes que permite programar y controlar los pará-

metros de funcionamiento de iluminación, aire acondicionado, sonidos, control de acceso y cámaras, entre otros. Los vidrios serán tonalizados, del tipo DVH (Doble Vidrio Hermético), permitiendo formar una cámara de aire que evitará grandes desperdicios de temperatura desde el interior hacia el exterior, lo que se traduce en significativos ahorros energéticos.

Estimamos que la obra, que también traerá un fuerte dinamismo a nuestra región y a nuestra querida ciudad de Sunchales, estará terminada para fines del año 2010.

¿Podría anticipar los próximos compromisos del Grupo, en materia de Responsabilidad Social?

Nuestra filosofía en materia de RSE continúa por la senda de fortalecer nuestro compromiso social, siendo nuestros próximos objetivos sumar más recursos de toda índole para acrecentar nuestro compromiso así como el de nuestros grupos de interés con el desarrollo sostenible y los procesos de transformación social. Sabemos que es un proceso de mejora continua, que se sostiene con sólidos vínculos con los grupos de interés y una comunicación transparente y efectiva. Desde esta lógica trabajamos para agregarle valor a la sociedad.

1.2. Consejo de Administración

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



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA



2

Contenidos y Alcance del Informe

- 2.1. Contenidos
- 2.2. Alcance
- 2.3. Análisis de Materialidad

2.1. Contenidos

A través de este Informe de RSE queremos dar cuenta a nuestros grupos de interés, del trabajo realizado en lo que llamamos el "Pre Ciclo 3". Previo al lanzamiento del Ciclo 3 este año hemos trabajado, para reforzar el Proceso de RSE, en materia de profundizar el análisis de cada una de las oportunidades de mejora que surgieron del Ciclo 2 (2007/2008), y avanzar en aquellas que nos sea posible durante el Ciclo que estamos iniciando.

Otro objetivo del presente Informe es reportar el cumplimiento de los compromisos que oportunamente asumimos para dar respuesta a las expectativas planteadas por nuestros grupos de interés en el diálogo sobre la "Seguridad Vial en Argentina" -tema central del Ciclo 2-, realizado el 16 de julio de 2008. En lo que respecta a los compromisos asumidos en el Ciclo 1, si bien gran parte de ellos se han respondido, continuamos trabajando en aquellas expectativas pendientes siendo su estado de cumplimiento y avance nuevamente informados en el próximo Reporte Social Ciclo 3.

Hemos elaborado el Informe siguiendo la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), de acuerdo a los principios e indicadores de desempeño que proponen dichos lineamientos. Para presentar la información en este documento aplicamos los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Además consideramos e incluimos las opiniones y sugerencias de los grupos de interés recabadas en las consultas que realizamos para mejorar nuestros Reportes e Informes de RSE. De esta forma, buscamos identificar los temas relevantes que hacen a la mejora continua de nuestro Proceso de RSE y de la información contenida en estas publicaciones.

El proceso de consultas fue desarrollado siguiendo el estándar AA1000SES de relacionamiento con los grupos de interés, basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

Para más información sobre GRI:

<http://www.globalreporting.org>

Para más información sobre AA1000SES:

<http://www.accountability21.net/aa1000ses>

2.2. Alcance

Este nuevo Informe de RSE del Pre Ciclo 3 incluye información cuantitativa y cualitativa sobre el período 2008/2009 -etapa correspondiente a nuestro último ejercicio económico-, referida a todas las áreas geográficas en las que está presente nuestro Grupo Sancor Seguros en Argentina.

Hemos impreso 1000 ejemplares del mismo, con el objetivo de lograr un amplio alcance de distribución, de forma gratuita, entre nuestros públicos clave. Asimismo, se encuentra disponible en formato electrónico en nuestro sitio Web Corporativo (www.gruposancorseguros.com), y en los sitios Web de Sancor Seguros (www.sancorseguros.com) y Prevención A.R.T. (www.prevencionart.com.ar). Los Reportes e Informes anteriores a éste, están a

disposición de los interesados en las mismas páginas. Cualquiera de estos documentos puede ser solicitado en copia impresa, enviando un correo electrónico a RSE@gruposancorseguros.com.

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

Para más información, dudas o consultas, contáctenos a nuestro correo electrónico: RSE@gruposancorseguros.com o visite nuestra página Web www.gruposancorseguros.com.

2.3. Análisis de Materialidad

Durante 2009 realizamos un Análisis de Materialidad del Reporte Social Ciclo 2 con el objetivo de identificar los contenidos relevantes para la Organización y para nuestros públicos clave, e incluirlos en este Informe de RSE Pre Ciclo 3. El eje de nuestro Análisis de Materialidad es el diálogo con los grupos de interés que nos permite detectar oportunidades de mejora y priorizar los contenidos de nuestros Informes.

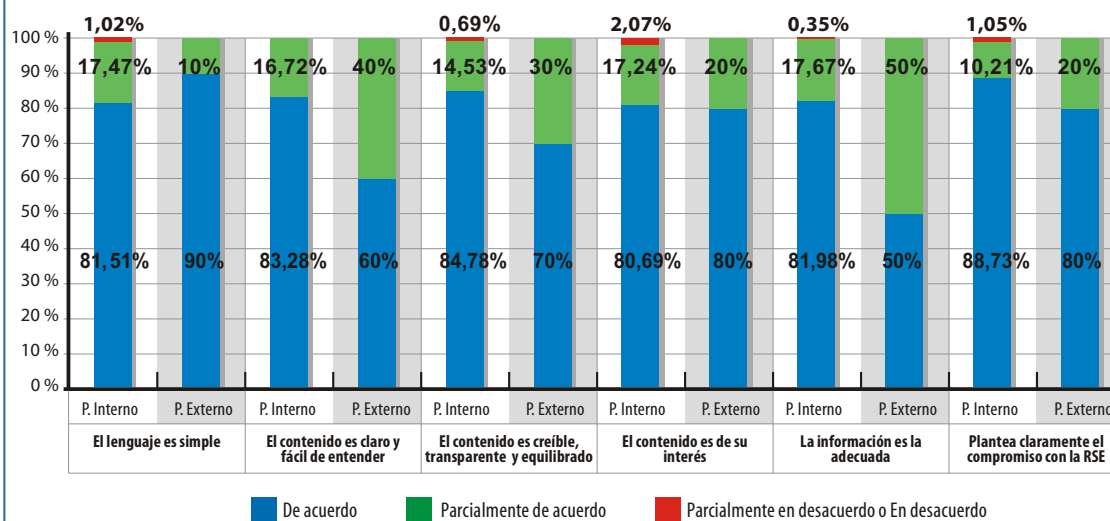
Los diálogos fueron desarrollados según el Estándar AA1000SES, que forma parte de la Serie AA1000 del Instituto AccountAbility (Institute for Social and Ethical Accountability, UK). El mismo provee pautas para dialogar con los grupos de interés e integrar sus expectativas a los procesos y actividades de la empresa.

En este marco, realizamos dos diálogos: una consulta interna a nuestros empleados, y otra consulta externa con colegas vinculados a la RSE. La consulta interna fue desarrollada a través de una encuesta sobre el Reporte Social Ciclo 2 del Grupo Sancor Seguros. Fue de carácter confidencial, y la enviamos por correo electrónico a 1.340 empleados, incluyendo a representantes de todas las empresas, jerarquías y áreas. De ese total, 318 personas contestaron la encuesta, conformando una muestra de un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5 %.

Para la consulta externa organizamos una reunión presencial con personas de distintos ámbitos vinculadas a la RSE (representantes del Gobierno, universidades y empresas de primera línea), quienes completaron una breve encuesta por escrito con el objetivo de relevar sus opiniones sobre nuestro Reporte Social Ciclo 2. Luego, en base a una guía de preguntas flexibles, todos los participantes pudieron expresar verbalmente sus opiniones y sugerencias. Este focus group contó con la presencia de representantes del Grupo Sancor Seguros y fue facilitado por el equipo de ReporteSocial.com.

A grandes rasgos, como muestra el gráfico a continuación, los grupos de interés internos y externos coincidieron en que el contenido de nuestro Reporte Social es: simple y comprensible, creíble, transparente, equilibrado y de interés, y que plantea claramente el compromiso de la empresa con la RSE. Surgieron discrepancias entre la opinión de ambos grupos de interés, sobre la facilidad para leer el Reporte debido a su extensión, la claridad y comprensibilidad de los contenidos y la relevancia de la información incluida, aspecto para el cual el grupo de interés de externos manifestó oportunidades de mejora. Ambos grupos expresaron que el Reporte es una buena herramienta para conocer las actividades del Grupo Sancor Seguros en RSE.

Opinión General del Reporte Social Ciclo 2: Público Externo e Interno



A través del relevamiento de las expectativas y opiniones de los grupos de interés, desarrollamos respuestas para implementar las mejoras sugeridas tanto en el corto plazo en este Informe de RSE Pre Ciclo 3 2008/ 2009, como en las futuras publicaciones. A continuación presentamos un cuadro que sistematiza las opiniones de los grupos de interés y las respuestas del Grupo Sancor Seguros.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE EL REPORTE SOCIAL DEL GRUPO SANCOR SEGUROS

TEMA	OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS
Extensión	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Elaborar un Reporte concreto y simple, con una visión general de la RSE en el Grupo Sancor Seguros. ➔ Buscar herramientas alternativas para publicar información de manera más corta. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Continuar elaborando un Reporte consolidado cada vez más concreto y resumido. ➔ Utilizar otras herramientas de comunicación interna y externa (newsletters, webs, etc.) para comunicar avances de forma más corta y periódica.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Aclarar mejor el alcance del Reporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Elaborar un Alcance más detallado. ➔ Elaborar Publicaciones de RSE que abarquen las operaciones del Grupo en otros países.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir destacados en los capítulos, para agilizar la lectura e identificar temas claves. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir destacados en los capítulos para identificar temáticas claves.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir más información acerca del Análisis de Materialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir el Análisis de Materialidad con los resultados de los diálogos con los grupos de interés.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Declarar los valores y la visión del Grupo Sancor Seguros al principio del Reporte, y luego comunicar acciones concretas con cada grupo de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Declarar los valores y la visión y comunicar las acciones en forma concreta.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir una guía al principio del Reporte, para que el lector pueda encontrar fácilmente la información relevante. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir un Índice detallado al inicio y sub-índices en los capítulos, para facilitar el acceso rápido a la información.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Relacionar los indicadores del GRI con los conocimientos de la industria del seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Continuar trabajando para adaptar los lineamientos GRI a la industria del seguro.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir links de páginas donde se pueda ampliar la información contenida en el reporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir los links de las páginas disponibles de los Programas de RSE para ampliar la información. ➔ Incluir los links de las webs institucionales donde se pueda consultar el Reporte completo, en caso de realizar una versión resumida.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir más información acerca de grandes usuarios en el capítulo de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Analizar la posibilidad de realizar una encuesta para los grandes usuarios, con el objetivo de conocer mejor los contenidos relevantes a incluir en el Reporte.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir más información acerca del tratado de residuos y mejorar el apartado ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Continuar trabajando para sistematizar el impacto ambiental del Grupo Sancor Seguros y desarrollar acciones de mejora.
	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incluir más información acerca de la conexión y acciones del Grupo Sancor Seguros con sus socios, aliados estratégicos y el canal de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Continuar informando las acciones realizadas con socios, aliados y demás Grupos de Interés.

TEMA	OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	RESPUESTAS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS
	→ Incluir más información sobre igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	→ Continuar comunicando las acciones destinadas a promoción y capacitación del personal de las cuales participan en forma igualitaria mujeres y varones.
	→ Incluir opiniones de los empleados, clientes, proveedores y demás grupos de interés sobre el Reporte, y participar más a la gente de las zonas para que se sientan parte.	→ Incluir resultados de los diálogos realizados con los grupos de interés. → Incrementar el trabajo con las Unidades de Negocio para incluirlas aún más en los Procesos de RSE.
	→ Continuar incluyendo contenidos relevantes para los grupos de interés en el Reporte.	→ Utilizar los resultados del diálogo con los grupos de interés para incluir contenidos relevantes.
Proceso de RSE AA1000SES	→ Comunicar a los grupos de interés el cumplimiento de las expectativas publicadas en los ciclos anteriores.	→ Comunicar el estado actual de cumplimiento de las expectativas del Ciclo 1. → Comunicar los avances en el cumplimiento de las expectativas del Ciclo 2.
	→ Comunicar a los interesados cuando cambie el estado de cumplimiento de las expectativas.	→ Evaluar la posibilidad de elaborar un Newsletter para comunicar periódicamente la evolución en el cumplimiento de las expectativas.
	→ Incluir una columna de tiempos de planificación para el cumplimiento de las expectativas.	→ Evaluar la posibilidad de sistematizar los tiempos de cumplimiento e incluirlos en el Reporte.
	→ Incluir un cuadro resumen para facilitar la lectura de las expectativas y su cumplimiento.	→ Continuar presentando cuadros que resuman las expectativas y su cumplimiento.
Credibilidad	→ Incluir índices de reclamos en los Reportes.	→ Evaluar la posibilidad de incluir este indicador.
	→ Incluir desafíos y oportunidades de mejora a futuro.	→ Incluir los desafíos y oportunidades a futuro a través de los planes de acción presentados como respuesta a las expectativas.
	→ Incluir una mayor cantidad de indicadores de resultados y de impacto concretos.	→ Continuar trabajando para desarrollar nuevos indicadores que muestren los resultados y el impacto de las operaciones.
	→ Incluir explicaciones cualitativas sobre el desempeño mostrado por los indicadores cuantitativos.	→ Brindar más información cualitativa que explique los resultados cuantitativos que se presenten.
Diseño	→ Incluir el título de los capítulos en todas las hojas para tener una referencia.	→ Incluir los títulos en cada hoja.
	→ Contar con una versión PDF del Reporte para imprimir.	→ Continuar publicando el Informe en versión PDF en las páginas institucionales, y evaluar la publicación de un PDF especialmente preparado para imprimir en blanco y negro.
	→ Incluir más imágenes, cuadros y fotos realistas para hacer más amigable el Reporte.	→ Mejorar el diseño del Informe.
	→ Incluir fotos de los integrantes del Consejo de Administración para ser conocidos por los empleados.	→ Analizar la posibilidad de incluir las fotos en la Intranet Corporativa.
	→ Realizar una tabla GRI más fácil de leer y comprender.	→ Mejorar la claridad de la Tabla GRI.
Formato	→ Considerar la posibilidad de realizar un resumen ejecutivo.	→ Analizar la posibilidad de realizar un resumen ejecutivo.
	→ Apuntar a una versión consolidada, jerarquizando los temas dentro del Reporte.	→ Continuar desarrollando una versión consolidada del Informe.
	→ Mantener una comunicación fluida acerca de las acciones de RSE, pero buscando un equilibrio para no caer en el envío de información de manera excesiva.	→ Continuar utilizando las herramientas de comunicación interna y externa para mantener actualizados a los grupos de interés sobre los temas de RSE. → Buscar que los Reportes sean amigables sin exceso de imágenes.
	→ Hacer una versión digital del Reporte en CD o DVD.	→ Evaluar la posibilidad de elaborar un Reporte Social virtual e interactivo.
	→ Poner a disposición de los empleados Reportes de RSE desarrollados por otras empresas.	→ Incluir en la sección de RSE en la intranet los lanzamientos de Reportes de RSE en Argentina.
	→ Realizar un lanzamiento y distribución masiva del Reporte a los empleados.	→ Comunicar el lanzamiento a través de los canales de comunicación interna de la empresa.

- Color verde: las mejoras se implementan en este Informe de RSE Pre Ciclo 3.
- Color amarillo: se evaluará la implementación a futuro.
- Color naranja: la información se incluirá en el Reporte Social Ciclo 3.

Como lo hemos hecho hasta ahora, trabajamos con referentes de todas las Áreas de la empresa con el fin de sistematizar los indicadores de desempeño a incluir en este Informe. A través del Formulario de Opinión incluido al final del documento, seguiremos relevando opiniones y sugerencias que nos sirvan como oportunidad de mejora.

3

Nuestra Gestión sustentada en Valores

- 3.1. Quiénes somos
- 3.2. Misión, Visión y Valores
- 3.3. Nuestra posición sobre la RSE

Nuestra Gestión sustentada en Valores

3.1. Quiénes somos

Somos un Grupo Asegurador que desde 1945 trabaja para brindar seguridad a los argentinos y contribuir al desarrollo sustentable de las economías regionales y de los países de latinoamérica donde nos encontramos, a través de productos innovadores adaptados a las necesidades de personas y empresas, no sólo para cumplir sus expectativas sino incluso para superarlas.

Nacida en Sunchales, Provincia de Santa Fe, de la mano de la industrialización elemental de la producción lechera, Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. es la empresa que dio origen al Grupo Sancor Seguros, hoy conformado además por las siguientes empresas:

- Alianza Inversora S.A., constituida en el año 1996.
- Prevención A.R.T. (Aseguradora de Riesgos del Trabajo), constituida en el año 1996.
- ARA (Administradora de Riesgos Agrícolas), constituida en el año 2000.
- Punto Sur Management Inc. (Broker de Reaseguros), constituida en el año 2004.
- Grupo SS S.A. (Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión), constituida en el año 2005.
- Sancor Seguros S.A. Uruguay, constituida en el año 2005.
- Fundación Grupo Sancor Seguros, constituida en el año 2007.
- Sancor Seguros Del Paraguay, constituida en el año 2009.
- Sancor Seguros Do Brasil Serviços Técnicos S.A., constituida en el año 2009.

Así, nuestra empresa fue creciendo, contando en la actualidad con una amplia estructura de oficinas y colaboradores que nos permite presentarnos como una alternativa de confianza para dar respuesta a las diferentes realidades sociales, económicas y regionales.

3.2. Misión, Visión y Valores



MISIÓN

Somos un Grupo Asegurador nacido en 1945 en el interior del país, con proyección regional, nacional e internacional, dedicados a brindar la más amplia cobertura en seguros de todo riesgo, ofreciendo una extensa gama de productos patrimoniales, de personas, agropecuarios y de riesgos del trabajo, impulsados por la innovación constante y la excelencia en la prestación de servicios orientados hacia nuestros clientes. Nos apoyamos en un equipo humano de trabajo altamente capacitado que cumple la tarea con profundo sentido de compromiso de trabajo, conocimiento y profesionalismo, garantizando seguridad y tranquilidad a todos nuestros asociados y a la comunidad en general.



VISIÓN

Consolidar al Grupo Sancor Seguros como uno de los primeros grupos aseguradores a nivel regional y nacional, orientado a brindar coberturas integrales en seguridad que den respuestas a las necesidades de las personas y empresas de las poblaciones del interior, economías regionales, grandes centros urbanos de Argentina y de países de Latinoamérica; destacándonos por la excelencia en la calidad de nuestros servicios y la permanente innovación a la hora de ofrecer los mejores productos basándonos en los requerimientos de nuestros asegurados, sustentados en la profesionalidad de un equipo humano de trabajo con vocación de servicios altamente capacitado.

Valores



VALORES FUNDACIONALES



- **Confianza** en la actividad aseguradora como herramienta clave para el desarrollo económico y el progreso social.
- **Cooperación**, como principio para dar solución a los problemas humanos.
- **Fidelidad** a nuestro origen regional y nacional.
- **Conocimiento, responsabilidad y vocación de servicio** como virtudes superiores del accionar individual y colectivo.
- **Convicción** de que el único crecimiento sustentable es el que, orientándose al bien común y basándose en el mérito de las decisiones y esfuerzos colectivos, trae prosperidad a la mayor cantidad de personas.

VALORES DE LA GESTIÓN



- **Visión estratégica**, como arte de proyectarse exitosamente en el tiempo y el espacio.
- **Solvencia y liquidez** para garantizar en tiempo y forma el total respaldo a los compromisos asumidos.
- **Focalización, orientación y cercanía con el cliente** asociado como razón de ser.
- **Excelencia** operativa y en los servicios.
- **Orientación al logro y la calidad**, con adecuadas mediciones de desempeño.
- **Innovación y creatividad** como principales generadores de valor.
- **Incentivo** a la profesionalidad, la capacitación y el trabajo en equipo.
- **Atención personalizada**.
- **Equidad, lealtad y fidelidad** en el trato laboral y comercial.
- **Responsabilidad, autonomía y compromiso** de las personas miembros y colaboradores.
- **Sinergia** entre las personas, políticas y programas, aglutinando y unificando visiones y esfuerzos como clave en la cultura organizacional.
- **Mejora continua y aprendizaje permanente**, como filosofía no sólo de trabajo sino de vida.

VALORES SOCIALES CONSTITUTIVOS



- **Preocupación** por la gente y su desarrollo.
- **Respeto** a las ideas y creencias de cada persona.
- **Apertura al diálogo y la comunicación** para construir interacciones altamente productivas.
- **Innovación social e institucional** significativa, no sólo en lo administrativo y tecnológico.
- **Ética y responsabilidad social** aplicada a todas las relaciones institucionales, empresarias, profesionales e interpersonales.
- **Información, credibilidad y transparencia** en el accionar.
- **Confianza** mutua y lealtad entre todos sus integrantes.
- **Compromiso** con la comunidad, la cultura y el medioambiente.

3.3. Nuestra posición sobre la RSE



Para el Grupo Sancor Seguros ejercer la Responsabilidad Social Empresaria es tener una visión de negocios que integre armónicamente el desempeño económico y el respeto por los valores éticos, las personas, y el impacto en la comunidad y el medioambiente.

Para el Grupo Sancor Seguros, por el tipo de actividad que desarrolla, y siendo su meta el que la comunidad valore la seguridad como un bien vital, la Responsabilidad Social Empresaria se halla en la esencia misma de la empresa.

Es por ello que ha asumido el compromiso de proyectar este vínculo originario con la seguridad hacia otros ámbitos del escenario de interrelación, es decir, ya no sólo entre los grupos de interés propios del negocio, sino a toda la sociedad.

Asimismo, dado que la RSE supone una visión a largo plazo e implica una renovación constante de los compromisos asumidos, el Grupo Sancor Seguros ha aceptado el desafío de innovación que ello supone, desenvolviéndose de manera proactiva a través de proyectos que le permitan transmitir lo que ha logrado en cuanto a seguridad, hacia otras esferas de la actividad social.

Este compromiso, si bien es voluntario, surge de la necesidad de atender al desarrollo sostenible de la sociedad en materia de seguridad y prevención de riesgos, como estrategia acorde con los objetivos del negocio. El propósito es fortalecer el motivo que diera origen a la actividad de la empresa: brindar protección a las personas, que son sus piezas de valor esencial.

4

Nuestra Gestión de la RSE: un proceso de mejora continua

- 4.1. Avances durante el Pre Ciclo 3
- 4.2. Gobierno y Estructura de RSE en el Grupo Sancor Seguros
 - 4.2.1. Actual estructura y Gobierno de RSE
 - 4.2.2. Organigrama de Gobierno de RSE
- 4.3. Nueva Estrategia de RSE
- 4.4. Objetivos y desafíos del Proceso de RSE

Nuestra gestión de la RSE: un proceso de mejora continua

4.1. Avances durante el Pre Ciclo 3

A través de los Ciclos que venimos desarrollando desde el año 2005, hemos ido ganando experiencia en este Proceso. En base a estos aprendizajes, incorporamos herramientas para maximizar sus resultados y buscar que este año de trabajo sea más eficiente para todas las partes involucradas.

En coherencia con nuestro compromiso de mejora continua, al finalizar el Ciclo 2 del Proceso de RSE hemos revisado los distintos aspectos y lineamientos del mismo, actualizándolo con las mejores prácticas locales e internacionales.

Esto nos permitirá madurar el Proceso de RSE y acercarnos más a cada uno de nuestros grupos de interés de una manera diferente, construyendo reputación basada en la transparencia y credibilidad. Así, seguiremos trabajando en el camino de integrar la ética y la responsabilidad en la gestión cotidiana de nuestro negocio, afianzando el liderazgo en materia de RSE.

Plan de Trabajo para el Pre Ciclo 3

Al finalizar el Ciclo 2 del Proceso de RSE, diseñamos un plan de trabajo para abordar el Pre Ciclo 3 con la intención de detectar las oportunidades de mejora que nos dejara el Ciclo anterior y evaluar los procesos que debíamos reforzar para mejorar el próximo. Nuestros pasos de trabajo se centraron en:

1)	Evaluación y cumplimiento del Ciclo 2.
2)	Mejora del proceso de gestión de RSE.
3)	Gestión de programas de RSE.
4)	Informe de RSE Pre ciclo 3.
5)	Preparación del Ciclo 3.

4.2. Gobierno y Estructura de RSE en el Grupo Sancor Seguros

Este año decidimos revisar nuevamente la conformación de nuestro Gobierno y Estructura de RSE, para asegurarnos de su óptimo funcionamiento.

Como resultado, se definió crear la Gerencia de RSE, que desde diciembre 2008 está a cargo de Javier Di Biase, anterior Gerente de Auditoría Interna del Grupo.

Esta decisión constituye un avance estratégico en nuestro negocio marcando nuestra maduración en cuanto a la integración de la RSE en la organización. Modificar nuestra estructura corporativa, incorporando un Área que gerencie de forma directa todo aquello que nuestro Grupo piensa y realiza desde la RSE, nos permite avanzar en el camino de la mejora continua hacia el desarrollo sustentable de los negocios.

4.2.1. Actual estructura y Gobierno de RSE

Nuestro Proceso de RSE requiere del compromiso y participación

de todo el Grupo Asegurador. Por ello, la estructura y Gobierno de RSE se organizan de la siguiente manera:

- **Alta Gerencia**, integrada por el Gerente General del Grupo Sancor Seguros, responsable de la toma de decisiones en la planificación y el desarrollo del Proceso de Responsabilidad Social Empresarial.
- **Comité de Ética**, integrado por los gerentes de: RSE, Asesoría Letrada, Planeamiento y Gestión y un representante del Consejo de Administración. Las funciones de este comité son: desarrollar acciones necesarias para la implementación del Código de Transparencia, desarrollar y poner en práctica un procedimiento de gestión del Código; desarrollar las acciones necesarias para la difusión y capacitación interna sobre el mismo; hacer recomendaciones, denunciar incumplimientos e informar al Consejo de Administración todas las acciones que por su importancia ameriten ser informadas.
- **Comité de Control Interno**, integrado por los gerentes de: Auditoría Interna, RSE, Planeamiento y Gestión, el Gerente General de Prevención ART y un representante del Consejo de Administración. Este Comité trabaja en los aspectos de control interno esenciales para toda la Organización, y la participación del Gerente de RSE aporta la mirada basada en la gestión y la transparencia con los grupos de interés internos de la empresa, según lo previsto en el Proceso de RSE.
- **Gerencia de RSE**, esta Gerencia, que reporta directamente a la Gerencia General, abarca dos grandes ejes de trabajo, diferenciados no sólo por su contenido, sino por su estructura independiente:

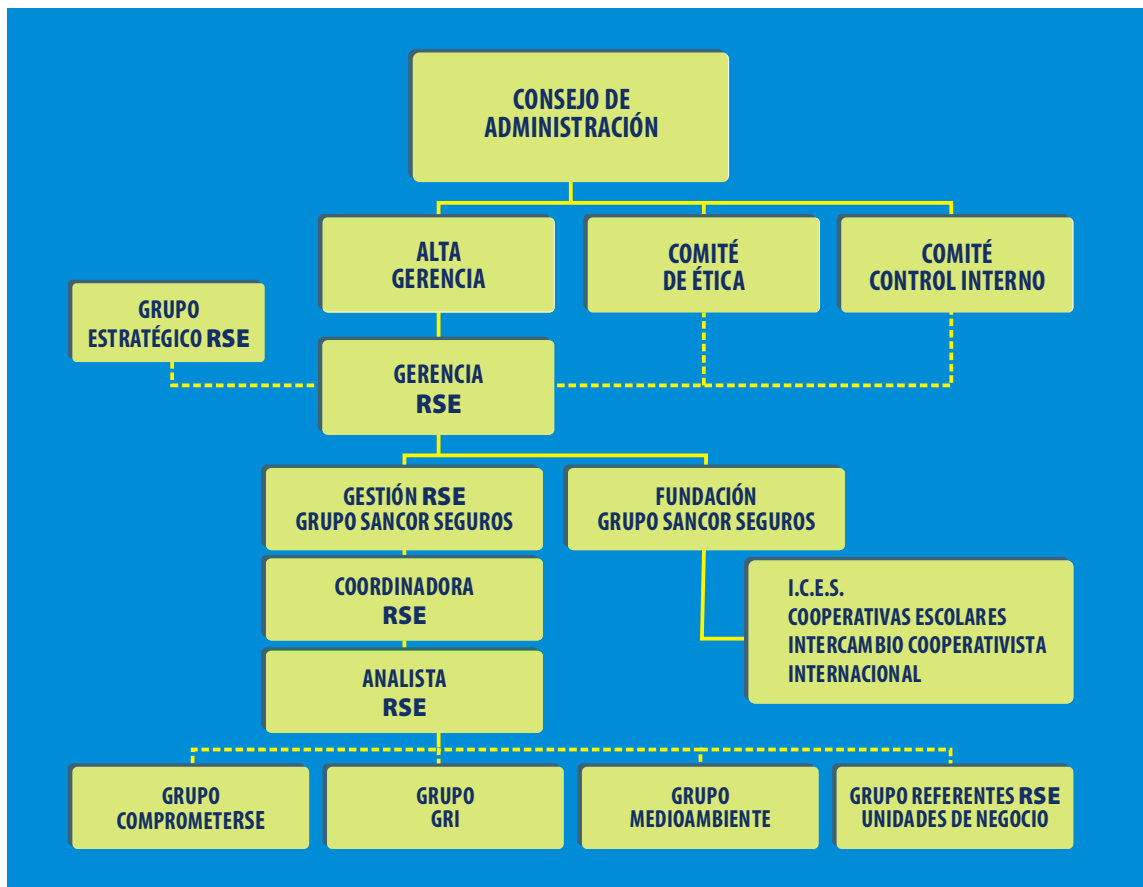
La Gestión de la RSE en el Grupo Sancor Seguros: conformada por el Gerente de RSE, la Coordinadora de RSE y la Analista de RSE. De esta Gestión se desprenden 4 grupos de trabajo coordinados por esta Gerencia: ComprometeRSE, Grupo GRI, Medioambiente y RSE en las Unidades de Negocio.

La Fundación del Grupo Sancor Seguros: integrada por el Gerente de RSE e involucra tres ejes de trabajo:

1. Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.), para brindar educación en los niveles secundario y terciario.
2. Cooperativas Escolares, para concientizar sobre el cooperativismo entre los niños y adolescentes de edad escolar (primario y secundaria) en todo el país.
3. Intercambio Cooperativista Internacional, para generar intercambio de conocimientos con cooperativas de otros países.

- **Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria**, integrado por las Gerencias de: RSE, Servicios Compartidos; RRHH; Operaciones de Prevención A.R.T.; Calidad, Seguridad y Medioambiente de Prevención A.R.T. / Dirección Ejecutiva de FISO, Jefatura de Marketing y la Coordinadora del Proceso RSE. Este Grupo tiene, entre sus funciones principales, brindar soporte y aprobación al Proceso y programas de RSE, aprobar los proyectos específicos que involucren a los grupos de interés y evaluar y aprobar: las expectativas surgidas de los diálogos con los grupos de interés; la creación y puesta en marcha de la estrategia de RSE del Grupo Sancor Seguros; los planes de acción de RSE para presentar a la Alta Gerencia, entre otras.

4.2.2. Organigrama de Gobierno de RSE



4.3. Nueva Estrategia de RSE

A partir de la evaluación del Proceso de RSE y las políticas relacionadas al tema, revisamos la estrategia de RSE que fuera diseñada en el año 2005 con el nacimiento del Proceso de RSE. Presentamos aquí el resultado de esta nueva revisión, trabajada y aprobada por el Grupo Estratégico de RSE durante 2009.

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresaria está basada en la creación de valor económico, social y ambiental a través de una relación ética y transparente con cada uno de nuestros grupos de interés: empleados, socios /afiliados y asegurados, productores asesores de seguros, proveedores, comunidad y la sociedad en su conjunto.

Para ello buscamos establecer un diálogo con estos grupos de interés de acuerdo a los parámetros del estándar AA1000. Este Proceso constituye el eje de nuestra estrategia de RSE y nos permite incorporar las expectativas de los públicos clave en la gestión de nuestro negocio, desarrollando iniciativas alineadas a la actividad cooperativa y aseguradora, para el beneficio mutuo de la empresa y la sociedad en la que se encuentra.

La actividad empresarial del Grupo Sancor Seguros contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad y es por eso que buscamos focalizar nuestras iniciativas de RSE en la seguridad y prevención de riesgos, adaptándonos al contexto en el cual vivimos. En esta línea continuaremos

trabajando a futuro, para atender las necesidades que surjan en función a los cambios económicos, sociales y ambientales de la sociedad. Ofreciendo mejores y nuevos servicios en el área de seguros, realizamos un mayor aporte al desarrollo sostenible de las comunidades.

Todo esto lo realizamos con un enfoque de mejora continua, a través del cual buscamos sistematizar procesos y medir nuestro desempeño en función de detectar oportunidades que nos permitan mejorar a futuro, agregando valor tanto a nuestro negocio como para la sociedad en su conjunto.

En síntesis, los pilares de nuestra estrategia de RSE son:

- El diálogo con los grupos de interés a través de un Proceso Sistemático de Gestión de la RSE.
- La incorporación de las expectativas de nuestros grupos de interés a la gestión del negocio.
- El desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la actividad aseguradora y cooperativa.
- El desarrollo de productos y servicios que atiendan a los nuevos desafíos económicos, sociales y ambientales.
- La sistematización de las iniciativas desarrolladas y la medición de nuestro desempeño económico, social y ambiental.
- La mejora continua de los procesos vinculados a la RSE.

4.4. Objetivos y desafíos del Proceso de RSE

OBJETIVOS	ACCIONES
Administrar la RSE como un Sistema de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos con nuestro proceso de RSE basándonos en la familia de estándares de la AA1000 (AA1000 AS y AA1000 SES). Estamos trabajando en un nuevo modelo de sistematización de los indicadores GRI (G3). Estamos elaborando un Portal virtual exclusivo del Área de RSE que nos permita gestionar todo el Proceso, planes de acción y grupos de trabajo, y compartir la información con todos los empleados del Grupo. Capacitaremos a los Referentes de RSE de las Unidades de Negocio que abarcan las distintas zonas geográficas para afianzar y fortalecer el conocimiento y la gestión del proceso a nivel país.
Incorporar las expectativas de nuestros grupos de interés al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajamos constantemente en el cumplimiento de las expectativas relevadas: <ul style="list-style-type: none"> A nivel interno: a través de grupos intersectoriales de trabajo, implementando planes de acción con alcance a toda la empresa. A nivel externo: por medio del trabajo activo de asociación y articulación, convocando a las compañías del sector asegurador y a otras organizaciones estatales y privadas vinculadas a los temas a tratar, para concretar acciones en conjunto. Mantenemos el diálogo abierto con los diferentes grupos de interés de acuerdo a las temáticas abordadas.
Generar valor económico, social y ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenemos la filosofía de trabajo que nos caracteriza desde nuestros inicios: <ul style="list-style-type: none"> A nivel económico: generamos un gran número de fuentes de empleo seguro en todo el país, propiciamos trabajo indirecto a través de la contratación de proveedores y aportamos nuestra participación económica al desarrollo de la comunidad local y del país. A nivel social: estamos implementando proyectos como respuesta a las expectativas expresadas por los grupos de interés, con impacto positivo en la sociedad. A nivel medioambiental: estamos impulsando el trabajo interno del Grupo Medioambiente el cual busca promover la concientización y divulgación de valores y estilos de vida ambientalmente responsables a través de buenas prácticas, como así también analizar la forma de reducir el impacto ambiental que la empresa genera, derivado de las actividades que realiza.



5

El Diálogo como eje de nuestro Proceso de RSE

- 5.1. Nuestro Proceso de RSE
- 5.2. Las tres etapas de un Pre Ciclo
- 5.3. Antecedentes y evolución del Proceso de RSE
- 5.4. Logros
- 5.5. Respondiendo a los compromisos asumidos en el Ciclo 2

El Diálogo como eje de nuestro Proceso de RSE

5.1. Nuestro Proceso de RSE

Comprometidos con la mejora continua, ciclo tras ciclo generamos un espacio de diálogo para comprender mejor las expectativas de nuestros grupos de interés sobre los distintos temas que hacen a la dinámica cotidiana de nuestro negocio.

Entonces, como puntos principales de nuestro Proceso, podemos mencionar:

- El eje es el **diálogo** con los grupos de interés.
- Se basa en un Estándar Internacional: **AA1000**.
- Está alineado con nuestra **actividad y valores**.

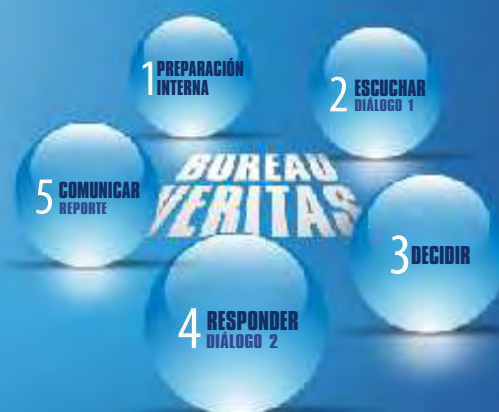
Basados en el primer objetivo de nuestro Proceso, administramos la RSE como un Sistema de Gestión. Este sistema tiene como propósito recolectar y organizar toda la información generada durante el desarrollo del Proceso de RSE. Dedicado exclusivamente a sistematizar la RSE en el Grupo, nos permite:

- Llevar un registro de las acciones realizadas por nuestra Organización en relación a la RSE.
- Analizar el desempeño social y ético de nuestra empresa.
- Archivar toda la información relativa al Proceso de RSE, en todos los ciclos que se desarrollen.
- Registrar los resultados de las consultas realizadas a nuestros grupos de interés.
- Monitorear los indicadores de cumplimiento para los compromisos asumidos con los grupos de interés.
- Recolectar y analizar los indicadores de desempeño económico, social y ambiental de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

El siguiente gráfico muestra las 5 etapas que componen un ciclo completo del Proceso de RSE. En el caso del Pre Ciclo, el trabajo se centra en el análisis, la gestión y la planificación.

5.2. Las etapas de un Pre Ciclo son tres:

- 1. Etapa de PREPARACIÓN INTERNA:** se realiza la revisión y actualización de todo el Proceso de RSE y, en función a esto, se desarrolla un Plan de Trabajo para el Pre Ciclo 3 que abordará, finalmente, el desarrollo del Ciclo 3. También se analiza el estado de cumplimiento de los compromisos asumidos en el Ciclo 2 para dar cuenta de ello a los grupos de interés.
- 2. Etapa de ESCUCHAR a los Grupos de Interés:** se invita a los mismos a participar en la consulta sobre aspectos de mejora de los Reportes e Informes de RSE del Grupo, con la intención de optimizar la relevancia de los contenidos a reportar y otros aspectos ligados al Informe.
- 3. Etapa de COMUNICAR:** se comunica a los grupos de interés el resultado del Pre Ciclo, a través de esta publicación. El Informe de RSE no cuenta con verificación externa de auditor.















5.3. Antecedentes y evolución del Proceso de RSE

	Ciclo 1	Pre Ciclo 2	Ciclo 2	Pre Ciclo 3
Período	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Objetivo	Proceso de Gestión RSE general	Avances (gestión RSE, compromisos)	Proceso de Gestión RSE focalizado	Avances (gestión RSE, compromisos y mejora del Informe)
Herramienta	Diálogo telefónico	-	Diálogo presencial	Diálogo: presencial y vía e-mail
Temas	Marca, Prevención y Seguridad y RSE (2.804 expectativas)	-	Seguridad Vial en Argentina (31 expectativas)	Análisis de materialidad del Reporte Social
Lineamientos	AA1000 GRI 2002	-	AA1000AS GRI G3 "C"	AA1000SES GRI G3
Publicación	Reporte Social	Informe de RSE	Reporte Social	Informe de RSE
Verificación	Sí	No	Sí	No

5.4. Logros

Desde 2005 a 2009, hemos avanzado y consolidado diferentes temas:

	Nos encontramos en un Proceso de migración de un Sistema de Gestión de RSE en un portal informático, a un Tablero de Control de toda la compañía.
	Se creó la Gerencia de RSE, incluyendo: Gerente de RSE, Coordinadora de RSE, Analista de RSE, y 4 sub grupos temáticos.
	Se definió el nuevo Gobierno de RSE, incluyendo: Alta Gerencia, Comité de Ética, Comité de Control Interno, Gerencia de RSE y Grupo Estratégico de RSE.
	Se avanzó desde la Guía GRI 2002 a la Guía GRI 2006.
	Se evolucionó desde el Marco AA1000 a los estándares de Aseguramiento (AA1000AS) y de Relacionamiento con los Grupos de Interés (AA1000SES).
	Se redefinió la Estrategia de RSE del Grupo Sancor Seguros.
	Se redefinieron la Misión y los Valores del Grupo Sancor Seguros.
	Se elaboró el Código de Transparencia y se constituyó el Comité de Ética.
	Se fue ampliando la comunicación interna de RSE.
	Se crearon Grupos de RSE con Referentes en cada Unidad de Negocio (coordinados por la Gerencia de RSE).
	Se reportaron, cada año, las respuestas a los compromisos asumidos, su estado de avance y cumplimiento.
	Se continuó sin interrupciones el Proceso de RSE desde sus inicios en 2005 publicando todos los años Reportes o Informes de RSE.











5.5. Respondiendo a los compromisos asumidos en el Ciclo 2





Durante el Ciclo 2 dialogamos sobre la Seguridad Vial con expertos en la materia, ya que entendimos que era un tema con prioridad en nuestra agenda y una preocupación de la sociedad en general. De dicho diálogo surgieron un total de 31 expectativas, que agrupamos según temáticas similares y a las que le dimos respuesta con indicadores que permitan garantizar su cumplimiento en el tiempo. Estas respuestas fueron construidas en base al trabajo conjunto, teniendo en cuenta la cultura organizacional del Grupo Sancor Seguros, su misión, visión y valores; y fueron aprobadas por la Alta Gerencia y las Gerencias responsables de implementarlas.

Nuestra responsabilidad es cumplir lo asumido en el Ciclo 2 de nuestro Proceso de RSE y por eso a continuación presentamos el estado de cada uno de los compromisos, a la fecha de publicación de este Informe.













En el cuadro siguiente presentamos:












			
Las expectativas enunciadas por nuestros grupos de interés en el Ciclo 2.	El Plan de Acción desarrollado por el Grupo Sancor Seguros para responder a cada expectativa.	Los indicadores de cumplimiento establecidos para cada compromiso asumido.	El estado de cumplimiento de cada compromiso: verde = cumplido; amarillo = en proceso; rojo = pendiente de cumplir.

	 Expectativa	 Plan de acción	 Indicador	 Estado
EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN	1. Intensificar un programa de comunicación sustentable a largo plazo, con campañas de concientización vial continuas, persistentes y masivas, que incluyan el tema de los valores y la importancia de cumplir las normas de tránsito, y sean enfocadas a todos los actores sociales (conductores, acompañantes, peatones).	Se continúa implementando el Programa Nacional de Prevención de Accidentes de tránsito "Rutas en Rojo". Estamos diseñando nuevo material de concientización.	Ver Capítulo 6.2.5.	
	2. Continuar concientizando y trabajando para prevenir accidentes, reforzando las acciones para llevar la educación vial a los colegios y a los hogares, especialmente a padres con hijos en edad de obtener un registro de conducir. En este marco, que continúe con el programa "Formador de Formadores".	Continuamos: <ul style="list-style-type: none"> • Difundiendo el Programa de Televisión Rutas en Rojo. • Desarrollando material de capacitación/concientización. • Dictando charlas de capacitación/concientización abiertas a la comunidad en distintos puntos del país. • Replicando el Programa "Formador de Formadores" en las distintas provincias del país, gestionando con los correspondientes Ministerios la inclusión del puntaje asignado a las horas de capacitación, en las currículas de los docentes. • Difundiendo y potenciando en escuelas primarias y secundarias nuestro programa "Prevención en Escuelas" / "Preveniños" -destinado a promover la formación de una cultura preventiva en las futuras generaciones- y generando en la Página Web innovaciones relacionadas con la temática vial. 	Ver Capítulo 6.2.5.	
	3. Concientizar a los asegurados que han cometido accidentes sobre las consecuencias de los mismos.	Continuamos implementando los Programas: Rutas en Rojo, Primero Prevención y Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral. Estamos desarrollando nuevo material de capacitación para ser distribuido en pólizas y a través de otros canales.	Ver capítulos 6.2.3 y 6.2.5.	
	4. Comunicar, a través de la página de Internet, cortos sobre accidentes viales para que los docentes puedan utilizarlos en la educación vial de los alumnos.	En nuestra página web Rutas en Rojo se encuentra material audiovisual con contenidos de seguridad vial para visualizar y/o descargar.	Ver capítulo 6.2.5.	
	5. Trabajar en los lugares donde la empresa esté presente, empezando en las comunidades pequeñas, en programas preventivos que generen resultados cuantificables para luego difundirlos al resto de la sociedad y generar un efecto multiplicador.	Se concretó reunión con FISO (Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional, en adelante FISO) el 21/11/08 para analizar el Programa Agenda Local 21 (proyecto que reconoce a la municipalidad como el principal actor para comenzar a trabajar problemáticas). En este sentido actualmente estamos trabajando en conjunto con municipios (Morón - Buenos Aires, Sunchoales - Santa Fe, Bariloche - Río Negro, Godoy Cruz - Mendoza, etc.), sobre todo a través del programa Rutas en Rojo y con otras acciones determinadas para cada lugar.	Ver capítulo 6.2.5.	
	6. Trabajar con los asegurados y la industria [aseguradora] sobre el control y la sanción social de incumplir las normas de tránsito.	Continuamos trabajando con nuestros asegurados y demás grupos de interés en la seguridad vial y prevención de accidentes de tránsito a través de los programas mencionados en las anteriores respuestas, y seguiremos trabajando en acciones conjuntas con diversas instituciones:	Ver capítulo 6.2.5.	

	 Expectativa	 Plan de acción	 Indicador	 Estado
ARTICULACIONES CON OTROS ACTORES		<ul style="list-style-type: none"> Instituciones vinculadas a la actividad aseguradora: Aseguradores del Interior de la República Argentina (en adelante ADIRA), Asociación de Compañías de Seguros (en adelante AACS), Comité Asegurador Argentino. Instituciones que trabajan promoviendo la seguridad: FISO, Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina (en adelante CESVI), Sistema Integrado de Denuncias de Accidentes de Tránsito (en adelante SIDEAT). <p>Estamos además participando a través de la Fundación Grupo Sancor Seguros en el Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (en adelante ANSV) -organismo descentralizado en el ámbito del Ministerio del Interior- con el objetivo de apoyar y colaborar en su misión de reducir la tasa de siniestralidad en el territorio nacional, mediante la promoción, coordinación, control y seguimiento de las políticas de seguridad vial, nacionales e internacionales.</p>		
	7. Trabajar a nivel sectorial para que se realice una revisión general y total de los registros (reempadronamiento de registros), utilizando exámenes más rigurosos con la tecnología disponible (simuladores).	<p>El Grupo Sancor Seguros forma parte del Comité Consultivo de la ANSV y en el mismo se están analizando temáticas que forman parte de cinco ejes centrales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema Nacional de licencia de conducir. Observatorio vial. Medidas de control y sanciones. Educación, capacitación y difusión. Coordinación interjurisdiccional. <p>Para más información ingresar a: www.mininterior.gov.ar/webasnv</p>	Ver capítulo 6.2.5.	
	8. Trabajar en conjunto y generar sinergia con todos los actores que están trabajando el tema de la seguridad vial, antes de lanzar una iniciativa en forma independiente.	<p>Nos encontramos trabajando junto a otras entidades e instituciones en el Comité Consultivo de la ANSV.</p> <p>Trabajamos, además, en una propuesta de concientización en Seguridad Vial junto a CESVI y el Consejo Publicitario Argentino.</p>	Ver capítulo 6.2.5.	
	9. Trabajar conjuntamente con el sector privado (especialmente con las empresas vinculadas a la salud), el sector público y la sociedad civil en la formación continua en materia de seguridad vial.	<p>A través de CESVI llevamos a cabo actividades (programas, capacitaciones, investigaciones, etc.) junto a otras aseguradoras.</p> <p>A través de FISO promovemos actividades y material de capacitación en la materia (KIT CONDUCIR, un set de productos compuesto por: los manuales "Uso de bicicletas y motocicletas", "Uso del automóvil y los vehículos de transporte liviano" y "El peatón y el uso del transporte colectivo"; el CD "La fatiga en la conducción" y el DVD "Rutas en Rojo").</p> <p>Junto a la Asociación Chilena de Seguridad (en adelante ACHS) se implementó "Formador de Formadores" en Chile.</p>	Ver capítulo 6.2.5. Ver www.fiso-web.org y www.cesvi.com.ar	
	10. Participar en el Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial del Ministerio del Interior.	Participamos en los tres grupos de trabajo del Comité Consultivo de la ANSV.	Ver capítulo 6.2.5.	
	11. Dialogar con el gobierno para buscar coordinación entre las iniciativas gubernamentales y las del sector privado (por ejemplo a la alineación de estadísticas	<p>Formamos parte del Comité consultivo de la ANSV que da tratamiento a las expectativas mencionadas.</p> <p>Por intermedio de CESVI contribuimos a la base estadística, junto a las demás empresas miembros del</p>	Ver capítulo 6.2.5. Ver www.cesvi.com.ar	

	Expectativa	Plan de acción	Indicador	Estado
ARTICULACIONES CON OTROS ACTORES	oficiales y privadas, sistema de puntos del registro único del conductor, observatorio de accidentología, infraestructura vial para identificar puntos peligrosos, ingeniería del automóvil, concientización, entre otros). Aportar con la fuente estadística de la empresa a que la base estadística oficial de accidentes de tránsito sea fehaciente y completa, contribuyendo a generar políticas públicas acorde.	Observatorio Nacional de Seguridad Vial dependiente de la ANSV. De esta forma las estadísticas se comunican tanto a la Superintendencia de Seguros de la Nación como al público en general.		
	12. Trabajar para crear una mesa de diálogo en el sector privado para coordinar esfuerzos sobre el tema de seguridad vial que incluya a otras aseguradoras, empresas transportistas, de telefonía y concesionarios, entre otras.	Se trabaja en mesas de diálogo a través de los grupos del Comité Consultivo de la ANSV. Se fomentará el trabajo con las instituciones mencionadas a través de la propuesta presentada al Consejo Publicitario Argentino.	Ver capítulo 6.2.5.. Ver www.mininterior.gov.ar/webasn	
	13. Mantener en la agenda pública el tema de la seguridad vial para provocar la voluntad política de destinar recursos a la mejora de la situación.	A través de la participación en la ANSV, la propuesta al Consejo Publicitario Argentino y nuestro Programa "Rutas en Rojo", mantenemos y promovemos en la agenda pública la temática de referencia.	Ver capítulo 6.2.5.	
	14. Articular el trabajo con el sector privado, promoviendo un acuerdo para que no exista publicidad que incite a incumplir las normas y a conductas viales inseguras.	Se concretó la reunión con el Consejo Publicitario Argentino, de la cual surgió la necesidad de analizar el tema con el ente privado que regula la publicidad (CONARP) que funciona dentro de la cámara de anunciantes.	Reunión realizada el día 14/01/2009.	
	15. Promover un acuerdo con el sector automotriz para que se aumenten los dispositivos de seguridad de los vehículos, por sobre lo exigido por la ley de seguridad vial.	Cumplimos esta expectativa por intermedio de CESVI, quien a través de su sistema Crash Test, pone a prueba todos los dispositivos de seguridad de los vehículos y comunica aquellos que no son óptimos. Para tal fin, CESVI ha desarrollado el Índice de Seguridad que releva los dispositivos de seguridad que los vehículos poseen, estableciendo un indicador comparativo entre ellos. Este índice también es generador del cálculo para la proclamación de los autos mas seguros de cada año, a través del "Premio Crash Test a la seguridad automotriz". Este desarrollo tiene por objetivo concientizar a la comunidad respecto de la seguridad vehicular y a la vez incentivar a las terminales automotrices que apuestan por elevar los estándares de seguridad de sus vehículos.	35 newsletters semanales emitidos a 1500 destinatarios. 17.000 ejemplares editados de la Revista Crash Test. 525.000 expectadores del programa de TV Crash Test.	
	16. Tener una mayor comunicación con el sector público, realizando denuncias sobre siniestros viales, utilizando los conocimientos de los técnicos de las aseguradoras, que son quienes verifican las razones del siniestro.	Cumplimos esta expectativa por intermedio de CESVI, quien pone en práctica para los accidentes de tránsito que hayan originado consecuencias graves, el RAT (Reconstrucción de accidentes de tránsito). Este tiene como objetivo relevar todas las evidencias físicas que han quedado y posteriormente realizar un informe técnico que sirva como elemento esclarecedor de las circunstancias en las que ocurrió ese accidente de tránsito. Además, se toma contacto con la autoridad policial de manera de cotejar los datos relevados con los obtenidos por el oficial sumariante, con el objetivo de evitar posibles omisiones de huellas y vestigios.	506 reconstrucciones de accidentes graves. 521 siniestros investigados por CESVI.	

	 Expectativa	 Plan de acción	 Indicador	 Estado
	17. Continuar con la campaña de Rutas en Rojo, articulando el trabajo con otras organizaciones.	Continuamos desarrollando el Programa Rutas en Rojo a través del cual interactuamos con distintas organizaciones (CESVI, Fundación Conciencia Vial, Ministerio de Educación, municipios de las distintas ciudades, Dirección General de Seguridad Vial de la Ciudad de Buenos Aires, Estudio Jurídico de Especialistas en Materia de Seguridad Vial Botta Bernaus, Farías y Asoc., entre otros) con el objetivo de maximizar su impacto social y apoyar el desarrollo de estas organizaciones.	Ver capítulo 6.2.5.	
	18. A través de la asociación con otras empresas de la industria, proponer a la Agencia Nacional de Seguridad Vial la exigencia de verificación técnica vehicular para contratar un seguro.	En adhesión a la resolución nro. 33.685 del 24/02/09 se envió circular a todo el cuerpo de ventas. En la misma la Superintendencia de Seguros de la Nación dispone que las aseguradoras deberán exigir, previo a la celebración de contratos de seguros automotores y/o remolcados que amparen la cobertura de responsabilidad civil, el cumplimiento de la Revisión Técnica Obligatoria en los casos en que la jurisdicción en la que se pretende asegurar el vehículo, se encuentre en funcionamiento dicho sistema. Se envió nota a la ANSV solicitando el detalle de estas jurisdicciones.	Circular interna nro. 1.726.	
	19. Colaborar con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el tema de los cartoneros, que pueden ser potenciales víctimas de un accidente de tránsito.	Se enviará una carta a la Dirección General de Seguridad Vial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para consultar cuáles son sus acciones con este Grupo de Interés.	Fecha envío de la carta.	
MARCO LEGISLATIVO	20. Continuar promoviendo, independientemente, a nivel sectorial y con las empresas automotrices, la implementación de la ley de emergencia vial.	Se promueve por intermedio del trabajo junto a la ANSV las acciones incluidas en la ley de emergencia vial.	Ver capítulo 6.2.5.	
	21. Intensificar su trabajo conjunto con la industria del seguro en materia de seguridad vial a través de la gestión con el Estado, fomentando que el seguro sea por carnet de conducir (no sobre el vehículo) y la unificación de la legislación en materia de seguridad vial, mejorando el sistema en su conjunto.	En relación a esta temática, en la ANSV se está tratando el tema del Registro de Conducir por puntos. En base a eso se podría analizar en un futuro su correlación con el otorgamiento del Seguro automotor (que el Registro único de infractores se ponga a disposición de las aseguradoras para que lo tengan en cuenta al momento de cotizar una póliza).	Ver Capítulo 6.2.5.	
	22. Colaborar en el desarrollo de políticas públicas de seguridad vial en todas las provincias.	Se colabora a través del accionar del Comité Consultivo de la ANSV.	Ver capítulo 6.2.5.	
	23. Ser más riguroso al asegurar, analizando a quién asegura, el estado de los vehículos, qué controles periódicos se hacen y los antecedentes viales de los conductores.	Algunos de estos aspectos son considerados aplicando la política de Selección de Riesgos que contemplan normas como exigencias de revisión vehicular, siniestralidad, antigüedad de la unidad, entre otros. Periódicamente se revisa la política de Selección de Riesgos para incluir mayores exigencias.	Reunión con Sector Patrimoniales del día 18/08/2009.	
	24. Exigir el cumplimiento de normas estándares de calidad a las empresas que tengan flotas de motociclistas o de motovehículos y a empresas de colectivos aseguradas en el Grupo.	Sancor Seguros no brinda cobertura a empresas de colectivos. Se analizará la posibilidad de promover o difundir políticas de Seguridad Vial en aquellas empresas de transporte cuyo personal esté asegurado en Prevención A.R.T.	Reunión a realizarse en el ejercicio 2009/2010.	

	 Expectativa	 Plan de acción	 Indicador	 Estado
RESPONSABILIDAD EN EL DESARROLLO DEL PRODUCTO	25. Al momento de otorgar el seguro, desarrollar programas teórico-prácticos con simulación de accidentes, tomando modelos existentes.	El Grupo Sancor Seguros posee más de 400.000 vehículos asegurados, con lo cual existe una imposibilidad material para poder desarrollar un programa de esa magnitud al momento de contratar un seguro. De todas formas, proponemos realizar una reunión con Toyota, empresa que desarrolla estos programas para analizar qué acciones puede implementar el Grupo Sancor Seguros al respecto.	Reunión a realizarse en el ejercicio 2009/2010.	
	26. Analizar la posibilidad de realizar bonificaciones en la prima del seguro en función del buen comportamiento del conductor y promover esta iniciativa en la industria.	Actualmente el Grupo Sancor Seguros otorga descuentos por no siniestralidad. Dicho descuento se determina a la renovación de la vigencia anual de la póliza y los mismos se van incrementando automáticamente en la medida que transcurran los años, llegando hasta un tope del 15% sobre el costo normal de la póliza. Se definió no proponer a ADIRA que se replique esta acción en otras empresas del sector, porque se considera que cada aseguradora tiene su política específica para tratar el tema.	Reunión con Sector Patrimoniales del día 18/08/2009.	
	27. Tener un programa de acompañamiento a los asegurados en caso de accidentes (asesorándolos en temas legales, hospitales, etc.).	El Grupo Sancor Seguros cuenta con el EIR (Equipo de Intervención Rápida). Ante un accidente con lesiones, el asegurado dispone de una línea gratuita a través de la cual el operador le deriva la llamada con un abogado o le pasa los datos al mismo para que éste se comunique luego y le brinde asesoramiento y contención. En el caso de siniestros graves el EIR se presenta personalmente en el lugar del siniestro. Sancor Seguros fue pionera en brindar este servicio a sus asegurados.	Intervenciones EIR en siniestros de ramo automotor por nivel de daño: - muerte: 115 - lesiones graves: 518 - lesiones leves: 2.894	
	28. Clarificar al asegurado la documentación que debe llevar en el vehículo (por ejemplo el comprobante de pago del seguro).	Se definió evaluar incluir esta información, previo análisis de reglamentaciones vigentes y unificación de criterios.	Reunión con Sector Patrimoniales del día 18/08/2009.	
OTROS	29. Enfocarse en el impacto social de los proyectos realizados. Es decir, en los logros sociales obtenidos, además de analizar el gasto realizado y sus resultados.	Se están implementando encuestas de medición e impacto en charlas y capacitaciones de los distintos Programas de RSE (Rutas en Rojo, Formador de Formadores, ComprometeRSE, Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral).	Ver capítulos 6.2.1., 6.2.3. y 6.2.5.	
	30. Solicitar a los convocados al diálogo que otorguen, a través de la página Web de la empresa, su opinión sobre el programa Rutas en Rojo.	Se envió una encuesta de opinión a todos los invitados sobre el tema de referencia.	Se recibieron dos aportes.	
	31. Continuar con el compromiso de trabajar la seguridad vial desde la Alta Dirección de la compañía, continuando con el liderazgo en el tema.	El compromiso de trabajar en la seguridad vial se encuentra en la esencia del negocio y se ve reflejado en todas las acciones que se realizan en materia de Responsabilidad Social Empresaria. De esta manera la Alta Dirección del Grupo está absolutamente comprometida con la prevención y la seguridad, avalando todos los programas que se implementan.	Ver capítulo 6.	



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

6

Midiendo nuestro Desempeño

- 6.1. Desempeño económico
- 6.2. Desempeño social
 - 6.2.1. El compromiso con nuestra gente
 - 6.2.2. El compromiso con nuestro canal de ventas
 - 6.2.3. El compromiso con nuestros clientes
 - 6.2.4. El compromiso con nuestros proveedores
 - 6.2.5. El compromiso con la comunidad
- 6.3. Desempeño ambiental

Midiendo nuestro Desempeño

6.1. Desempeño Económico

Si bien el ejercicio transcurrido ha estado signado por las consecuencias de la crisis financiera internacional, que han afectado en mayor o menor medida a todas las industrias, en el Grupo Sancor Seguros hemos continuado con los niveles de crecimiento que veníamos registrando y que al 30 de junio de 2009 ascendieron al 36,67% respecto del período anterior.

Principales magnitudes

	2007/2008	2008/2009
Financiero		
Disponibilidades e Inversiones	\$ 830.626.669	\$ 1.136.676.707
Patrimonio neto	\$ 241.462.044	\$ 366.264.124
Utilidades	\$ 55.687.928	\$ 124.802.080
Clientes		
Facturación anual	\$ 1.511.011.561	\$ 2.065.197.114
Porcentaje de Siniestralidad	59,28 %	59,91 %
Empleados		
Cantidad de empleados	1.259	1.318
Remuneraciones y Aportes	\$ 72.149.535	\$ 107.536.620
Proveedores		
Cantidad de Proveedores	15.980	16.551
Facturación a Proveedores	\$ 268.267.485	\$ 361.250.096
Sector Público		
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 155.994.376	\$ 236.688.814
Valor Económico		
Valor económico directo generado	\$ 1.413.944.888	\$ 1.894.886.264
Valor económico directo distribuido	\$ 1.348.742.001	\$ 1.833.506.701
Valor económico retenido	\$ 65.202.887	\$ 61.379.563
Donaciones	\$ 161.826	\$ 210.000

6.2. Desempeño Social

6.2.1. El compromiso con nuestra gente

Uno de nuestros ejes como Grupo Asegurador, lo constituye nuestro equipo de trabajo interno, el cual está formado por personas que fueron seleccionadas teniendo en cuenta sus altas competencias profesionales, su proactividad, su capacidad de adaptación a los cambios, su creatividad y por sobre todo, gente que predica valores éticos en donde la responsabilidad y el compromiso son esenciales en sus vidas.

Principios del Empleado del Grupo Sancor Seguros:

TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo coordinado entre compañeros es fundamental para lograr los objetivos de nuestra empresa.

CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad la hacen las personas, es nuestro compromiso.

PROACTIVIDAD

La iniciativa personal es la herramienta clave para garantizar el crecimiento de nuestra organización.

RESPECTO

El respeto y la confianza guían nuestras relaciones con los pares, intermediarios y clientes.



COMPROMISO

Compromiso y responsabilidad son valores que distinguen nuestro trabajo.

EFICIENCIA

Buscamos la excelencia en todas las tareas para dar la mejor respuesta a los clientes.

INNOVACIÓN

La creatividad al servicio de los clientes conduce nuestra productividad.

En este sentido, y con el fin de fortalecer los valores de quienes formamos esta empresa, hemos construido un Plan de Comunicación Interna que los exprese claramente, logrando la identificación y el compromiso del personal con nuestro Grupo.

Cuadro de Indicadores Laborales

Indicadores laborales	Al 30/06/2008	Al 30/06/2009
Cantidad de empleados	1.259	1.318
Contratos fijos	1.254	1.310
Contratos temporales	3	8
Pasantías	2	0
Índice de rotación	5,49 %	3,55 %
Porcentaje de hombres	57 %	56 %
Porcentaje de mujeres	43 %	44 %
Puestos ejecutivos hombres	89 %	86 %
Puestos ejecutivos mujeres	11 %	14 %
Puestos gerenciales hombres	96 %	96 %
Puestos gerenciales mujeres	4 %	4 %
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	54 %	54 %
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	46 %	46 %
Empleados menores a 30 años	50 %	42 %
Empleados entre 30 y 50 años	45 %	53 %
Empleados mayores a 50 años	5 %	5 %
% de Empleados representados por el Sindicato del Seguro.	84 %	79 %

Desarrollo profesional y capacitación:

El Grupo SANCOR Seguros sigue apostando a la capacitación y desarrollo profesional de nuestros empleados a pesar de la crisis económica por la que atraviesa nuestro país.

Los programas de capacitación que se concretan son diagramados específicamente según las necesidades detectadas en la organización. Estos programas contemplan la formación en habilidades y conocimientos que fomentan la empleabilidad, al estar principalmente orientados a la especialización en seguros y al desarrollo de los comportamientos que se refieren a las competencias genéricas de la organización.

	2007/2008	2008/2009
Cantidad de programas/capacitaciones	34	51
Cantidad de asistentes	810	738
Horas de capacitación	2.639,50	1.798

Tipo de capacitación	Cantidad de horas 2008/2009
Programa Integral de Entrenamiento en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de Trabajo	723
Capacitación en Idioma Inglés	334,5
Programa de Especialización en Seguros (PES)	288
Capacitación en Idioma Portugués	174,5
Programa de Gestión del Desempeño	72
Capacitación en Herramientas Informáticas	36
Programa de Comunicación Escrita en la Empresa	22,5
Formación en Comunicación e Influencia Interpersonal	22
Tutorías	18
Encuentro anual de Suscriptores de Seguros de Personas	16
Taller de Formación de Formadores	16
Talleres de Estructura Organizativa	15
Jornadas para Oficiales de Negocios Seguros de Personas	14,5
Curso Liquidación de Prestaciones Dinerarias	9
Curso Siniestros y Antifraude	8
Jornadas para Personal de Siniestros de Seguros de Personas	7
Capacitación en funcionamiento mental y subjetividad	4

Podemos destacar tres de las capacitaciones mencionadas

Capacitación en idiomas inglés y portugués. Tienen como finalidad brindar formación a los colaboradores corporativos del Grupo Sancor Seguros que en el corto y/o mediano plazo requerirán del dominio oral y/o escrito de tales idiomas para el desempeño de actividades relacionadas con la expansión internacional. El Programa Integral de entrenamiento en conducción y desarrollo de personas y equipos de trabajo destinado a colaboradores del Grupo Sancor Seguros que tienen funciones con personal a cargo, promueve el desarrollo de habilidades de conducción de personas y la aplicación eficiente de técnicas para la resolución de problemas y situaciones laborales, apostando de esta manera a la formación integral de los mandos medios, considerada indispensable para sustentar el logro de los objetivos organizacionales.

Evaluación de Desempeño

El Grupo Sancor Seguros continúa implementando el Sistema de Gestión del Desempeño. El mismo incluye una instancia de Calificación que se concretará durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2009.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Respetando lo establecido en nuestra Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente, el Servicio SSOyMA (Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente) ha implementado durante

el ejercicio 2008/2009, las siguientes acciones y actividades:

- Se continuó dictando el Curso de "Inducción a la Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente" al personal ingresante al Grupo Sancor Seguros.
- Dentro del Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral (Ver sección ComprometeRSE), se procedió a obsequiar al personal de Corporación y UN Casa Central, 530 cascos reglamentarios para conducción de motos y ciclomotores. Dicha medida acompañó la decisión municipal de establecer su obligatoria utilización en la ciudad de Sunchales.
- Permanentemente se colabora y asiste al Sector Obras, Servicios y Mantenimiento sobre lo referente a las mejoras desarrolladas en los Edificios Corporativos.
- En la Unidad de Negocios Sucursal Capital Federal, se realizó una auditoría sobre el Sistema de Protección contra Incendios.
- Periódicamente, en el espacio en Intranet del Servicio de SSOyMA, se da difusión a distintas temáticas vinculadas con este servicio.
- Se encuentra en período de prueba un sistema de seguimiento satelital para instalar en toda la flota de vehículos pertenecientes al Grupo Sancor Seguros.
- Se elaboró y puso a consideración de los distintos Sectores involucrados en su implementación, la NORMA SSOyMA N° 004 - Requerimientos Mínimos de S.S.O. y M.A. para Empresas (proveedoras) de Servicios.

Índices de accidentes y daños laborales	2007 / 2008	2008/2009
Número de accidentes	20	0
Enfermedades profesionales	0	1
Días perdidos por accidente laboral	424	0
Días perdidos por accidente laboral / hombre	21,2	0
Número de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia de accidentes	16.38 por mil	0.76 por mil

Programa Calidad de Vida Laboral

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

De manera conjunta entre el Área de Recursos Humanos, el Servicio de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente y un profesional externo, han estado trabajando en la implementación de un programa de pausas activas que tuvo su prueba piloto en el Centro de Atención al Cliente a mediados del 2007 y, en función de los resultados obtenidos, se ha ido extendiendo a otras Áreas como las de Auditoría y Facturación, Centro Emisor, Seguridad y Salud Ocupacional, Prestaciones, Íntegro, Seguro de Personas, Área de Sistemas y Gerencias de Prevención A.R.T., con la perspectiva de alcanzar cada vez a más sectores del Grupo Sancor Seguros.

Este programa es sumamente flexible en su implementación dado que implica la realización de ejercicios de fácil interpretación y puesta en práctica, estimulando así la inclusión de las personas sin importar el sexo ni la edad. Además, es una actividad de carácter optativo que se desarrolla en el propio lugar de trabajo, en dos estímulos semanales de quince minutos de duración.

El profesor de educación física concurre a los diferentes establecimientos y coordina la realización de los ejercicios frente a grupos de entre 5 y 10 empleados, que se organizan de modo tal de no afectar la prestación del servicio.

ComprometeRSE

Continuamos implementando el Programa ComprometeRSE que fuera pensado como un espacio de interacción entre la empresa y sus colaboradores con el propósito de incentivar la participación

de todos en distintas temáticas que hacen a la Responsabilidad Social Empresaria.

A la fecha se concretaron 3 etapas de este Programa. La primera se enfocó en el tema de la Seguridad Vial, y consistió básicamente en la entrega de material físico y electrónico. En la segunda etapa también entregamos material, pero en este caso abordando la temática de ergonomía y cuidado de la salud.

En la tercera etapa volvimos a hacer hincapié en la temática de la seguridad vial. En esta oportunidad se entregaron los siguientes elementos a todos los colaboradores de la empresa: tarjeta navideña y calco con mensajes sobre seguridad vial; folletos sobre la seguridad en el transporte escolar, con explicación sobre el rol del pasajero en la seguridad vial; DVD con consejos claros de cómo desenvolverse en la vía pública; newsletters electrónicos con recomendaciones para viajar en vacaciones. Al mismo tiempo se expusieron afiches sobre el tema alusivo de cada entrega física.

Con el propósito de fomentar la lectura del material, en cada etapa se propusieron trivias con una pregunta relacionada a la acción que hubiera tenido lugar, de modo que aquellos empleados que respondían correctamente pudieran participar de un sorteo por premios relacionados con la temática de cada etapa: un kit de seguridad para el auto en la primera y tercera etapa; un conjunto deportivo para la segunda.

En números:

2.926 empleados participaron de las trivias correspondientes a las **12** acciones llevadas a cabo.

2.663 empleados contestaron correctamente y por lo tanto participaron del sorteo.

20 kits de seguridad y **12** equipos de ropa deportiva se entregaron a los respectivos ganadores.

Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral

En el marco de ComprometeRSE, también comenzamos a implementar este programa en las empresas del Grupo radicadas en la ciudad de Sunchales. Porque creemos que para hablar de prevención frente a nuestros clientes y a la comunidad en que vivimos, debemos comenzar por modificar nuestras propias conductas, a fin de constituirnos en referentes a imitar.

Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral, es un programa impulsado por Prevención A.R.T. con el objetivo de reducir la siniestralidad laboral a causa de los accidentes de tránsito. Actualmente, el proyecto se encuentra en desarrollo en tres empresas afiliadas a nuestra A.R.T., entre las cuales suman a casi 1.300 trabajadores. (Ver información ampliada en Desempeño Social – El compromiso con nuestros clientes).

En nuestro Grupo el programa se inició con charlas del Dr. Horacio Botta Bernaus, destinadas a todos los empleados de Casa Central. Además, en cada uno de los edificios del Grupo Sancor Seguros de la ciudad de Sunchales, pusimos buzones para que los empleados pudieran realizar consultas sobre los temas tratados en dichas charlas.

Actualmente nos encontramos trabajando en la implementación del mismo programa en Capital Federal.

RESULTADOS

Un promedio de **610** empleados de Casa Central asistieron a cada una de las jornadas.

En las tres jornadas se respondieron **1.726** encuestas cuyos resultados se presentan en el siguiente cuadro:

Concepto	Puntaje
Expectativas	9,40
Relevancia Contenidos	8,99
Desempeño Disertante	9,60
Organización de la jornada	8,75
Promedio General	9,19

En relación a los indicadores de impacto relevados sobre 536 empleados encuestados en la última jornada, el 91,47% opina que cambió su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización. El 98,23% transmitió algunos de los conceptos aprendidos a familiares, amigos, compañeros de trabajo.

Motivadores Viales

Luego de las tres capacitaciones presenciales, la nueva etapa del proyecto supuso un mayor compromiso por parte de los empleados, ya que involucró la formación de un equipo de motivadores viales.

El motivador vial es un integrante de la empresa capacitado sobre la problemática de la accidentalidad vial, dispuesto a comprometerse con la prevención de los accidentes de tránsito, y cuya función principal es la de propiciar la continuidad de las acciones en el Grupo Sancor Seguros.

Por otra parte, se entiende que los motivadores deben ser personas comprometidas con el cumplimiento de lo dispuesto por las reglamentaciones vigentes, a fin de convertirse en verdaderos ejemplos de conductas a imitar.

Las principales funciones del grupo de motivadores, son:

- Realizar un seguimiento de buenas prácticas de prevención de los accidentes de tránsito por parte de los integrantes de la empresa.
- Observar y detectar problemas de seguridad vial.
- Proponer mejoras asociadas a la seguridad vial.
- Mantener canales de comunicación entre los empleados, la empresa, y los responsables del programa.

Con el fin de que los Motivadores se constituyeran en referentes dentro de la empresa en materia de prevención de accidentes de tránsito en el ámbito laboral, a ellos les brindamos una formación complementaria y más profunda, a través de dos talleres de 90 minutos cada uno.

Luego, los 37 Motivadores se dividieron en 6 grupos de trabajo, donde elaboraron y presentaron proyectos para generar mejoras asociadas a la seguridad vial, de acuerdo a las siguientes temáticas:

- Análisis de acceso a los edificios corporativos y mejoras viales.
- Establecimiento de canales de comunicación entre los empleados y la empresa en Tránsito y Seguridad Vial.
- Programas diferenciales de seguridad vial para los empleados del Grupo.
- Programa de prevención de accidentes de tránsito en el ámbito laboral y público, destinado a los usuarios de bicicletas y peatones.
- Más y mejor uso del casco.

6.2.2. El compromiso con nuestro canal de ventas

En el Grupo Sancor Seguros contamos con un equipo de Productores Asesores que ve los cambios que se avecinan como oportunidades de crecimiento. Y el compartir esta visión, nos ayuda a crecer conjuntamente a partir del logro de las metas propuestas.

Esta estructura fortalecida y presente en todo el país, nos permite un profundo conocimiento de las diferentes realidades sociales, económicas y regionales, fortaleciendo dos de nuestros conceptos claves: la fidelidad al origen y la búsqueda de crecimiento permanente. Por ello, año a año buscamos fortalecer la confianza entre la empresa y el canal de ventas, elaborando diferentes proyectos que les brinden herramientas de utilidad para su propio crecimiento.

Total de Productores Asesores en todo el país: 3.090



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

Cursos

En nuestro Grupo, la capacitación es una herramienta estratégica para contribuir al desarrollo profesional de los Productores Asesores de Seguros. Por ello, como viene sucediendo año a año, también en éste estamos desarrollando "Líderes, Programa de Capacitación Continuada" en distintas zonas del país. Este programa tiene como propósito ofrecer al Productor Asesor las horas cátedra anuales que requiere la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para revalidar su matrícula.

En ese sentido, cabe destacar que al finalizar el año 2009, se habrán desarrollado 17 cursos en las principales localidades de la

Argentina, brindando la posibilidad de que todos los Productores Asesores puedan capacitarse y cumplir con las exigencias normativas.

En el mes de junio también se realizó, en la ciudad de La Falda - Provincia de Córdoba- el "Programa de Especialización en Seguros", que convocó a más de 100 Productores Asesores durante dos jornadas de capacitación intensiva. Allí, los especialistas del ramo de Seguros Patrimoniales de nuestro Grupo desarrollaron clases con contenido técnico sobre distintas coberturas.

	Cursos 2007/2008	Cursos 2008/2009
Cantidad de Productores	1.511	878 *
Horas capacitación por Productor	8	7,5
Promedio General del Puntaje otorgado	8,55	8,69

* El período comprendido es julio 2008/ junio 2009. Restan los cursos que se dictarán en la segunda mitad del año 2009.

Asimismo, en el Grupo Sancor Seguros hemos comenzado a trabajar con un conjunto de aplicaciones destinadas tanto a Productores Asesores como a clientes, que se caracterizan por su evolución permanente en lo que respecta a flexibilidad, seguridad, productividad, calidad y rendimiento.

Basadas en el concepto de Orientación a Servicios, estas aplicaciones de alto impacto funcional, permiten integrar en el escritorio de los actores vinculados al negocio, soluciones sostenibles en el tiempo para la gestión integral de los seguros.

Lo que buscamos es lograr mayor dinamismo en las operaciones y aumentar la eficiencia en la integración de las terceras partes para que puedan consumir información y servicios según sus propias necesidades dadas por su rol en la cadena de valor. Ello nos otorga

una ventaja competitiva notable y nos mantiene a la vanguardia en la prestación del servicio.

En tal sentido pusimos a disposición de los Productores Asesores la posibilidad de obtener cotizaciones de seguros de Automotores, Accidentes Personales Íntegro y Accidentes Personales con motivo y en ocasión del trabajo, desde un celular con acceso a Internet. La implementación de esta nueva herramienta permite acceder, desde cualquier lugar del País y a un costo muy bajo, a una cotización de tipo referencial para poder responder de manera inmediata y simple a las solicitudes de posibles clientes.

Cabe destacar que, con respecto a la herramienta virtual EXTRARED, además de la carga de propuestas, se incorporó la

EMISIÓN ON-LINE que permite imprimir la documentación relacionada a la póliza para entregar al cliente en el momento de la contratación.

Asimismo, como otra mejora importante, se pueden imprimir desde la oficina del Agente, en caso de ser necesario, copias de documentación relativa a pólizas emitidas vigentes o no, de todas las ramas.

Durante el período 2008/2009 se capacitaron a más de 930 productores asesores de seguros en el uso de las herramientas virtuales SOAS y EXTRARED.

Con el objeto de conocer la opinión de los principales Productores Asesores de Seguros y así poder detectar debilidades y oportunidades de mejora, durante el ejercicio 2008/2009 se realizaron encuestas de satisfacción sobre las herramientas virtuales:

Herramienta	Extrared		SOAS		Prevenet2 Potenciado	
Período	2007/2008	2008/2009	2007/2008	2008/2009	2007/2008	2008/2009
Puntaje General Obtenido	8,08 puntos	8,79 puntos	8,26 puntos	8,61 puntos	8,56 puntos	8,83 puntos
Calificación herramienta						
Utilización muy frecuente / frecuente	95,60 %	100,00 %	91,70 %	95,06 %	95,70 %	95,80 %
Calificación muy buena / buena	98,60 %	97,14 %	97,60 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Evaluación del Servicio						
Muy simple / normal (simplicidad de uso)	92,70 %	98,56 %	89,20 %	98,77 %	8,94 puntos	95,80 %
Muy rápida / rápida / normal (en acceso y navegación)	82,60 %	94,28 %	90,40 %	97,54 %	8,77 puntos	92,60 %
Muy útil / útil (utilidad)	97,10 %	97,14 %	98,70 %	98,77 %	9,12 puntos	96,80 %

Promedio muestra: 84 productores asesores de seguros. Nivel de confianza 95 %. Error muestral máximo +/- 10.

6.2.3. El compromiso con nuestros clientes

Nuestro objetivo es poner siempre al asegurado en el centro de la atención, por eso, en el Grupo Sancor Seguros, utilizamos la innovación como principal herramienta para el desarrollo de nuevos servicios. Gracias a ello, cada vez son más las personas y empresas que nos eligen para asegurar sus bienes y su vida.

Sancor Seguros		Prevención A.R.T.	
Cantidad de empresas	66.557	Cantidad de empresas	124.266
Cantidad de individuos	910.870	Cantidad de empleados asegurados	1.039.704

Información a Junio de 2009.

Siempre ha sido uno de nuestros objetivos fundamentales el mantener y fortalecer la confianza de nuestros asegurados, a través de una respuesta de primer nivel. Porque más allá de la obtención de rentabilidad, e incluso para que ésta se produzca, es necesario lograr que los clientes estén fidelizados con la empresa. Para ello la única manera es que conozcan y estén conformes con nuestro nivel de respuesta, sea cual sea el contexto en que los siniestros ocurran. Pues solamente de esta manera, cuando apremian circunstancias como la crisis que ha afectado este año a la economía nacional e internacional, la imagen de la empresa continúa firme.

Por todo ello, la satisfacción de nuestros asegurados es la mejor referencia del Grupo Sancor Seguros, y es producto de un trabajo sistematizado donde los pilares del servicio a brindar se consolidaron sobre la filosofía de la atención personalizada y la aplicación de los conceptos de la mejora continua, en base a encuestas de satisfacción.

Concepto calificado	% de Respuestas Muy satisfecho / satisfecho	
	Año 2008	Año 2009
Nivel General de Satisfacción	93,96	98,65
Asesoramiento del Productor Asesor	91,35	96,99
Eficiencia en la gestión administrativa*	90,53	92,54
Cumplimiento frente a siniestros	86,87	96,34
Atención del 0800	88,90	93,28
Atención del 0810*	-	94,61
Atención en la oficina comercial*	98,53	93,46
Asesoramiento y capacitación en prevención y seguridad*	71,24	91,16
Existencia de servicios complementarios*	-	98,11

Promedio muestra: 98 clientes.
Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

*Encuestas realizadas a empresas aseguradas en Prevención A.R.T.

Concepto calificado	% de Respuestas Totalmente de acuerdo / de acuerdo	
	Año 2008	Año 2009
"Empresa solvente y sólida"	87,15	100,00
"Empresa confiable"	95,00	99,75
"Empresa socialmente responsable"	88,83	99,72

Promedio muestra: 98 clientes. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

Contacto con nuestros clientes:

Contactos con el Cliente (Registrados en el Centro de Atención al Cliente)	Ejercicio 2007/2008	Ejercicio 2008/2009
Atención Telefónica*	834.430	1.033.860
Atención Virtual*	18.641	24.900
Total Atenciones	853.071	1.058.760
Gestiones Médicas**	125.186	75.679
Gestiones Administrativas**	445.738	247.709
Total Gestiones**	570.924	323.388
Total Contactos	1.423.995	1.382.148

* La atención telefónica abarca todas las líneas tanto gratuitas como las directas y la atención virtual hace referencia al servicio de Chat de las Webs institucionales de Sancor Seguros y Prevención A.R.T..

** Las gestiones médicas incluyen: toma de denuncia, gestión de traslados, autorizaciones de primeras atenciones; mientras que las gestiones administrativas abarcan: gestión de servicio de asistencias, telemarketing, siniestros con lesionados, confección de certificados, derivación de faxes y derivación de casillas institucionales. La disminución de gestiones médicas en el período 2008/2009 corresponde a la tercerización de traslados en remis y pase de tareas administrativas a otras áreas de Prevención A.R.T..

A partir de Agosto de 2008 se habilitó una nueva línea telefónica gratuita y exclusiva (0800-777-4643) para que nuestros asegurados efectúen denuncias de siniestros del ramo automotor, cualquiera sea la cobertura afectada o la magnitud del siniestro.

Esta nueva alternativa se suma a los canales hoy existentes con el objeto de estar junto a nuestros clientes lo antes posible para brindarles el apoyo y asesoramiento necesarios ante una situación crítica.

Desarrollo de productos

En coherencia con nuestra filosofía de innovación basada en la atención integral de las necesidades del cliente, en el Grupo Sancor Seguros hemos diseñado una nueva estrategia comercial denominada "Sistema Integral de Coberturas 360°", que permite ofrecer a nuestros asegurados y potenciales clientes la posibilidad de cubrir cada una de sus necesidades en seguros. En tiempos donde los márgenes económicos se ven reducidos y minimizar los costos fijos es una alternativa muy viable, nosotros ofrecemos la posibilidad de contratar todas las coberturas que una persona o empresa necesita con una única operatoria, obteniendo descuentos y considerando al cliente como el centro de nuestra atención.

Dentro de este marco de coberturas que piensan al cliente como un todo y brindan respuestas a requerimientos muy específicos, pusimos el foco en la creación de productos rentables como lo es la nueva Generación G3 en coberturas para automotores. Auto Premium Max y Auto Boxes, que constituyen la nueva cara en el ramo, y la mayor novedad es que presentan una póliza específica de Accidentes Personales Familiares que ampara a los familiares del titular hasta el tercer grado de consanguinidad / afinidad.

Por otra parte, a través de Alianza Inversora, hemos instrumentado una nueva opción de financiamiento dirigida al sector agropecuario, más precisamente, a los productores que contratan seguros de riesgo agrícola con Sancor Seguros. Se trata del Fideicomiso Financiero Agro Alianza I, cuyo objetivo es permitir el financiamiento de la campaña de siembra al inicio de la misma, esta-

bleciendo el pago mediante la entrega de cereal al exportador en tiempo y condiciones previamente definidas.

Innovaciones en servicios

Nuestra empresa continúa trabajando para ofrecer a las empresas clientes y sus trabajadores, más y mejores servicios, a través de sistemas ágiles que respondan a la celeridad de los tiempos actuales.

En tal sentido hemos incorporado dos nuevos servicios, que comprenden diferentes soportes tecnológicos.

Por un lado habilitamos la posibilidad de la carga on-line de los avisos de obra para el sector de la construcción, la cual se puede realizar directamente desde nuestra plataforma de servicios PREVENET. Este nuevo servicio permite agilizar los tiempos de comunicación de los avisos de obra y generar beneficios adicionales para la empresa.

Por otro, comenzamos a trabajar con un sistema de información por medio de mensajes de texto. Este nuevo desarrollo tiene el propósito de innovar en las comunicaciones destinadas a trabajadores asegurados y empresas clientes. Este sistema permite enviar, a los trabajadores accidentados, información sobre las prestaciones que se les brinda (traslados, citaciones, pagos de Incapacidad Laboral Temporal (ILT) directos y pagos de Incapacidad Laboral Permanente (ILP)); y a las empresas, avisos sobre el pago de reintegro de jornales, ingreso de denuncia telefónica y citaciones realizadas a su empleado.

Primero Prevención Cursos:

La edición 2008 de Primero Prevención consistió en un programa de cursos especialmente diseñados para las empresas clientes de Prevención A.R.T., cuyo objetivo general fue el seguir colaborando en la capacitación y formación de los trabajadores asegurados.

La propuesta incluyó el desarrollo de capacitaciones sobre temas vinculados a la prevención de accidentes y enfermedades profesionales en todo el país. Se seleccionaron las temáticas que mejor se adecuaban a la problemática presente en cada región y se

convocó a las empresas para que se sumaran a la propuesta.

De esta manera, si bien en un comienzo estaba prevista la realización de 45 cursos, se concretaron más de 70, en los cuales se capacitó a más de 1.600 trabajadores de 577 empresas afiliadas a Prevención A.R.T.. La mayoría de los temas fueron desarrollados con un alto componente práctico, a través de dinámicas grupales y demostraciones.

Todas las ediciones incluyeron la entrega de materiales relacionados con la temática del curso y de certificados para los asistentes.

Indicadores:

Estadísticas		Tipos de cursos y cantidad realizada de cada uno	
Cantidad de cursos realizados:	73	El rol del Supervisor de la Industria en la Prevención de Accidentes:	23
Nivel promedio de satisfacción de los asistentes:	8,96	El rol del Supervisor de la Construcción en la Prevención de Accidentes:	15
Cantidad de empresas asistentes:	577	Primeros Auxilios(RCP):	23 ediciones
Trabajadores que asistieron:	1.603	Manejo Defensivo:	9 ediciones
		Bienestar Animal:	3 ediciones

Caso de Estudio: Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral

Los datos de siniestralidad vinculada a los accidentes de tránsito sufridos por los trabajadores (in itinere o en misión) demuestran la impostergable necesidad de enfrentar esta problemática e intervenir el riesgo del tránsito como un riesgo laboral.

Para hacer frente a este desafío, Prevención A.R.T. impulsó este programa, con los objetivos de:

- Instrumentar en las empresas un proceso educativo que permita un uso responsable de la vía pública, independientemente del medio de locomoción utilizado.
- Disminuir la siniestralidad laboral derivada de accidentes de tránsito.
- Extender las buenas prácticas en el tránsito al grupo familiar de los trabajadores.

Los rasgos principales del programa son:

- Incluye a todos los integrantes de las empresas.
- Se desarrolla en el ámbito de la propia empresa, durante el transcurso de un año calendario.
- Las actividades tienen continuidad, y se hacen extensivas, en la medida de lo posible, al grupo familiar directo de los trabajadores.
- Se forman líderes en seguridad vial (Motivadores) a fin de fomentar conductas seguras y responsables.

Principales etapas y actividades:

- Reuniones informativas.
- Talleres formativos.
- Producción de material didáctico.
- Asesoramiento permanente para la empresa.
- Formación de motivadores.

RESULTADOS:

Alcance:

Empresas involucradas:	3
Talleres realizados:	30
Hs. de capacitación:	45
Motivadores formados:	22

Modificación de conductas:

En todas las etapas, fue fundamental la participación de los trabajadores, la cual se instrumentó a través de diferentes canales de comunicación: buzones para consultas y sugerencias, contacto presencial con el Asesor de Prevención ART, difusión masiva de casilla de correo de los capacitadores.

Al inicio del proyecto en cada empresa se realizó una encuesta para relevar los conocimientos y conductas. Luego de cada taller, los asistentes evaluaron la actividad y efectuaron sugerencias de mejora. Como cierre, cada uno de los trabajadores evaluó en qué medida había modificado sus hábitos y transferido los conceptos aprendidos al grupo familiar directo. Más del 90% de los trabajadores manifestó haber modificado algunas conductas luego de la implementación del programa y haber transmitido los conceptos aprendidos a su círculo cercano.

Indicadores siniestros:

Un programa de esta naturaleza está orientado al cambio de conductas, el cual sólo es posible mediante un proceso educativo sólido y permanente.

Al cabo de 12 meses, el índice de incidencia de accidentes in itinere de estas empresas se redujo en un 18,41%, en tanto que el promedio de trabajadores se incrementó en un 8,95%.

6.2.4. El compromiso con nuestros proveedores

En el Grupo Sancor Seguros estamos convencidos de que para llevar a cabo con éxito nuestra gestión del negocio, necesitamos contar con una cadena de suministro fuerte y comprometida con los valores que nos rigen, principalmente en cuanto a innovación.

Una calificada red de proveedores garantiza una parte importante de la calidad de nuestros propios servicios, por lo que mantener relaciones sostenibles, basadas no sólo en lazos comerciales sino también de confianza y colaboración, se ha convertido en uno de nuestros objetivos claves en relación a la cadena de valor de la empresa.

Para ello, el proceso de selección de nuestros proveedores se funda en la imparcialidad y en la aplicación de criterios objetivos como calidad, costo, cercanía y nivel de respuesta.

Para impulsar el desarrollo económico local de cada uno de los lugares en los que el Grupo Sancor Seguros está presente, dentro del proceso de selección de proveedores, privilegiamos la contratación de productos o servicios de la zona en la que se encuentran nuestras operaciones.

Principales proveedores Grupo Sancor Seguros	% sobre total facturación a proveedores
Prestadores médicos	27,70
Comunicación y Marketing	11,43
Traslado accidentados	10,14
Servicios de Seguridad y Salud Ocupacional	7,59
Gastos de farmacia	4,87
Viajes	4,09
Servicio de Correspondencia	3,85
Servicio control satelital	3,43
Asistencia al vehículo	2,61
Servicios Bancarios y de Seguros	2,61
Investigación y gestión de siniestros	2,57
Útiles de oficina	2,38
Servicios limpieza y vigilancia	2,09
Informática	1,70
Alquileres	1,70
Servicio de consultoría	1,70
Servicios Sociales	1,56
Intermediación por cobranza AFIP	1,44
Alojamiento y comida accidentados	1,06
Telefonía	0,85
Asistencia al viajero	0,34
Asistencia domiciliaria	0,10
Resto	4,18
Total	100,00

Nuestros proveedores y prestadores nos permiten ofrecer servicios de alta calidad a nuestros clientes; pero además, para ellos nosotros también somos un cliente importante, que contribuye a su propia sostenibilidad. Así, en esta relación de necesidad recíproca, buscamos construir vínculos duraderos en el tiempo, basados en el respeto y el compromiso. Por ello consideramos a nuestros proveedores como uno de nuestros grupos de interés principales, y desarrollamos procesos de consulta, para que ellos mismos puedan evaluarnos.

Medición del uso de la herramienta Mediclick (Módulo de gestión dentro de la plataforma Prevenet2 Potenciado):

A través de encuestas sobre esta herramienta se busca:

- Evaluar a Mediclick respecto a su utilidad, simplicidad de uso y niveles de inconvenientes de la herramienta. Conocer si mejoró la relación prestadores – Prevención a través de su uso.
- Evaluar el Programa Más Mediclick.
- Indagar la opinión de los prestadores respecto a la atención de Prevención A.R.T. en cuanto a los auditores, 0800, asesores, gestión administrativa, pagos, etc.

Concepto	Respuesta	%	%
		2007/2008	2008/2009
Calificación general	Muy buena / buena	94,25	94,74
Utilidad	Muy útil / útil	96,55	100,00
Simplicidad	Muy simple / simple	91,95	97,37
Calificación Programa Más Mediclick	Muy bueno / bueno	97,26	92,31

Base población: 74 prestadores. Nivel de Confianza 95%. Error muestral máximo +/- 10.

6.2.5. El compromiso con la comunidad

Continuamos fortaleciendo nuestros lazos con entidades que, aunque son de distinta naturaleza (asociadas a la actividad ase-

guradora, a la prevención de riesgos, al cooperativismo y a la responsabilidad social), comparten los mismos valores y objetivos en cuanto al desarrollo social.

Además, en coherencia con nuestro compromiso en lo que respecta a Seguridad Vial y Responsabilidad Social Empresaria,

sumamos nuevos vínculos con entidades que trabajan a favor de extender a nivel nacional estas temáticas: la Agencia Nacional de Seguridad Vial; IDEA (División RSE) y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Respecto de este último, cabe destacar que en junio de 2009 nos adherimos a esta iniciativa internacional, dando un paso más en la mejora continua de nuestro propio Proceso de Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria.

Con esta adhesión nos comprometemos a integrar a nuestra gestión los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción; principios que el Pacto Global llama a adoptar por todas las compañías que se sumen (Ver capítulo 7).

Fundación Grupo Sancor Seguros

El objetivo institucional de la Fundación es la investigación científica y tecnológica vinculada a la promoción, difusión y desarrollo del cooperativismo; la higiene y salud ocupacional; la seguridad vial y ambiental y al desarrollo agropecuario, así como también a la actividad educativa sistemática y de grado, para el otorgamiento de títulos reconocidos oficialmente por el Ministerio de Cultura y Educación. Asimismo, busca promover los valores culturales mediante el auspicio, subvención, dictado o mantenimiento de cursos gratuitos prestados en establecimientos educacionales públicos o privados reconocidos por los Ministerios de Educación o similares, de las respectivas jurisdicciones.

Se destacan los siguientes proyectos:

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

Creado en 1986, entre las cooperativas asociadas a la casa cooperativa de Sunchales. La Fundación Grupo Sancor Seguros nació con el compromiso de trabajar en pos de la educación y generar condiciones adecuadas para que las carreras locales obtengan títulos de grado reconocidos oficialmente. En ese marco, el traspaso del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.) en sus dos niveles (secundario y terciario), desde Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda. a manos de la Fundación vigente a partir del 1º de Diciembre de 2008, permite continuar trabajando en este sentido y refuerza la premisa de obtener excelencia educativa y brindarle a los alumnos una formación integral.

Hoy se dictan las siguientes carreras: Analista de Sistemas, Analista en Contabilidad y Gestión, Analista en Comercialización, Técnico Superior en Agronegocios, Técnico Superior en Gestión de Cooperativas y Mutuales, Programador de PC.

Promoción del Cooperativismo Escolar

Este proyecto gira en torno a propiciar la creación de Cooperativas Escolares en todo el país, replicando gradualmente la experiencia de Sunchales en otras localidades.

En este sentido la historia se remonta al año 1991 cuando se constituye la primera Cooperativa Escolar en Sunchales, iniciativa que en algunos años fue contagiando a las restantes instituciones educativas de nivel inicial y medio de la ciudad. Es así que desde el año

2007 son doce las Cooperativas Escolares en funcionamiento y que permiten plasmar en el día a día la filosofía cooperativa y poner en práctica los principios y valores del cooperativismo.

Intercambio Cooperativista Internacional

Este intercambio abarca las siguientes acciones:

Casa del Abuelo "Otoño Feliz":

Proyecto sustentable dirigido a la permanencia, crecimiento y fortalecimiento del Hogar como institución de fines sociales. En el mismo se diseñan los siguientes programas de trabajo:

- **ASISTENCIA DE LA RED DE PARTICIPACIÓN:** comprende una Red entre instituciones públicas y privadas locales. A tal efecto en el transcurso del ejercicio se han visitado 44 instituciones dando a conocer el proyecto e invitando a participar de él.
- **AMPLIACIÓN EDILICIA EN LA CASA DEL ABUELO "OTOÑO FELIZ":** hemos participado de las gestiones para que esta institución cuente con mayor capacidad física y de esta forma tramitar su incorporación a la Red de Prestadores de PAMI, en pos de cumplir con los objetivos económicos y sociales postergados.

Visita de estudiantes del I.C.E.S. a otros países:

Con el objetivo de establecer un mecanismo sistemático de intercambio de alumnos con vocación cooperativista que se encuentren cursando el nivel terciario se desarrolló un Programa de Capacitación Cooperativa consistente en la interiorización sobre el funcionamiento de Cooperativas, Mutuales y Fundaciones asociadas a Casa Cooperativa (entidad que nuclea a todas las cooperativas de la zona).

El Programa comenzó en Mayo del año 2009, participan del mismo 31 alumnos del I.C.E.S. y las capacitaciones están programadas hasta enero 2010.

Estos 31 alumnos realizarán intercambios a los siguientes destinos:

- Estado de Paraná y Provincia de Misiones – Brasil.
- Estado de Rio Grande Do Sul y Zona de Curitiba – Brasil.
- Región de Andalucía (Sevilla y Osuna) – España.
- Región Emilia Romagna (Bologna, Imola, Modena) – Italia.

Trabajo en conjunto por la Seguridad Vial

Este año hemos comenzado a participar, a través de nuestra Fundación, del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y sus respectivos Grupos de Trabajo.

Como entidad miembro del Comité nominamos a un representante titular y dos representantes suplentes, quienes participan en distintos grupos de trabajo en los que el Comité Consultivo funciona. Estos Grupos están denominados de la siguiente manera, de acuerdo a sus fines:

- Grupo I: Derechos Humanos y Justicia en Seguridad Vial.
- Grupo II: Técnico y Empresarial en Seguridad Vial.
- Grupo III: Educación, Investigación y Promoción de la Seguridad Vial.

Luego de haber formalizado, a través de la Fundación, nuestra participación en el Comité Consultivo de la ANSV, fuimos convocados por ésta a firmar -junto a otras empresas, ONGs, ciudadanos e instituciones del Estado- el Compromiso Social por la Seguridad Vial. La finalidad de esta convocatoria fue establecer un pacto fundador de la seguridad vial, bajo el concepto de "Seguridad vial es salvar vidas", y que ello se convierta en una Política de Estado permanente y sustentable en torno a la joven Agencia Nacional de Seguridad Vial.

Como resultado de este encuentro, se publicó una carta de compromiso donde se exponen los ejes centrales del consenso, a saber: bregar por la difusión de buenas prácticas de manejo; concientizar acerca de que el respeto a la seguridad vial es responsabilidad de todos; promover una política de estado que permita reducir la fatalidad vial y establecer las bases para un tránsito seguro; y alentar el progresivo desarrollo de un sistema profesional de educación, prevención, control, fiscalización y sanción para los infractores de la ley.

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

Por tercer año consecutivo, continuamos implementado el Programa Rutas en Rojo, en sus diferentes pilares:

Programa de Televisión:

Luego de su emisión semanal por señal abierta (América TV para Capital Federal y Gran Buenos Aires; Red de Repetidoras de Telefé para el interior del país), los capítulos de Rutas en Rojo se transmitieron los domingos y martes, durante un año (desde marzo de 2008 a marzo de 2009), a través del canal El Garage TV y canales del interior del País.

Móvil:

Hasta Junio de 2009, el móvil de Rutas en Rojo estuvo presente en 47 localidades de las distintas Provincias argentinas. Allí se realizaron gratuitamente más de 16.000 test psicofísicos.

Capacitación:

Repartimos más de 18.000 DVDs de capacitación en Seguridad Vial (Rutas en Rojo- 60min.) a asistentes al móvil, colegios, municipalidades, cuerpos de bomberos y otras instituciones y personas que los solicitaron.

Web rutasenrojo.com.ar:

Más de 52.700 personas visitaron nuestra web, alcanzando un promedio de casi 3.000 clicks mensuales.

Más de 7.000 personas descargaron uno o más capítulos del Programa de TV Rutas en Rojo.

Charlas

Se realizaron más de 60 conferencias sobre seguridad vial en distintas localidades de la Argentina, a las cuales asistieron aproximadamente 4.300 personas.

El promedio general de satisfacción obtenido en dichas charlas fue de 8,91 puntos. En lo que respecta a indicadores de impacto; el 92,26% piensa que va a cambiar su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, y el 98,38% se compromete en transmitir algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano.

Formador de Formadores

Este Programa de Capacitación Docente para la enseñanza de la Educación Vial en la Escuela es dictado por el Dr. Horacio Botta Bernaus, y tiene por objetivo incluir la educación vial en los programas de la currícula escolar.

Además de contar con el aval del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe y ser declarado de "Interés educativo" por el mismo, fue aprobado por la Subsecretaría de Promoción de la Igualdad y Calidad Educativa del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

Luego de la experiencia positiva en Sunchales -que tuvo lugar en 2007-, durante octubre y noviembre del 2008 el programa se llevó a cabo en la Provincia de Córdoba, alcanzando a docentes de las localidades de: Brinckmann, Miramar, Morteros, Altos de Chiopón, Balnearia, Colonia Vignaud, Coronel Praga, Freyre, La Paqueta, Marul y Portaña.

Algunos datos relevantes al respecto:

- 57 escuelas de nivel inicial y primario, públicas, privadas, rurales y especiales realizaron el curso.
- Asistieron aproximadamente 200 docentes y directoras, 147 de las cuales cumplieron con los requisitos para la aprobación y obtuvieron el certificado avalado por los Ministerios de las Provincias donde se realizó el Programa.
- Las jornadas fueron calificadas por los docentes con un promedio de 9,52 puntos, en lo que respecta a contenidos, disertantes y organización.
- En la Provincia de Santa Fe, 13 proyectos educativos fueron elaborados y puestos en marcha por las distintas instituciones repercutiendo en aproximadamente 3500 alumnos.
- El 96.88% de las docentes expresó que cambió su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, el 100% de ellas dijo haber transmitido algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano, mientras que el 76.57% respondió que pondrá en práctica en sus clases los proyectos presentados en un corto o mediano plazo.

Además "Formador de Formadores" se organizó en Chile, junto a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Un curso que alcanzó a 22 docentes y se dictó en el marco del Encuentro Iberoamericano de Autoridades Nacionales de Tránsito en Santiago de Chile, entre el 15 y el 18 de Junio de 2009.

Trabajo junto a la Municipalidad de Sunchales

En Abril de 2008 se presentó el Programa Municipal de Seguridad Vial "Un Compromiso de Todos", llevado a la práctica por el municipio local con el apoyo y la colaboración del Grupo Sancor Seguros. Dicho Programa tuvo como asesor al especialista internacional en Seguridad Vial, Dr. Horacio Botta Bernaus y al resto de integrantes del Estudio Botta Bernaus, Farias y Asociados.

El mismo contiene cuatro etapas: actualización normativa del tránsito en el ámbito municipal; curso de capacitación de tránsito a empleados municipales; curso de capacitación a inspectores de tránsito (consistió en veinte horas de clases teóricas e instancias de pruebas para 14 personas que se desempeñan como inspectores de tránsito en la ciudad de Sunchales); y diagnóstico y análisis de ingeniería de tránsito de vías y/o puntos de conflicto de la comunidad.

Prevención en Escuelas/Prevenimientos

En continuidad con el Programa Prevención en Escuelas, que en 2007 había comprendido a todas las instituciones educativas de nivel primario y secundario aseguradas con Prevención A.R.T., para el 2008 quisimos llegar a otras escuelas del País e incluso directamente a los niños, para lo cual apostamos a desarrollar nuestro espacio virtual "Prevenimientos".

Esta web que inicialmente se pensó como un soporte para que los docentes utilicen a la hora de transmitir conceptos sobre seguridad en el aula, adquirió una dimensión mucho mayor a partir de la incorporación del Club Prevenimientos. En este espacio los chicos pueden conocerse, compartir sus experiencias, jugar y aprender, sintiéndose parte de una comunidad virtual cuyos lazos están fundados en el respeto, el cuidado de la propia persona y la de los demás. Prevenimientos se ha convertido en una puerta de entrada a un mundo

casi desconocido para los chicos como lo es el de la prevención de riesgos, pero a través de elementos que les son propios como el juego y las nuevas tecnologías. Y aprovechando esos intereses, Prevención A.R.T. quiso acercar a este público a un tema que merece ser abordado desde la más temprana edad, puesto que es la única manera de construir una conciencia real acerca de la importancia de la prevención y la seguridad.

Varias son las novedades que se han incluido para el lanzamiento del Club: un álbum de figuritas, el anuncio de los cumpleaños del mes, una rayuela virtual y hasta un fotolog; pero especial mención merece el juego "Divertite Seguro", un juego de conducción que -basado en una lógica de "exploración"- permite a los niños aprender las normas de tránsito de una manera mucho más divertida y didáctica.

Otro servicio para la comunidad

Cabe destacar que este año hemos puesto a disposición de los medios de prensa locales, una Estación Meteorológica Sinóptica obtenida mediante un convenio firmado con el Servicio Meteorológico Nacional. La misma está ubicada en el Aeródromo Sunchales y opera durante las 24 horas proveyendo datos meteorológicos de la zona. Como está enlazada con la red del Servicio Meteorológico Nacional, puede también obtener datos meteorológicos de todo el país.

6.3. Desempeño ambiental

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el uso racional de los recursos, es una de las líneas estratégicas de nuestro modelo de negocio.

Es por ello que en este último ejercicio nos orientamos a la mejora de las formas de trabajo, reformulando el Grupo de Medioambiente que se había conformado en un principio, para lo cual conformamos distintos subgrupos enfocados a categorías puntuales de acción.

Subgrupos que trabajan los temas:	Objetivos
Recursos energéticos:	Desarrollar estrategias vinculadas con la racionalización del consumo de la energía eléctrica en nuestras dependencias administrativas. Diagramar la implementación de estas acciones para que alcancen todos los niveles de la organización.
Insumos:	Establecer medidas direccionadas a optimizar el uso de recursos materiales: tonner, cartuchos, CD, DVD, entre otros. Analizar los procesos administrativos a fin de evaluar mejoras medioambientales y su repercusión sobre la gestión diaria del personal.
Tratamiento de residuos:	Planificar distintas acciones respecto a los residuos generados por nuestro Grupo Asegurador (Baterías de notebook, monitores, papel, plástico, aluminio, etc.), con el fin de reciclar o dar disposición final segura a los mismos. Proponer convenios o contratos con terceros, respetando la normativa vigente aplicable.
Acciones con Proveedores:	Analizar los procedimientos internos de contratación para la compra de insumos o la prestación de servicios (Por ej: mantenimiento de impresoras, fumigación de plantas y edificios, etc.), incorporándoles medidas medioambientales que deben cumplir para ser aceptados como proveedores del Grupo Sancor Seguros.
Acciones con Clientes:	Sobre la base de los distintos elementos comerciales y de difusión que les hacemos llegar a nuestros clientes (asegurados actuales y futuros, productores y asesores de seguros, comunidad en general), rediseñar los mismos para que su impacto ambiental sea el mínimo posible.

Acciones concretas realizadas:

- Se coordinó con Bomberos Voluntarios de Sunchales y Control Público Municipal, el trasvase y traslado de los 2.000 kg. de amoníaco extraído del ex-sistema de refrigeración de nuestro Edificio Corporativo a la Planta Industrial Sunchales de SanCor Cooperativas Unidas Limitada.
- En búsqueda de una salida sustentable para el recambio tecnológico que efectúa nuestra empresa, procurando no generar un impacto negativo en el medioambiente, se le dio disposición final a 9.620 kg. de "Basura Tecnológica", a través de un proveedor habilitado para tal fin y el cual se encargó de realizar la manipulación, desmonte y separación de piezas a los efectos del posterior reciclaje de materiales y metales. Por esta acción, desde nuestro Grupo Asegurador hemos obtenido una certificación ambiental. Esta entrega de equipamiento obsoleto se llevó a cabo en cumplimiento de las Leyes Nacionales N° 23.992 (aprobación del Convenio de Basilea), N° 24.051 de Residuos Peligrosos y N° 25.613 de Residuos Industriales y Comerciales.
- A partir de Mayo 2009 se dejó de imprimir en forma masiva (con las emisiones nuevas y renovaciones de todas las ramas) las copias de pólizas para organizador y productor. Por consiguiente el agente tiene la posibilidad de imprimir sus propias copias de pólizas y demás documentación relacionada, en el caso de necesitarlo.
- Desde diciembre de 2008, venimos implementando una acción propuesta por empleados de la empresa y trabajada por el Grupo de Medioambiente. La misma consiste en la inclusión de un mensaje con contenido ecológico en los correos que los empleados del Grupo Sancor Seguros emitan desde la empresa:



Imprima este mensaje **sólo si es absolutamente necesario**.
Para imprimir, en lo posible utilice el papel de ambos lados.
El Grupo Sancor Seguros se compromete con el cuidado del medioambiente.

Indicadores:

Reciclado de Materiales	Cantidad reciclada mensualmente en Casa Central	
	2007/2008	2008/2009
Papel	2.388 kg	1.750 Kg
Plástico	28 kg	31 Kg

Cantidad de Video Conferencias	2007/2008	2008/2009
Cantidad de VC.	279	220

Recursos consumidos:

Consumo per cápita anual	2008/2009
Vasos descartables consumidos	1.419 unidades
Latas descartables consumidas	173 unidades

Consumo anual	2008/2009
Energía – Modalidad Grandes Clientes	
Energías registradas horas Pico	360.195 KWh
Energías registradas horas Resto	1.231.331 KWh
Energías registradas horas Valle	320.848 KWh
Energías registradas totales	1.912.374 KWh
Energía – Modalidad bimestral	427.854 KWh
Agua	5.991 m ³

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

Continuamos trabajando para desarrollar herramientas de medición que permitan mostrar el impacto que tienen estas iniciativas sobre el medioambiente.



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

7

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y la Iniciativa de Reporte Global (GRI)

- 7.1. Nuestra COP – Comunicación sobre el Progreso
- 7.2. Tabla de contenidos e Indicadores GRI

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y la Iniciativa de Reporte Global (GRI)

En Junio de este año 2009, tomamos la decisión de adherirnos a la iniciativa internacional de Responsabilidad Social Empresaria de las Naciones Unidas, conocida como Pacto Global de Naciones Unidas.

Esta iniciativa mundial fue lanzada en 1999 por el ex Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesta en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en julio del año 2000. El Pacto llama a las compañías a adoptar 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción.

Hoy en día, es una red internacional de gran reconocimiento que promueve la RSE e integra a más de 6.000 compañías a nivel global, y 325 a nivel nacional. Dichas compañías representan diferentes industrias y regiones geográficas, pero tienen dos características comunes: todas están en posiciones de liderazgo y aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable que considere los intereses de un amplio espectro de grupos interesados, incluyendo empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.

El Pacto no es un instrumento regulatorio o un código de conducta con fuerza legal. Se trata de una iniciativa a la que los participantes ingresan voluntariamente y que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas.

Anualmente, las empresas adheridas deben presentar el cumplimiento de los 10 Principios a través de la COP (Comunicación sobre el Progreso).

Con nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina, en el Grupo Sancor Seguros damos un paso más, avanzando en nuestro compromiso de mejora continua del Proceso de RSE iniciado en 2005. Creemos que debemos profundizar la gestión de Responsabilidad Social Empresaria y promover esta iniciativa de la mano de los líderes empresarios del país.

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

7.1. Nuestra COP – Comunicación sobre el Progreso

Este Informe de RSE, es nuestra primera Comunicación sobre el Progreso, como muestra del compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas. La siguiente tabla expone los indicadores económicos, ambientales y sociales de la Global Reporting Initiative (GRI) que dan cumplimiento a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

En la tabla mostramos la correspondencia entre los Principios del Pacto Global, los indicadores de cumplimiento GRI, (del documento: "Estableciendo la Conexión, GRI y Pacto Global. Mayo de 2007") y la sección del Informe en la cual se encuentran estos indicadores.

Principios del Pacto Global	Indicadores GRI		Sección
	Relevancia Directa	Relevancia Indirecta	
Derechos Humanos			
No 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	HR1-2*, HR3-9	LA4, LA13, LA14, S01	Cap. 6.2.1, 6.2.5, 5.4 y nota al pie en tabla GRI
No 2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.	HR1-2*, HR8		Nota al pie en tabla GRI
Condiciones laborales			
No 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5		Cap. 6.2.1 y nota al pie en tabla GRI
No 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	HR7	HR1-2*, HR3	
No 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	HR6	HR1-2*, HR3	
No 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14	HR1-2*, EC5*, EC7*, LA3	
Medio Ambiente			
No 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.	4.11	EC2*	Cap.: 4, 5, 6.3
No 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.	EN2*, EN5, EN6*, EN7**, EN10**, EN13-14**, EN18, EN21**, EN22*, EN 26 – 27**, EN30*	EC2*, EN1, EN3*, EN4, EN8, EN9**, EN11-12**, EN15**, EN16-17*, EN19-20*, EN 23-25**, EN28, EN29*, PR3*, PR4	Cap.: 6.3, nota al pie en tabla GRI
No 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	EN2*, EN5, EN6*, EN7, EN10**, EN18, EN26, EN27**		Cap. 6.3
Anti-corrupción			
No 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.	S02*, S03, S04	S05-6	Nota al pie en tabla GRI

* No disponible.

** No Aplica.

Nuestro compromiso con la RSE y el Pacto Global de Naciones Unidas implica trabajar en la mejora continua de la sistematización de nuestro desempeño económico, social y ambiental. Para ello estamos trabajando internamente para desarrollar indicadores cuantitativos y cualitativos según la Guía G3 de Global Reporting Initiative. En este Informe se incluyen los indicadores GRI presentados en la tabla a continuación. A futuro continuaremos trabajando para consolidar estos indicadores y avanzar en la sistematización de los indicadores GRI más relevantes para nuestro negocio.

7.2. Tabla de contenidos e Indicadores GRI

1. Visión y estrategia		Secciones
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Cap. 1
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Cap. 3, 4 y 5
2. Perfil		
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	3.1
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	3.1
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	3.1
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	3.1
2.5	Nº de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.	3.1
2.7	Mercados servidos.	3.1
2.8	Dimensiones de la organización informante.	6.1
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	3.1
3. Parámetros de la Memoria		
Perfil de la Memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	2.2
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	2.1
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	2.1
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	2.2, Cap. 9
Alcance y cobertura de la Memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	2.3
3.6	Cobertura de la Memoria.	2.3
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	2.3, Cap. 6
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N/A
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	1
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	1
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	2.1, 2.3, 1
Índice del contenido GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	Cap. 7
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés		
Gobierno		
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	N/A

1. Las aclaraciones sobre las técnicas de medición se realizan a lo largo del Informe.

4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	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, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	4.2

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Cap.4 y 5, 6.3
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	6.2.5, 7.1
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	6.2.5

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	2.3, Cap.5 y 6.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	2.3, 5.1
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	4.3, Cap. 5
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	2.3, 5.4

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Desempeño económico

EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	6.1
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	6.2
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	2

Presencia en el mercado

EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6.2.4.
---------	---	--------

Impactos económicos indirectos

EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	6.2.5, 5.4
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	5.4, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.5

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

Empleo

LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	6.2.1
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6.2.1
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	6.2.1

Relaciones empresa/trabajadores

LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6.2.1
---------	--	-------

Salud y seguridad en el trabajo

LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6.2.1
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	6.2.1

Formación y educación

LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	6.2.1
----------	---	-------

2. El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el ejercicio 2008/2009.

LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	6.2.1
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	6.2.1
Diversidad e igualdad de oportunidad		
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	6.2.1
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	3

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	6.2.1
---------	---	-------

No discriminación

HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	4
---------	---	---

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para espaldar estos derechos.	4
---------	---	---

Explotación infantil

HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	4
---------	--	---

Trabajos forzados

HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	4
---------	---	---

Derechos de los indígenas

HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	5
---------	---	---

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Comunidad

SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	6.2.5, 5.4
---------	---	------------

Corrupción

SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	6
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	4

Política pública

SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	7
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	7

Comportamiento de competencia desleal

SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	4
---------	--	---

Comportamiento normativa

SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	4
---------	--	---

3. No hay diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.
4. No se registraron incidentes durante el ejercicio 2008/2009.
5. Las actividades del Grupo Sancor Seguros no se realizan en ubicaciones geográficas donde habitan poblaciones indígenas.
6. Se proyecta realizar charlas sobre Lavado de Dinero en el próximo ejercicio 2009/2010. Las mismas no pudieron completarse en el ejercicio 2008/2009 debido a la sanción de la Ley de Blanqueo de Capitales. Sobre la misma se aguardan definiciones de los organismos oficiales UIF (Unidad de Información Financiera) y SSN (Superintendencia de Seguros de la Nación).
7. No se financian partidos políticos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Salud y seguridad del cliente

PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	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, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	9
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	8
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	6.2.3

Comunicaciones de marketing

PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	10
PR7 (A)	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	8

Privacidad del cliente

PR8 (A)	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	8
---------	---	---

Cumplimiento normativo

PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	8
---------	--	---

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Materiales

EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	6.3
---------	--	-----

Energía

EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	6.3
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	6.3
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	6.3
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	6.3

Agua

EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	6.3
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A

Biodiversidad

EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A

8. No se registraron incidentes durante el ejercicio 2008/2009

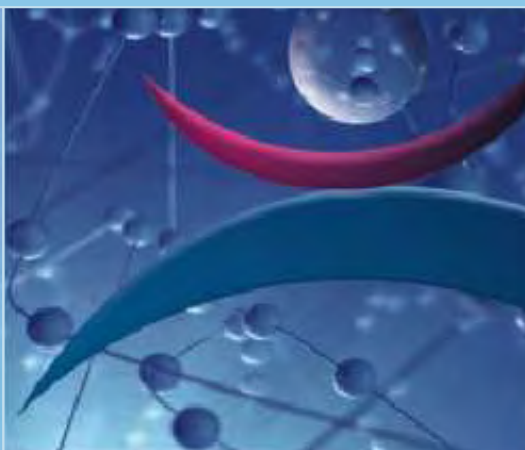
9. El 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el art. 23 de la ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (Resolución SSN Nº 21.523, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas, más información en : <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/24924/texact.htm>

10. Las Agencias que trabajan con el Grupo Sancor Seguros cumplen con las siguientes normas publicitarias: Código de Ética y Autorregulación Publicitaria del Consejo de Autorregulación Publicitaria (CONARP); Ley de defensa al Consumidor 24.240; ley de Radiodifusión; Código de Ética de la Asociación Argentina de Agencias de Publicidad (AAP) y de la ley 20.091 art. 57.

EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A
EN15 (A)	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyas hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A
Emisión, vertidos y residuos		
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	6.3
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	6.3
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	11



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA



8

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. El mismo provee pautas para dialogar con los grupos de interés 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) a fin de 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.

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 Cía. 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 (Global Reporting Initiative) - Iniciativa de Reporte

Global: 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 dicha organización.

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.

Póliza: es el documento representativo del contrato de seguro, con cuya emisión se formaliza éste. 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 previstos 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 Organización Internacional de Trabajo). La RSE no se trata del desarrollo de actividades sociales o 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.



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

9

Su opinión nos
ayuda a crecer

Su opinión nos ayuda a crecer

Cada nuevo Ciclo o Pre Ciclo de trabajo de nuestro Proceso de RSE es un paso más que damos para avanzar en el compromiso que asumimos desde el año 2005, cuando iniciamos esta Gestión de Responsabilidad Social Empresaria. Este Proceso está centrado en el DIÁLOGO, precisamente con el propósito de escuchar lo que nuestros grupos de interés tienen para aportar sobre los temas vinculados al negocio, desempeño y gestión de RSE del Grupo Sancor Seguros.

Por eso incluimos en este Informe, un Formulario de Opinión, para que cualquier grupo de interés y lector del mismo, tenga la libertad de hacernos llegar sus opiniones, sugerencias, dudas o cualquier comentario extra vinculado a este Proceso y nuestro trabajo.

Puede enviarlo por correo, utilizando el formulario de respuesta postal paga que se adjunta; por fax a la línea sin cargo 0800-444-28500 o bien por correo electrónico solicitando la versión digital del formulario a RSE@gruposancorseguros.com.

Muchas gracias por su constante participación,

Javier Di Biase
Gerente de Responsabilidad Social Empresaria
Grupo Sancor Seguros.

FORMULARIO DE OPINIÓN

1. ¿Cuál es su relación con el Grupo Sancor Seguros?

Cliente ☐ Asociado ☐ Empleado ☐ Proveedor ☐ Productor Asesor de Seguros ☐ Comunidad ☐
Otro (especificar) _____

2. ¿Qué cantidad de información ha leído de este Informe?

Toda ☐ La mayor parte ☐ Una parte ☐

Acerca del Informe de RSE Pre Ciclo 3 2008/2009	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1) El lenguaje es simple y comprensible					
2) La cantidad de páginas es adecuada					
3) Muestra nuestro compromiso con mantener informados a nuestros públicos					

4) ¿Cómo evalúa nuestro desempeño social, ambiental y ético en relación a las respuestas aquí presentadas?

Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

5) ¿Qué es lo que más le gustó de este Informe?

6) ¿Qué podríamos mejorar?

7) ¿Cómo podríamos mejorar el Proceso de RSE?

8) ¿Le gustaría participar en consultas o diálogos del Proceso de RSE?

Nombre y Apellido: _____

Dirección: _____ Localidad: _____

Provincia: _____ País: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____ Organización: _____

Contáctenos

Para cualquier información complementaria o sugerencia acerca del Proceso de RSE o de este Informe de RSE, por favor contactar a:

Javier Di Biase – Gerente de Responsabilidad Social Empresaria

y/o **Betina Azugna** - Coordinadora de RSE,

al correo electrónico: RSE@gruposancorsegueros.com

Para más información sobre el Grupo Sancor Seguros ver: www.gruposancorsegueros.com



R. N. P. S. P. N° 2
>>> OCA
Operativa N° 8074

RESPUESTAS POSTALES PAGAS

Para ser depositado en buzones **OCA**

At:

**GERENCIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA
GRUPO SANCOR SEGUROS**

Av. Independencia 333 - 2322 - Sunchales - (SF)





RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA