

Cerca de las personas, comprometidos con el futuro

ANEXO

del Reporte de Sustentabilidad 2013/2014

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria
ISO 26000 / GRI G4 / AA1000SES /
AA1000AS / PACTO GLOBAL-COP Avanzada



ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD DEL GRUPO SANCOR SEGUROS

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad está basada en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo, para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones.

En este sentido, impulsamos la mejora continua en la gestión de RSE, con convicción, pasión, conocimiento y perseverancia en nuestro accionar.

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



Diálogo con los grupos de interés.



Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.

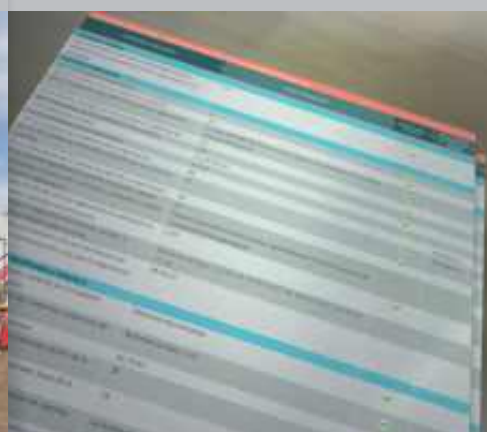




Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico, económico y social de la región y el país.

Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud.

Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.



ÍNDICE

Capítulo 1:

INTRODUCCIÓN 3

Capítulo 2:

GOBIERNO DE LA EMPRESA

2.1. Funcionamiento de la Gobernanza..... 3

Capítulo 3:

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. ANTICORRUPCIÓN..... 4

3.1.1. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)..... 4

3.1.2. Mecanismo para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal..... 4

3.1.3. Prevención del Fraude 5

3.2. Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores..... 5

3.2.1. Gestión y comunicación con proveedores 5

3.2.2. Auditorías a proveedores 5

3.2.3. Capacitaciones a proveedores de servicios..... 6

3.2.4. Administración del Sistema de Habilitación de Contratistas..... 6

Capítulo 4:

PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Indicadores Laborales 6

4.1.1. Índices de reincorporación y retención al trabajo 8

4.2. Condiciones de trabajo y protección social 8

4.2.1. Beneficios para nuestra gente..... 8

4.2.2. Comunicación y formación en Responsabilidad Social 9

4.3. Representación Sindical 10

4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo 11

4.4.1. Indicadores de capacitación de los empleados 11

4.4.2. Gestión del Desempeño 12

4.4.3. Encuesta de Clima y Compromiso 12

4.4.4. Manteniéndonos Activos 12

4.4.5. Re-Crearnos 12

Capítulo 5:

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas 12

5.1.1. Capacitaciones para el personal de Productores Asesores 12

5.1.2. Tecnologías para Productores Asesores 13

5.2. El Compromiso con nuestros clientes 13

5.2.1. Indicadores de satisfacción de clientes 13

5.3. Servicios de Atención y Apoyo al Cliente 14

5.3.1. Programa de contención de los accidentados..... 14

5.3.2. Indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C. 14

5.4. Nuevos desarrollos..... 15

Capítulo 6:

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

6.1. Los DDHH y nuestros empleados: Programa Motivadores Viales 16

6.2. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo" 17

6.3. Parque Temático de Seguridad Vial..... 18

6.4. Los derechos humanos como cuidado y promoción en alianza con el Estado y la sociedad civil 18

Capítulo 7:

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

7.1. Alianzas de trabajo 18

7.2. Fundación Grupo Sancor Seguros..... 19

7.2.1. ICES 19

7.3. Educación y cultura 19

Capítulo 8:

CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

8.1. Uso sostenible de Recursos 20

8.1.1. Certificación LEED Edificio Corporativo 20

8.2. Prevención de la contaminación..... 21

8.2.1. Indicadores de consumo 21


8.2.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto 22

En este Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 del Grupo Sancor Seguros, se incluye información complementaria a lo publicado en dicho documento y de interés para nuestros públicos clave.

A través del Análisis de Materialidad, se trabajó en la re-identificación de temas de impacto para el negocio y los grupos de interés. Mediante este ejercicio, se detectaron 73 aspectos relacionados a nuestra Organización en materia de sustentabilidad y que fueron analizados en base a

nuestros Reportes de Sustentabilidad, el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012/2020, los aspectos incluidos en la Guía G4 y las materias fundamentales de ISO 26000 junto a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Una vez realizada esta primera detección y con la participación de nuestra Alta Dirección y Grupo Estratégico de RSE, se trabajó en la priorización de estos temas, para identificar los que fueran estratégicos y más relevantes al negocio. Estos 24 temas estratégicos fueron organizados en base a las 7 materias fundamentales de la ISO y la información correspondiente a cada uno de ellos es presentada en el cuerpo de nuestro noveno Reporte de Sustentabilidad 2013/2014.

Los demás temas, considerados como no relevantes pero que podrían ser de interés para nuestros públicos, son presentados en este Documento Anexo. En el mismo también se puede acceder a información complementaria de indicadores materiales que por su extensión y complejidad, fueron incluidos en esta publicación. Todos ellos están debidamente identificados con la siguiente referencia: 

2.1. Funcionamiento de la Gobernanza

Las Asambleas Anuales permiten fortalecer el diálogo y la comunicación entre los Asociados (representados por los Delegados de las distintas zonas) y los Consejeros. El Consejo de Administración, por su parte, mantiene reuniones periódicas (todos los meses) en las que aborda y evalúa nuevas propuestas vinculadas al funcionamiento de la Cooperativa.

Asimismo, los Consejeros zonales, los funcionarios Corporativos y de cada Unidad de Negocios, deben llevar adelante reuniones informativas destinadas a los Delegados zonales, en las cuales se presenta la evolución de la situación general del Grupo y sus proyecciones. Estos espacios también son aprovechados para la realización de consultas e intercambio de opiniones entre Asociados, Productores Asesores de Seguros y los miembros de la empresa, siendo el resultado un diálogo que permite la mejora continua de la gestión.

Los miembros del Consejo de Administración participan, además, en tres Comisiones de Trabajo: de Administración, Finanzas y Contralor; de Producción y Siniestros; y de Relaciones y Educación Cooperativa (esta última incluye los aspectos vinculados a RSE). En la misma se abordan temas ligados a la sostenibilidad, cumplimiento de normas y estándares, relaciones sociales y cooperativismo.

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

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

En cuanto a la remuneración que corresponde a los Consejeros en ejercicios de sus funciones, esta no guarda relación con el desempeño o ingresos de la empresa, sino que gozan de sueldo fijo (ver Estatuto).

Ratio entre el incremento porcentual de la compensación total del individuo mejor pago y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para los empleados:

Indicador	ARGENTINA
Persona que recibió la retribución más elevada en el año objeto de la memoria, teniendo en cuenta la remuneración total	CEO
Incremento porcentual de la remuneración de la persona mejor pagada respecto del año anterior	25%
Remuneración total anual media de todos los empleados, sin contar a la persona con la retribución más alta	\$16.947
Composición de la remuneración total anual de la persona mejor pagada y del resto de los empleados:	
Tipo de remuneración que se han incluido en el cálculo	Salario Base Mensual
Indicación sobre si se incluyen en el cálculo a los empleados a tiempo completo, a tiempo parcial y a los trabajadores contratados. Si los salarios de los empleados a tiempo parcial se convierten en salarios equivalentes a tiempo completo	Incluye empleados a tiempo completo únicamente
Operaciones o países se tienen en cuenta	Argentina
Incremento porcentual de la remuneración media anual respecto del año anterior	25,1%
Relación entre el incremento porcentual de la remuneración total anual de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la remuneración total anual media del resto de los empleados	1,1128

El desarrollo de las Asambleas se encuentra establecido por el Estatuto Social en sus artículos 38 y 39.

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

Art. 39: el Consejo de Administración convocará con 15 días de

antelación a las asambleas electorales, las que se realizarán con una anticipación de 30 días a la fecha de la asamblea general ordinaria. Al constituirse cada una de ellas, elegirá su presidente y secretario. Anualmente, el Consejo de Administración resolverá la forma en que la convocatoria será comunicada a los socios electores. En cuanto a la naturaleza y número de preocupaciones del órgano de gobierno, estas se remiten a disminuir la alta tasa de judicialidad que afecta al sistema de Riesgos del Trabajo, desarrollar las ramas del negocio en las que aún no se tiene tanta participación de cartera, impulsar las nuevas empresas y emprendimientos, y depurar la cartera de clientes, conservando aquellos que cumplen las condiciones de prevención y seguridad.

CAPÍTULO 3 PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. ANTICORRUPCIÓN

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

Cantidad y porcentaje de empleados que participaron de capacitaciones sobre anticorrupción:

Grupos y Zona de Implementación				CATEGORÍAS		
	Total de Convocados	Total de Asistentes	% de Asistencia	Gerenciales	Ejecutivos	No Gerenciales/ No Ejecutivos
Unidad de Negocios Rosario	53	53	100%	1	5	47
Unidad de Negocios Capital Federal	245	201	82%	2	18	181
Unidad de Negocios Santa Rosa	12	10	83%	1	0	9
Unidad de Negocios Resistencia	28	27	96%	1	4	22
Unidad de Negocios Concordia	12	12	100%	1	1	10
Corporación - Resto de Colaboradores	866	799	92%	0	0	799
Unidad de Negocios General Roca	44	43	98%	1	4	38
Unidad de Negocios Tucumán	12	10	83%	1	2	7
Unidad de Negocios Bahía Blanca	15	14	93%	1	1	12
Unidad de Negocios Río Cuarto	16	15	94%	1	1	13
Unidad de Negocios Casa Central	48	48	100%	1	5	42
Unidad de Negocios Mar del Plata	25	22	88%	1	1	20
Analistas PLAFT de las Unidades de Negocios						
Corporación - Sunchales	9	9	100%	0	0	9
Unidad de Negocios Sucursal Capital Federal	7	7	100%	0	0	7

3.1.2. Mecanismo para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal

La columna vertebral del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo está basada en un conjunto de Alertas documentales, de Monitoreo y Personalizadas. El sistema de Alertas Personalizadas requiere del compromiso y participación activa y permanente de todos los colaboradores.

El mismo, denominado Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales (COSI), permite y obliga a quienes están cerca de los clientes, operaciones e intermediarios, a manejar las alertas de inusualidad en el mismo momento en que se están produciendo. Luego, la autoridad máxima del Grupo en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), realizará el análisis complementario correspondiente, para determinar si la inusualidad resulta en sospecha, derivando en la emisión del ROS (Reporte de Operaciones

Sospechosas) a la UIF (Unidad de Información Financiera) o determinando si la misma se encuadra dentro de una operación no observable bajo las exigencias normativas.

Todo hecho, acto, operación u omisión conforme las pautas definidas en el Manual de Procedimiento (disponible en la Intranet Corporativa), deberá ser informado al superior inmediato dentro de las 24 hs. de la toma de conocimiento, utilizando a tal efecto el Formulario COSI, para que el mismo efectúe la evaluación correspondiente y eleve la comunicación al Área de Prevención de Lavado de Activos (PLA) en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Dentro de ese plazo, el informante recibirá de parte del Área de PLA el acuse de recibo de su informe y las instrucciones que correspondan. En caso de que no reciba dentro del plazo de siete días hábiles el acuse de recibo y/o las instrucciones de actuación de parte del Área de PLA, queda automáticamente autorizado y obligado a enviar en forma directa a la respectiva Área, la "Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales", haciendo referencia a todas las circunstancias del caso.

Para las ocasiones en que el informante considere que por razones de seguridad, necesidad u oportunidad el reporte deba efectuarse en forma anónima, remitirá el formulario conjuntamente con la documentación respectiva en sobre cerrado y en forma directa al Área de PLA.

Formas de envío de la Comunicación Interna de Operaciones y Situaciones Inusuales

En todos los casos se utilizará el Formulario COSI, también disponible en la Intranet Corporativa. El mismo puede ser enviado por cualquiera de los medios disponibles:

- ▶ Por mail: se integrará dicho Formulario y se enviará mediante la casilla de correo pla@gruposanconseguos.com.
- ▶ Por sobre: se integrará e imprimirá el Formulario COSI conforme las opiniones y junto con la documentación respaldatoria, se remitirá por correspondencia interna al Área de PLA.

3.1.3. Prevención del Fraude

Lamentablemente, por distintos factores, el fraude contra las aseguradoras sigue aumentando. En tal sentido, la Superintendencia de Seguros de la Nación, el pasado 17 de julio, publicó la Resolución N° 38.477/2014: "Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el Fraude", a las que obligatoriamente deberán ajustarse las Aseguradoras y Reaseguradoras que operan en nuestro país.

Esta nueva norma establecida en el marco del Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020, habiendo definido que la lucha contra el fraude en el sector seguros es política de Estado, entiende que el fraude de seguros es un comportamiento malicioso y delictivo, que constituye materia de preocupación en el mundo entero, en cuanto representa un grave riesgo y del cual derivan daños financieros y a la reputación, así como altos costos sociales y económicos, no solo para el sector seguros sino para la comunidad en su conjunto.

Esta manera de enriquecimiento ilícito, también llamada estafa de guantes blancos, en realidad no es tal. Las modalidades de fraude van cambiando y hemos podido detectar fraudes en los que la persona se autoflagela, con la intención de cobrar una indemnización luego de fijarse una incapacidad por la lesión.

Para luchar contra el fraude dentro de esta realidad, y siguiendo la política al respecto en todos los ámbitos de nuestro Grupo, se han venido desarrollando diversas herramientas tecnológicas que logran detectar indicios en distintas operaciones y de esta manera, advierten a los gestores la necesidad de hacer foco en algún proceso específico.

Además de los sistemas que ya veníamos utilizando, basados en el análisis de cruces de datos entre bases propias y del mercado, actualmente estamos terminando de desarrollar la aplicación de un sistema llamado Webservice, donde los sistemas del Grupo consultan automáticamente la base de datos Sofia, de Cesvi, que contiene información de 32 compañías de seguros. De esta manera, el Área Prevención de Fraudes detectará la presencia de indicios al momento de emitirse una póliza o ingresar un siniestro, ganando tiempo para el análisis y derivación a prestadores.

Convencidos de que la lucha contra el fraude en el mercado asegurador no puede realizarse en forma individual, sino con suma de información, experiencias y colaboración de todas las aseguradoras colegas, seguimos participando de reuniones, foros, congresos realizados en nuestro país, y recibiendo en nuestras oficinas a distintos colegas que están desarrollando sus propias áreas de lucha contra el fraude.

Hemos participado este año en unas jornadas organizadas por la Asociación de Aseguradoras del Paraguay, como únicos oradores, desarrollando el tema fraude. Estas Jornadas convocaron un importante número de participantes, más de 70, de distintas entidades del mercado paraguayo, funcionarios de aseguradoras, entidades públicas y Corredores de Seguros. Se ha obtenido una muy buena repercusión.

Internamente, se ha continuado con la capacitación sobre la detección de indicios de fraude y distintas modalidades actuales de fraude; en el presente ejercicio, se dictaron 12 capacitaciones a aproximadamente

650 personas. Por otra parte, nos encontramos abocados al desarrollo de un programa de capacitación para todo el personal de la Cooperativa.

Tanto en Uruguay como en Paraguay, hemos comenzado a analizar con las empresas colegas que operan en estos países, la forma de enviar información para generar una base de datos que abarque la mayor cantidad posible del mercado, para cruzar información y detectar indicios de Fraude. Esperamos, en el transcurso del año 2014, poder tener los primeros resultados.

Como es habitual, el presente año se participó del Concurso internacional de Fraude organizado por Cesvi. En esta oportunidad, el Área participó con 12 casos, obteniendo el segundo puesto en la Categoría B con un caso correspondiente a Riesgos del Trabajo.

3.2. Promoción de la RSE en la cadena de valor: el compromiso con nuestros proveedores

3.2.1. Gestión y comunicación con proveedores

Indicadores de uso de la plataforma Mediclick

	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Prestadores médicos y de rehabilitación que utilizan Mediclick	261	429	510
Transacciones generadas	464.658*	467.205	539.751
Claves Mediclick y Prevenet generadas	220	196	443

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

3.2.2. Auditorías a proveedores

Con el objetivo de garantizar que los empleados accidentados de empresas aseguradas en Prevención Riesgos del Trabajo reciban un tratamiento adecuado y oportuno, contamos con un equipo de Auditores Médicos Integrales (AMI) cuya misión consiste en tener presencia constante en los prestadores médicos que tienen asignados.

Entre sus principales funciones, se encuentran las de contactar en forma personal a los prestadores definidos como de visita obligatoria; cargar en el sistema toda la información obtenida en un plazo máximo de 48 hs., salvo aquellos casos de urgencia que a pedido del analista deben ser ingresados en forma inmediata; direccionar o re-direccionar, según corresponda, a pacientes a los distintos prestadores que figuran en la Red de Prevención Riesgos del Trabajo.

El modelo de auditoría en terreno incluye las siguientes acciones: organizar la visita al prestador en función de la frecuencia estipulada por contrato; evaluar evolución, estudios realizados, el diagnóstico y tratamientos definidos; adelantar turnos en quirófano y prestar atención a las reprogramaciones; sugerir estudios a realizar; detectar derivaciones urgentes; sugerir débitos; revisar protocolos quirúrgicos; presentar indicadores al prestador cada tres meses; confeccionar planes de acción y presentarlos al Médico Asesor Zonal, quien coordina a los AMI.

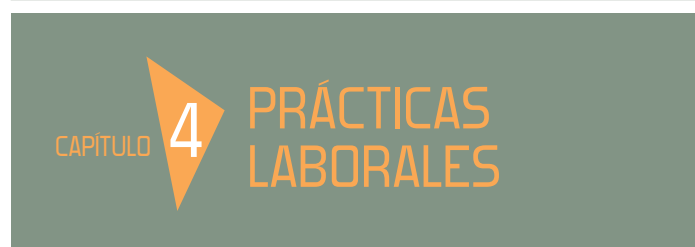
3.2.3. Capacitaciones a proveedores de servicios

El proveedor del Grupo que tiene a su cargo el servicio de limpieza y vigilancia capacitó a sus empleados en temáticas vinculadas a la prevención, seguridad y derechos humanos.

Tema	Horas	Participantes	% personal capacitado
Atención al Cliente	1	27	46,55
Desactivar y activar detectores de incendio (práctica)	0,67	2	3,45
Primeros Auxilios y RCP	1	16	27,59
Instalación fija contra incendios - Práctica con manguera	2	10	17,24
Procedimiento especial - Arranque de bombas de incendio	1	3	5,17
Capacitación portal - Protección de Activos	2	8	13,79
Gestión operativa de Seguridad Física	2	7	12,07
Uso seguro de Plataforma Móvil de Personal	1	7	12,07
Inducción a la seguridad	1	8	13,79
Manejo defensivo de motos	3	5	8,62
Práctica de extinción de incendios con extintores	1,5	6	10,34
Rol del supervisor en la prevención e investigación de accidentes de trabajo e in itinere	2	2	1,72

3.2.4. Administración del Sistema de Habilitación de Contratistas

Respecto a las Empresa Contratistas y Subcontratistas que ejecutan trabajos o prestan servicios al Grupo Sancor Seguros, se implementó en los establecimientos del Grupo el Sistema de Habilitación de Contratistas, que tiene como objetivo fundamental el control de la documentación que acredita la situación laboral de estos y a partir de superar este análisis, habilitar el ingreso de los trabajadores a los establecimientos del Grupo, generando desde el Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente, el seguimiento y control correspondientes de las condiciones de higiene y seguridad.



4.1. Indicadores Laborales

Cuadro de indicadores laborales	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919
Puestos ejecutivos hombres	82%	81%	70%
Puestos ejecutivos mujeres	18%	19%	30%
Puestos gerenciales hombres	97%	98%	96%
Puestos gerenciales mujeres	3%	2%	4%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	50%	48%	46%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	50%	52%	54%
Colaboradores afiliados al Sindicato	95%	83%	84%
Colaboradores no afiliados al Sindicato	5%	17%	16%
Colaboradores en Convenio	77%	75%	76%
Colaboradores fuera de Convenio	23%	25%	24%

Cuadro de indicadores laborales		TOTAL 11/12	TOTAL 12/13	TOTAL 13/14	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación
Cantidad de empleados		1.638	1.800	1.919	15	64	12	1.070
Porcentaje de hombres		54%	51%	50%	40%	64%	58%	50%
Porcentaje de mujeres		46%	49%	50%	60%	36%	42%	50%
Empleados menores a 30 años		27,86%	33,67%	31%	7%	14%	54%	35%
Empleados entre 30 y 50 años		68,83%	60,28%	63%	93%	74%	46%	60%
Empleados mayores a 50 años		3,84%	5,72%	6%	0%	12%	0%	5%
Contratos fijos		1.638	1.786	1.912	15	64	12	1.064
Contratos temporales		0	14	7	0	0	0	6
Pasantías		0	0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación		10,77%	6,85%	6,80%	7,14%	3,03%	4,00%	6,89%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 30 años	3,70%	0,95%	0,87%	0,48%	0,28%	1,23%	0,94%
	Empleados entre 30 y 50 años	1,75%	2,20%	2,21%	2,38%	1,47%	0,62%	2,09%
	Empleados mayores a 50 años	0,01%	0,34%	0,34%	0,00%	0,28%	0,00%	0,34%
	Total IR Masculino	5,45%	3,49%	3,42%	2,86%	2,03%	1,85%	3,37%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 30 años	2,14%	1,36%	1,26%	0,00%	0,14%	0,92%	1,49%
	Empleados entre 30 y 50 años	3,13%	1,93%	2,05%	4,29%	0,78%	1,23%	1,98%
	Empleados mayores a 50 años	0,05%	0,06%	0,07%	0,00%	0,09%	0,00%	0,04%
	Total IR Femenino	5,31%	3,34%	3,38%	4,29%	1,01%	2,15%	3,51%

Cuadro de indicadores laborales		Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza	Rosario	Río Cuarto
Cantidad de empleados		239	73	69	56	60	16
Porcentaje de hombres		51%	36%	55%	59%	62%	44%
Porcentaje de mujeres		49%	64%	45%	41%	38%	56%
Empleados menores a 30 años		34%	24%	18%	24%	23%	26%
Empleados entre 30 y 50 años		57%	70%	69%	74%	74%	69%
Empleados mayores a 50 años		9%	6%	13%	2%	3%	5%
Contratos fijos		239	73	69	56	60	16
Contratos temporales		0	0	0	0	0	0
Pasantías		0	0	0	0	0	0
Índice de Rotación		9,40%	5,36%	2,22%	5,26%	2,48%	14,29%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 30 años	1,69%	0,06%	0,23%	0,46%	0,24%	3,01%
	Empleados entre 30 y 50 años	2,58%	1,75%	0,65%	2,49%	1,10%	5,26%
	Empleados mayores a 50 años	0,65%	0,12%	0,26%	0,09%	0,08%	0,00%
	Total IR Masculino	4,92%	1,93%	1,14%	3,04%	1,42%	8,27%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 30 años	1,53%	1,20%	0,16%	0,83%	0,33%	0,75%
	Empleados entre 30 y 50 años	2,78%	1,99%	0,88%	1,39%	0,73%	4,51%
	Empleados mayores a 50 años	0,16%	0,24%	0,03%	0,00%	0,00%	0,75%
	Total IR Femenino	4,47%	3,43%	1,07%	2,22%	1,06%	6,01%

Cuadro de indicadores laborales		Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de empleados		22	35	43	12	16
Porcentaje de hombres		45%	63%	47%	58%	56%
Porcentaje de mujeres		55%	37%	53%	42%	44%
Empleados menores a 30 años		35%	19%	14%	14%	23%
Empleados entre 30 y 50 años		61%	78%	77%	86%	73%
Empleados mayores a 50 años		4%	3%	9%	0%	4%
Contratos fijos		21	35	43	12	16
Contratos temporales		1	0	0	0	0
Pasantías		0	0	0	0	0
Índice de Rotación		6,67%	7,04%	5,75%	20,00%	11,63%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 30 años	1,16%	0,39%	0,26%	0,00%	1,06%
	Empleados entre 30 y 50 años	2,32%	3,72%	2,09%	10,00%	4,76%
	Empleados mayores a 50 años	0,29%	0,20%	0,26%	0,00%	0,53%
	Total IR Masculino	3,77%	4,31%	2,61%	10,00%	6,35%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 30 años	1,16%	0,98%	0,52%	2,86%	1,59%
	Empleados entre 30 y 50 años	1,74%	1,76%	2,35%	7,14%	3,70%
	Empleados mayores a 50 años	0,00%	0,00%	0,26%	0,00%	0,00%
	Total IR Femenino	2,90%	2,74%	3,13%	10,00%	5,29%

Tipos de contratos por género	Cantidad de Empleados	%	Jornada completa	%	Tiempo parcial	%
Contratos fijos	1.912	100	1.912	100	0	0
Hombres	956	50	956	50	0	0
Mujeres	956	50	956	50	0	0
Contratos temporales	7	100	1	14	6	86
Hombres	1	14	1	14	0	0
Mujeres	6	86	0	0	6	100

Incorporaciones de personal según edad y género	TOTAL	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación	Capital Federal	General Roca	Córdoba
Cantidad de ingresos	186	2	2	1	129	21	5	2
Empleados menores a 30 años hombres	245	1	6	4	159	42	1	7
Empleados menores a 30 años mujeres	356	0	3	3	251	38	20	5
Empleados menores a 30 años	601	1	9	7	410	80	21	12
Empleados entre 30 y 50 años hombres	623	5	32	2	351	64	29	20
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	578	9	17	4	335	69	33	27
Empleados entre 30 y 50 años	1.201	14	49	6	685	133	62	47
Empleados mayores a 50 años hombres	97	0	6	0	57	16	2	8
Empleados mayores a 50 años mujeres	20	0	2	0	6	4	4	1
Empleados mayores a 50 años	117	0	8	0	63	20	6	9

Incorporaciones de personal según edad y género	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de ingresos	3	2	4	2	3	3	4	3
Empleados menores a 30 años hombres	5	6	4	4	2	2	0	2
Empleados menores a 30 años mujeres	9	8	1	4	5	4	2	3
Empleados menores a 30 años	14	14	5	8	7	6	2	5
Empleados entre 30 y 50 años hombres	27	27	7	8	19	16	7	9
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	15	18	6	6	9	18	5	7
Empleados entre 30 y 50 años	42	45	13	14	28	34	12	16
Empleados mayores a 50 años hombres	1	2	0	1	1	2	0	1
Empleados mayores a 50 años mujeres	0	0	1	0	0	2	0	0
Empleados mayores a 50 años	1	2	1	1	1	4	0	1

4.1.1. Índice de reincorporación y retención al trabajo

- ▶ El 100% de las mujeres del Grupo continúan trabajando luego de la licencia por maternidad.
- ▶ El 100% de los hombres del Grupo continúan trabajando luego de la licencia por paternidad.
- ▶ 4,79% de las mujeres del Grupo han solicitado licencia por maternidad en el ejercicio mencionado y el 13,04% de esas mujeres solicitaron licencia por excedencia.

4.2. Condiciones de trabajo y protección social



Derechos humanos
Asunto 2. Condiciones de trabajo
y protección social

4.2.1. Beneficios para nuestra gente

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

- **Retiro Voluntario:** para aquellas empleadas (mujeres) con 55 años o empleados (varones) con 60 años, quienes pueden optar por retirarse de forma anticipada de la empresa, percibiendo el mismo sueldo, con los ajustes correspondientes, como si estuvieran en actividad.
- **A.M.E.S.S.:** la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros fue creada con el objetivo primordial de administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas. El mismo consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo neto que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado, fundamentalmente, por nuestra empresa y los asociados a través de diversos aportes. De acuerdo con el Reglamento, los aportes se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años al cese de su actividad, 4%.

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

Concepto	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Cantidad de afiliados	1.618	1.748	1.682
Cantidad de Asambleas realizadas	35	36	37
Cantidad de delegados presentes en Asambleas	101	125	103
Cantidad de ayudas financieras	3	2	2
Monto de ayudas financieras otorgado	\$ 20.000	\$ 14.037	\$ 50.537,15
Cantidad de créditos hipotecarios otorgados	52	57	70
Monto de créditos hipotecarios otorgados	\$ 4.292.868,63	\$ 4.982.868,63	\$ 7.232.868

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

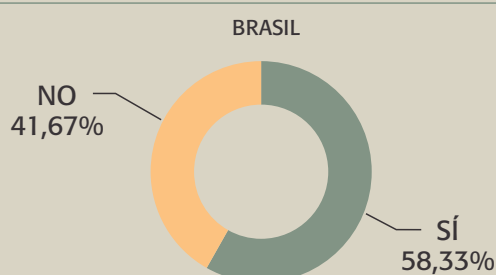
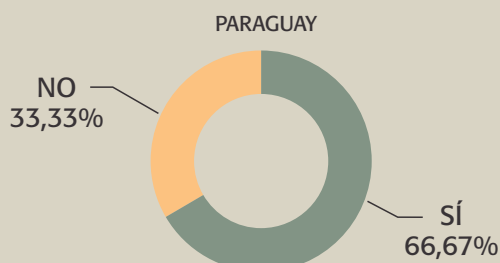
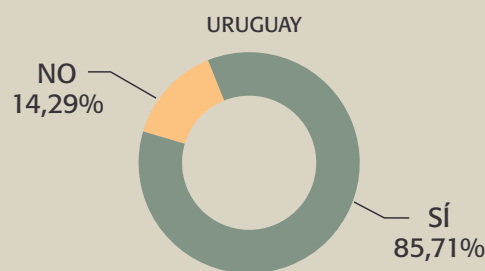
Además, brinda servicios de proveeduría, turismo, panteón social y otros beneficios que se otorgan en el marco de convenios con otras Mutuales.

4.2.2. Comunicación y formación en Responsabilidad Social

ComprometeRSE a Escuchar

En este ejercicio 2013/2014 se llevó adelante un diálogo con todos los colaboradores a través de una encuesta por mail. Esta segunda etapa de "ComprometeRSE a Escuchar" fue respondida por 716 empleados de cuatro países, sobre las expectativas actuales y futuras y las temáticas a las cuales estarán direccionadas las acciones y programas de RSE internos. A continuación, mostramos los resultados de Uruguay, Paraguay y Brasil.

Conocimiento del Programa



Importancia de que exista un programa de estas características

	Uruguay	Paraguay	Brasil
Muy importante	14,29%	66,67%	88,89%
Importante	71,43%	33,33%	11,11%
Poco importante	14,28%	---	---
Nada importante	---	---	---

Principales temas para la próxima etapa Uruguay

Seguridad física	57,14%	←
Inclusión social	57,14%	←
Adicciones	14,20%	←
Medioambiente	57,14%	←

Paraguay

Seguridad física	---	←
Inclusión social	100,00%	←
Adicciones	66,67%	←
Medioambiente	66,67%	←

Brasil

Seguridad física	18,18%	←
Inclusión social	45,45%	←
Medioambiente	54,54%	←
Otros	18,18%	←

Interés por participar activamente

URUGUAY	SÍ / 71,43%	NO / 28,57%
PARAGUAY	SÍ / 100,00%	NO / ---
BRASIL	SÍ / 70,00%	NO / 30,00%

4.3. Representación Sindical



Prácticas laborales
Asunto 3. Diálogo Social



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

En el Grupo Sancor Seguros, buscamos fomentar el efectivo ejercicio de los derechos humanos y de los valores democráticos, condiciones indispensables para el desarrollo de todo grupo humano. Por ello, y dado que los empleados de nuestro Grupo gozan de representación sindical, brindamos las condiciones y ponemos a disposición espacios físicos en todas nuestras dependencias para que, en horario laboral, los empleados puedan elegir en comicios a sus representantes sindicales.

Así también, anualmente se efectúan los trámites ante el Ministerio de Trabajo para conformar la representación paritaria a fin de tratar los aumentos salariales que corresponden al trabajador, dando inicio a las reuniones con el sector empresario.

Además, miembros del Sindicato participan activamente del Comité Mixto de Higiene y Seguridad, donde se tratan temas relacionados con la seguridad de los trabajadores.

Cuadro de representación sindical	Al 30/06/2012	Al 30/06/2013	Al 30/06/2014
Cantidad de empleados	1.638	1.800	1.919
Empleados en Sindicato del Seguro	95%	83%	84%
Empleados en OSSEG	66%	70%	57%

Principales beneficios otorgados por el Sindicato del Seguro

- ▶ **Subsidios Escolares:** la Organización Sindical brinda un subsidio que ayuda a solventar los gastos escolares. A fin de compensar el incremento en los costos de útiles escolares, este año el subsidio fue fijado en hasta \$ 900 por hijo que curse tanto el pre-escolar (a partir de los 5 años), como los ciclos primario y secundario para afiliados tanto al Sindicato como a la Obra Social del Seguro (OSSEG). En tanto que la ayuda para los que solo están afiliados al Sindicato fue de \$ 470 por hijo y de \$ 370 para aquellos que cuentan únicamente con la afiliación a la Obra social.
- ▶ **Convenios con comercios para descuentos escolares, navideños y fechas especiales:** descuento en comercios (elementos de librería, indumentaria, calzado, jugueterías).

- ▶ Colonia de vacaciones (para niños de 6 a 12 años) y festejos por el Día del Niño, para los hijos de afiliados.
- ▶ Clases gratuitas en gimnasio.
- ▶ Línea de Préstamos Personales a través de la Asociación Mutual de Trabajadores del Seguro (AMTRAS).
- ▶ Cobertura en prestaciones médicas y farmacéuticas a través de OSSEG (Obra Social del Seguro).
- ▶ Subsidio por Guardería: a partir del 1 de junio, se elevó el monto del Subsidio a \$ 900 para quienes se encuentren afiliados simultáneamente al Sindicato del Seguro y a OSSEG. Debido al cambio, el subsidio por guardería no solo se gestiona a través de la Secretaría de la Mujer, Familia y Juventud, sino que además funciona con un esquema de cobertura basado en el tipo de afiliación. Se dispuso reconocer con un monto más elevado a quienes poseen doble afiliación.

MONTOS:

Afiados al Sindicato y a OSSEG	Hasta \$ 900
Afiados al Sindicato únicamente	Hasta \$ 700
Afiados a OSSEG únicamente	Hasta \$ 700

- ▶ Servicio gratuito de enfermería y convenio con servicio de Emergencia, para asistencia inmediata ante una urgencia.
- ▶ Oferta turística a través de hoteles (con tarifa social) en Villa Gesell, Mar del Plata, La Falda, Bariloche, Capital Federal, Paso de la Patria, Punta Mogotes y Villa Giardino.
- ▶ Descuentos especiales en hoteles del Sindicato para viajes de bodas (50% de descuento en hoteles del Sindicato), Bodas de Plata (25% de descuento), Bodas de Oro (100% de descuento).
- ▶ Turismo para jubilados y festejos en conmemoración de su día: desde salidas al teatro hasta visitas a los principales destinos turísticos del país, los jubilados tienen variadas propuestas para aprovechar.
- ▶ Asesoramiento gremial y legal: desde la Organización Sindical, se colabora con la gestión del trámite de juicio por reajuste, logrando el cobro del retroactivo.
- ▶ Subsidio por Nacimiento, Adopción y Fallecimiento: desde el 1 de julio se otorgó un aumento en los montos. En función a lo dispuesto, el subsidio por nacimiento, que era de \$ 2.000, pasó a ser de \$ 4.000. El de adopción fue elevado de \$ 2.000 a \$ 5.000 y el que se entrega por sepelio, de \$ 2.500 a \$ 5.000.
- ▶ Mayores beneficios en cobertura OSSEG: a partir del 1 de julio, los afiliados gozan de un nuevo reintegro para podología y mayor cobertura en prótesis odontológicas.

Beneficios	Ejercicio 2011/2012		Ejercicio 2012/2013		Ejercicio 2013/2014	
	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas	Monto en \$	Personas alcanzadas
Préstamos	\$ 3.170.362,78	309	\$ 4.052.442,14	310	\$ 5.465.447,44	339
Turismo	\$ 583.844,16	641	\$ 852.192,05	696	\$ 876.822,75	601
Colonia vacaciones	\$ 40.588	93	\$ 60.452	92	\$ 71.980	88
Subsidios escolares	\$ 290.690	548	\$ 418.340	632	\$ 505.590	635
Subsidios guardería*	-	-	\$ 500.301,29	100	\$ 409.277,50	209
Subsidios nacimiento	-	-	\$ 46.000	46	\$ 76.000	38

*Subsidio que desde el 1 de junio de 2014 se tramita y abona en la Secretaría de la Mujer del Sindicato del Seguro de la República Argentina.

Sindicato del Seguro: 1.778 beneficiarios en concepto de préstamos y subsidios por un total de \$ 6.991.191.

Secretaría de la Mujer

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

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

Nuevo Complejo Polideportivo en Sunchales – Santa Fe

Con la construcción de los vestuarios, la parquización del predio y el montaje de la iluminación exterior, avanzaron las obras del Complejo Polideportivo de Sunchales, que los afiliados podrán aprovechar para reunirse en familia, hacer actividad física y disponer de un amplio espacio de recreación.

La obra se ejecuta en tres etapas sobre un terreno que había sido adquirido por el Sindicato años atrás. En la primera etapa se construye el edificio principal de 656 m² con confitería, salón terraza, cocina, depósitos y sanitarios. La segunda etapa comprende el cerco, las veredas perimetrales, el estacionamiento cubierto y los quinchos con parrillas. A todo ello, la tercera etapa les suma –además de los vestuarios y las obras de parquización ya mencionadas–, juegos de niños, una cancha de fútbol, un playón polideportivo, dos canchas de bochas y una de tenis, senderos peatonales y cámaras de seguridad. Se estima que el plan completo de obras estará finalizado hacia fin de año.

4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo

4.4.1. Indicadores de capacitación de los empleados

Capacitación/Curso/Jornada	Mujeres	Hombres	Total participantes	Total de horas
Programa de Idiomas: Inglés	42	55	97	938
Programa de Idiomas: Portugués	124	136	260	1.409
Programa de Capacitación en Comunicación Escrita	13	11	24	10
Programa de Capacitación en Herramientas Informáticas	23	7	30	171,5
Entrenamiento Integral en Conducción y Desarrollo de personas y Equipos de trabajo	21	32	64	562
Programa de Capacitación PLA	721	781	1.502	32
Capacitación Siniestros Automotores - Canal 0800 – C.A.C.	23	1	24	6
Jornada Corporativa - Seguro de Personas	19	14	33	12
Jornada Corporativa - Seguros Patrimoniales	9	38	47	14
Programa Ciclo de Actualización Contable 2013-2014	13	7	20	40
Jornada comercial - Agro	10	16	26	6
Capacitación de Autoplanes	23	22	45	12
Capacitación Cobranzas Seguros de Riesgos de trabajo en CRM	22	16	38	12
Capacitación en Reaseguros	9	19	28	4
Capacitación Comercial para Promotores de Salud	1	11	12	24
Taller de entrevista por competencias e incidentes críticos	10	3	13	16
Taller de Análisis de abordaje metodológico de RRHH	9	3	12	8
Taller de puestos críticos	9	3	12	8
Taller de Diseño Educativo	8	2	10	56
Capacitación Ramo Aeronavegación	4	11	15	2
Capacitación en Cobranzas Prevención Salud - Magma	9	8	17	13
Jornada Analista PLAFT	6	9	15	15
Capacitación en Moodle	3	1	4	14

4.4.2. Gestión del Desempeño

Nueva etapa del Proceso de Calificación del Desempeño

Cuando hablamos de desempeño nos referimos a:

- ▶ El qué: la **CONTRIBUCIÓN**, los resultados respecto de las responsabilidades del puesto.
- ▶ El cómo: las **COMPETENCIAS**, los factores clave de comportamiento (habilidades, actitudes, valores). Es decir, la forma en que se obtienen los resultados.

Gestionar el desempeño significa ayudar y guiar a los colaboradores para:

- ▶ que logren los resultados;
- ▶ y lo hagan de la forma más adecuada.

Este proceso se constituye en una herramienta clave para la supervisión y el desarrollo de las personas, a través de todas las etapas previstas en el mismo:

- ▶ Establecimiento de expectativas (en términos de responsabilidades, objetivos y competencias expresadas en comportamientos).
- ▶ La supervisión cotidiana (expresada en seguimiento, diálogo y transmisión de conocimientos).
- ▶ La evaluación y calificación del desempeño (expresada en la realización de la evaluación electrónica).
- ▶ La retroalimentación correspondiente a cada colaborador y la planificación de la mejora del desempeño.

4.4.3. Encuesta de Clima y Compromiso

Concretaremos la segunda Encuesta de Clima y Compromiso en lo que resta de este año 2014. La misma, de carácter voluntario, anónimo y confidencial, tiene como objetivo conocer las opiniones de los colaboradores sobre diferentes aspectos que hacen al trabajo diario.

4.4.4. Manteniéndonos Activos

Luego de una primera experiencia que involucró a las personas retiradas y jubiladas de Casa Central, se continuó con ediciones virtuales en las que las reuniones se realizaron a través de videoconferencias. Esto permi-

tió la participación de empleados pertenecientes a Unidades de Negocios muy distantes entre sí.

Durante el Ejercicio 2013/2014 finalizó una edición que involucró a colaboradores de Capital Federal, La Plata y Uruguay, mientras que se inició una nueva edición, con un grupo conformado por empleados de Sunchales, General Roca, Trelew, Río Cuarto y Capital Federal.

Opinión acerca del Programa	2012/2013	2013/2014
Muy interesante	50%	100%
Interesante	50%	0%
Evaluación final del mismo		
Muy bueno	100%	---
Opinión acerca de la modalidad virtual a través de videoconferencias		
Muy adecuada	50%	40%
Adecuada	25%	40%
Poco adecuada	25%	20%
Opinión acerca de la utilidad del Programa		
Muy útil	60%	---
Útil	40%	---
Posibilidad de reflexionar sobre aspectos de su vida personal - laboral		
Mucho	100%	---

4.4.5. Re-Crearnos (personal jubilado o con retiro voluntario)

El programa Re-Crearnos apuesta al bienestar de los adultos mayores para que se sientan activos y vivan esta nueva etapa de manera alentadora; por lo tanto, plantea generar un espacio preventivo y estimulante para ayudar a vivir el envejecimiento en un contexto saludable tanto físico como emocional. Actualmente, participan del mismo 20 personas, quienes además realizan actividades físicas, lúdicas, cognitivas y recreativas.

Asimismo, hemos llevado a cabo el tradicional encuentro de jubilados y pensionados de nuestro Grupo. El mismo se realiza en la ciudad de La Falda (Córdoba), en las instalaciones del Hotel del Sindicato del Seguro de dicha ciudad.



5.1. El compromiso con nuestro canal de ventas

5.1.1. Capacitaciones para el personal de Productores Asesores

Desde Sucursal Capital Federal y con el impulso de las distintas Oficinas Comerciales que dependen de ella, se están coordinando una serie

de capacitaciones. Las mismas están destinadas a Organizadores y Productores con el objetivo de brindarles más información acerca de las diversas coberturas y nuevos productos del Grupo.

Por iniciativa de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros zonal y de la Gerencia de nuestra Unidad de Negocios de General Roca, se realizaron diferentes capacitaciones para el personal de las oficinas que integran nuestro canal de ventas.

Entre mayo y septiembre del año 2013, se desarrollaron en distintas localidades correspondientes a la Unidad de Negocios de General Roca, diversas capacitaciones sobre temáticas vinculadas a Suscripción y Sinistros.

De igual modo, se desarrollaron también capacitaciones a Productores Asesores dependientes de Capital Federal, en esta ocasión con el objetivo de brindarles más información acerca de las diversas coberturas y nuevos productos de Seguros de Personas.

Estas capacitaciones estuvieron a cargo de colaboradores del Grupo Sancor Seguros de esas Unidades de Negocios. Los destinatarios del evento fueron los empleados de las diferentes oficinas de Productores Asesores de Seguros. Las disertaciones fueron desarrolladas en las localidades de General Roca, Neuquén, Comodoro Rivadavia, Trelew, Bariloche, San Martín de los Andes, La Plata, Pilar y Lincoln.

5.1.2. Tecnologías para Productores Asesores

Indicadores de satisfacción del uso de la herramienta ExtraRed

Conceptos evaluados	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general obtenido	8,40	8,07	8,28
Calificación herramienta			
Utilización diaria 2 o 3 veces por semana	96,70%	90,09%	97,00%
Calificación Muy Buena / Buena	95,50%	92,09%	94,00%
Evaluación del servicio			
Muy simple / normal (simplicidad de uso)	97,90%	92,90%	94,00%
Muy rápida / rápida / normal (performance en acceso y navegación)	94,50%	92,90%	93,00%
Muy útil / útil (utilidad)	98,80%	97,00%	97,00%
Soporte Técnico	8,90	8,84	8,95

5.2. El Compromiso con nuestros clientes

5.2.1. Indicadores de satisfacción de clientes

Satisfacción de los asegurados que tuvieron siniestros de auto y ramos patrimoniales

Puntaje general	8,03
Atención recibida al momento de realizar la denuncia	8,89
Agilidad trámite de denuncia	7,75
Asesoramiento recibido durante la resolución del siniestro	8,19
Rapidez periodo de pago	6,64
Monto recibido	6,40
Atención en la oficina comercial	8,15
Atención 0800	7,82
Satisfacción general con el Grupo Sancor Seguros	8,30

Promedio clientes: 261,5. Nivel de confianza: 95%.
Error muestral máximo: 6%

Con los Centros Médicos Laborales de Prevención Riesgos del Trabajo

Puntaje Promedio General Ejercicio	2011/2012	TOTAL 2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,90	7,57	7,90
Atención en la recepción	7,30	7,49	7,40
Atención en el consultorio médico	7,30	6,73	7,20
Atención en rayos	7,80	6,52	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,00	6,49	8,30
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9,00	8,90	9,10
Enfermería	8,10	8,29	8,10
Calificación General CML	8,20	7,97	8,30

	CÓRDOBA			ROSARIO		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,89	8,08	8,05	8,04	8,22	7,94
Atención en la recepción	7,43	8,00	7,39	7,15	7,80	7,72
Atención en el consultorio médico	7,21	7,28	7,39	7,96	7,40	7,21
Atención en rayos	8,00	8,00	7,00	8,00	8,22	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	7,22	7,62	9,10	7,96	7,95	7,75
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	8,75	8,62	9,00	8,65	9,10	9,30
Enfermería	8,33	8,62	8,26	8,29	8,46	8,29
Calificación General CML	8,29	8,41	8,19	8,25	8,62	8,28

	MENDOZA			SANTA FE		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,93	7,98	7,76	8,27	7,87	8,02
Atención en la recepción	7,25	7,06	7,18	7,64	7,91	7,45
Atención en el consultorio médico	7,05	6,80	6,79	7,50	7,06	7,66
Atención en rayos	7,70	8,21	7,00	8,05	8,10	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,39	7,90	8,17	8,16	8,45	8,32
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	9,05	9,03	8,90	9,35	8,39	9,00
Enfermería	7,97	8,56	8,24	8,92	8,82	8,28
Calificación General CML	8,11	8,28	8,02	8,30	6,35	8,46

	CAPITAL FEDERAL			GENERAL ROCA		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Puntaje general	7,74	7,38	7,68	8,06	6,00	8,02
Atención en la recepción	6,67	6,85	7,45	7,90	7,30	7,41
Atención en el consultorio médico	7,08	5,71	6,88	7,00	6,10	7,24
Atención en rayos	7,48	6,57	6,95	---	---	7,00
Atención en quinesioterapia y rehabilitación	8,65	7,00	8,48	---	---	7,98
Aspecto físico (limpieza, ruido, iluminación, temperatura, agua, sillas, revistas/TV)	8,83	9,37	9,00	9,43	8,87	9,30
Enfermería	7,92	7,50	7,08	7,00	7,75	8,40
Calificación General CML	7,52	8,65	7,90	9,00	7,50	8,82

Servicio de Asistencia Vehicular

Concepto calificado	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Trato/amabilidad de los operadores	7,78	8,32	8,15
Predisposición de los operadores	8,34	7,80	7,89
Tiempo de espera de la grúa	6,21	5,88	6,55
Estado del móvil/auxilio	7,85	7,82	8,28
Trato/atención del conductor de la grúa	8,77	8,82	8,44
Calificación general del servicio de asistencia	7,48	7,42	7,50

Promedio muestra: 241,5 clientes. Nivel de confianza: 95%.
Error muestral máximo: 6%.

5.3. Servicios de Atención y Apoyo al Cliente

5.3.1. Programa de contención de los accidentados

Implementación del Rol del analista de siniestros graves

Con la implementación de este rol, tenemos cubierta la totalidad de la cartera de siniestros, brindando una atención personalizada y con conocimiento técnico para aquellos trabajadores y sus familiares que requieren tratamientos especializados en rehabilitación, equipamientos ortésicos o protésicos, adaptaciones domiciliarias, entre otras.

Zona	Siniestros Inicio	Siniestros Actual
Buenos Aires	57	85
Mar del Plata	9	5
Concordia	9	12
Bahía Blanca	5	7
Santa Fe	14	18
Rosario	29	29
Sunchales	13	23
Córdoba	27	41
Río Cuarto	3	3
Mendoza	17	24
Resistencia - Posadas	12	21
San Francisco	22	26
Santa Rosa	6	10
Tucumán	9	17
General Roca	24	23
Total	256	344

Por su parte, a nivel corporativo, el sector de Rehabilitación Laboral cuenta con un profesional para seguimiento de los siniestros crónicos con alta médica.

Actualmente cuenta con 164 siniestros en gestión, en su mayoría pacientes con secuelas de amputaciones y lesiones medulares que requieren un control periódico.

Amputados	154
Neurológicos	7
Otras patologías	3
Siniestros Total	164

Cartera de siniestros del Analista de Siniestros Graves

Las patologías seculares que requieren control de por vida son:

- ▶ Lesión medular (paraplejía, cuadriplejía).
- ▶ Traumatismo de cráneo con secuelas funcionales (alteración de las funciones motrices, cognitivas, psicológicas y/o sensoriales).
- ▶ Quemados graves.
- ▶ Amputaciones que requieran equipamiento protésico.

En la actualidad hay en gestión:

Amputados	66
Neurológicos	219
Otras patologías	14
Quemados	9
Psiquiátricos	36

Para esto, el analista fue capacitado en tiempos de gestión e interconsultas a realizar en función a la patología, contando con el asesoramiento de un equipo de profesionales especializados en Rehabilitación Integral para garantizar el otorgamiento de las prestaciones que el accidentado requiera.

Continuando con la mejora del servicio hacia estos pacientes, se trabaja en el desarrollo de una red de Fisiatras y Médicos Especialistas en Rehabilitación, alineados a las políticas de Prevención Riesgos del Trabajo, con el objetivo de garantizar una revisión periódica de los accidentados graves en tratamiento agudo y de aquellos pacientes que presenten patologías crónicas. Los mismos se encuentran en las localidades de:

- ▶ Córdoba.
- ▶ Rosario.
- ▶ Buenos Aires.
- ▶ Mendoza.

Las mejoras que se han implementado en este ejercicio estuvieron enfocadas en:

- ▶ Atención exclusiva del paciente y su familia, dando respuesta inmediata y priorizando la calidez humana.
- ▶ Reforzar la red de Prestadores para garantizar una atención profesional adecuada a la lesión del paciente.
- ▶ Mantener un modelo de gestión administrativa ordenada para responder a los requerimientos que realiza la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- ▶ Favorecer la disminución de juicios por prestaciones, ya que se garantiza el otorgamiento de las mismas de manera oportuna.

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

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

Promedio por departamento de atención	Calidad de Atención			Objetivo de Calidad de atención
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	
Consultas Sancor Seguros	8,08	7,83	7,78	8,50
Emergencias y urgencias médicas	8,22	8,30	7,79	
Siniestros Automotores	8,58	8,45	7,99	
Conmutadores	8,95	9,08	8,51	
Departamento de Gestiones	8,12	8,60	7,93	
Productores Asesores*	-	8,38	8,34	
Atención Virtual*	-	8,09	8,59	
Fidelización de clientes*	-	8,83	8,82	
Confirmación de Diagnóstico**	-	-	7,89	
Prevención Salud**	-	-	8,40	
Promedio general del C.A.C.:	8,36	8,45	8,20	

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

** Conceptos que se incorporaron en el ejercicio 2013/2014.

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

Departamento	Puntaje general 2011/2012	Puntaje general 2012/2013	Puntaje general 2013/2014	Objetivo	Población 2011/2012	Población 2012/2013	Población 2013/2014	Muestra 2011/2012	Muestra 2012/2013	Muestra 2013/2014
Consultas de Sancor Seguros	8,22	7,83	8,08	8,50	25.646 clientes	37.526 clientes	36.647 clientes	195 clientes	190 clientes	350 clientes
Emergencias Médicas	8,23	8,66	8,37		11.193 clientes	8.730 clientes	13.318 clientes	189 clientes	191 clientes	300 clientes
Urgencias Médicas	8,28	8,54	8,45		1.696 clientes	1.009 clientes	929 clientes	134 clientes	122 clientes	250 clientes
Siniestros Automotores	8,56	8,49	8,14		22.157 clientes	37.374 clientes	39.719 clientes	189 clientes	199 clientes	250 clientes
Chat	7,61	7,68	7,62		1.803 clientes	4.569 clientes	4.568 clientes	116 clientes	204 clientes	191 clientes
Clientes internos*	-	8,38	8,99		-	43 clientes internos	33 clientes internos	-	25 clientes internos	16 clientes internos
Productores**	-	-	8,76		-	-	998 Productores	-	-	106 Productores
Facebook**	-	-	6,40		-	-	62 clientes usuarios	-	-	9 clientes usuarios
Sitio de Autogestión**	-	-	7,08		-	-	28.348 clientes	-	-	1.280 clientes
Promedio final	8,18	8,26	7,99		Total población 62.495	Total población 89.251	Total población 132.598	Total encuestados 823	Total encuestados 931	Total encuestados 3.235

* Concepto incluido en el ejercicio 2012/2013.

** Conceptos incluidos en el ejercicio 2013/2014.

Reclamos CRM

	Ejercicio 2011/2012	Ejercicio 2012/2013	Ejercicio 2013/2014
Cantidad de reclamos	128	109	44

Los datos presentados corresponden a los registros efectuados por los operadores del C.A.C. (Córdoba y Sunchales) y la información está vinculada a las temáticas correspondientes al Área Operaciones del ramo Red de Prestadores que se enumeran a continuación:

- ▶ Débitos.
- ▶ Demoras.
- ▶ Papelería no recepcionada.

5.4. Nuevos desarrollos

N.A.T.A.L. (Nueva Arquitectura Tecnológica Aplicada al Liderazgo)

En el marco del crecimiento experimentado por nuestro Grupo y con el objetivo de seguir afianzando la posición de liderazgo, se está llevando adelante un proyecto general de transformación tecnológica que propone una reestructuración de la arquitectura de sistemas. La nueva plataforma que integrará todos los sistemas se denominará N.A.T.A.L. (Nueva Arquitectura Tecnológica Aplicada al Liderazgo).

Esta estrategia global tiene múltiples objetivos, como minimizar el riesgo operacional por obsolescencia tecnológica; mejorar la productividad de los procesos de negocio con mayor poder de automatización y parametrización; y mejorar la disponibilidad y la performance de los sistemas.

Renovamos una de las plataformas de gestión de nuestra empresa: CRM

En el marco de un plan de renovación tecnológica, se realizó la migración del CRM (Customer Relationship Management) de la versión 4.0 a la 2011. CRM, además de utilizarse cada vez en más Áreas por sus múltiples funcionalidades, es una de las herramientas principales para el Centro de Atención al Cliente (C.A.C.), ya que allí se registran todas las comunicaciones ingresadas junto con la gestión que implica cada una de ellas.

De los más de 35.000 casos que mensualmente ingresan al C.A.C., aproximadamente 31.000 son resueltos allí y 4.000 se derivan a los distintos sectores que se encuentran distribuidos en diferentes áreas y en todo el país. En tal sentido, esta migración redundará en una mejor atención para nuestros asegurados y potenciales clientes.

Nuevas aplicaciones para dispositivos móviles

Conociendo las necesidades de un mercado cambiante y exigente, lanzamos la aplicación mobile para uso exclusivo de nuestro cuerpo de ventas, y por otro lado, se habilitó para los clientes, la posibilidad de realizar nuevas gestiones por medio del sitio de autogestión. De esta manera, el acceso a POINT (Portal de Productores) por parte de nuestros agentes, y a la plataforma de Mis Seguros Online, para los asegurados, es posible a través de distintos dispositivos móviles (smartphones, tablets y celulares con navegador web).

Recambio de los equipos centrales de almacenamiento de datos

Este trabajo se está realizando en el marco de una planificación estratégica, como parte de una serie de acciones orientadas a:

- ▶ La renovación tecnológica de nuestros Datacenters y los servicios asociados.
- ▶ Mejorar las capacidades existentes, duplicando el espacio disponible actual.

- Incrementar los niveles de servicio y la disponibilidad de los datos de nuestras aplicaciones.
- Acompañar el desarrollo de nuevas aplicaciones y capacidades.

Max Petrol, Cobertura Integral Petrolera

A través de Max Petrol, en Sancor Seguros ofrecemos una completa combinación de coberturas que protege, de manera integral, frente a todos los riesgos a los que se exponen las empresas que realizan tareas en cualquiera de las etapas del proceso de producción de la actividad petrolera. Max Petrol cuenta con bases operativas en Neuquén, Comodoro Rivadavia, Mendoza, Salta, Ushuaia, General Roca, Trelew y Capital Federal. Además, el cliente puede consultar a los Productores Asesores de Seguros de nuestra empresa en todo el país.

Remodelaciones de oficinas

- Con nueva dirección y tecnología de avanzada, el Centro Médico Laboral de General Roca (Río Negro) brinda atención médi-

ca integral a toda su zona de influencia.

- La Oficina Comercial de Neuquén renovó sus instalaciones, gracias a lo cual cuenta con espacios más grandes y acordes con la demanda creciente que se presenta en el sur de Argentina.
- Nuevo Archivo Corporativo: si bien pregonamos permanentemente por evitar el uso excesivo del papel, nuestra actividad es generadora de grandes volúmenes de documentos impresos de origen interno y externo que, por disposiciones legales, debemos resguardar en formato original y por un tiempo estipulado. Este complejo cuenta con tecnología de avanzada y sus modernas instalaciones se dividen en tres grandes módulos: Archivo de documentación, Depósito de folletería y papelería, y Cochera.
- Inauguramos una nueva oficina identificada con nuestra marca en el barrio Pocitos de Montevideo. En conjunto con el Organizador IBU, agregamos un nuevo punto de atención en uno de los barrios más poblados de la ciudad capital de Uruguay.

CAPÍTULO 6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

6.1. Los DDHH y nuestros empleados: Programa Motivadores Viales

Los siguientes resultados reflejan lo desarrollado:

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

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

Concepto	Indicador
Encuestas de satisfacción respondidas	2.404
Promedio general de satisfacción charlas	9,13
Encuestas de impacto respondidas	822
Cambió su forma de conducirse en la vía pública	88,98%
Transmitió conceptos aprendidos	98,75%
Motivadores Viales formados*	91
Proyectos presentados	6

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

Programa de Voluntariado Corporativo

Se continúa con el desarrollo del proyecto para implementar el programa de Voluntariado Corporativo en la empresa, que responde directamente a la razón de ser del negocio: la prevención y la seguridad. Surge de la respuesta a dos categorías de expectativas conjuntas, a partir de los diálogos con nuestros grupos de interés:

- Capacitaciones en prevención y seguridad, tendientes a evitar siniestros de tránsito.
- Participación activa del personal en la temática.

Este programa deviene de otro, Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral – Motivadores Viales, que se encuentra vigente en la empresa desde 2008. Consiste en la formación, capacitación, implementación y tutoría de un grupo de trabajo cuyos integrantes manifiestan un interés sincero por prestar un servicio comunitario en materia de seguridad vial, unificando las ideas e intereses de los voluntarios con las necesidades de la comunidad.

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

Bajo el lema: "En el tránsito, la solidaridad salva vidas. Por empezar, la tuya. Pensando en los demás, también te cuidás vos", el Programa "Rutas en Rojo" se enfoca en la prevención de siniestros viales, con la firme convicción de que, si se puede evitar, no es un accidente, y reivindicando que la prevención debe ser una actitud permanente, de todos y por todos.

En el año 2011, el Programa "Rutas en Rojo" fue declarado de interés por la Agencia Nacional de Seguridad Vial y desde su inicio, llegó a más de **7.061.903** personas con sus seis líneas de acción.

Líneas de acción	Indicadores	Detalles
Móvil con ocho estaciones informatizadas que permiten realizar test de capacidad y aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.	178 localidades visitadas. 54.592 test realizados.	El Móvil estuvo presente en las provincias de: Catamarca, Buenos Aires, Chaco, Corrientes, Córdoba, Santa Fe, Río Negro, Misiones, Chubut, Entre Ríos, La Pampa, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Salta, San Juan, Santa Cruz, Tierra del Fuego y Tucumán. También incluyó a países como Uruguay y Paraguay.
Programa de Televisión: consta de 13 capítulos de investigación periódica basados en la reconstrucción de importantes siniestros viales ocurridos en Argentina, con el objetivo de analizar sus causas y evitar que se repitan.	6.802.168 espectadores. 15.972 personas descargaron capítulos de la web. 240 compilados entregados a instituciones.	Se emitió por señales de TV abierta para Capital Federal, Gran Buenos Aires y a través de una Red de Repetidoras para el interior del país, además de su exposición en programas vinculados a la temática.
Jornadas de Capacitación destinadas a distintos actores de la sociedad en sus diferentes roles: autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general.	142 conferencias. 14.045 personas capacitadas. Más de 49.000 DVDs de capacitación en seguridad vial distribuidos.	A través de la exposición de especialistas, se trabaja por la prevención de la siniestralidad vial, entendiendo el fenómeno y generando conciencia sobre las técnicas para evitarla. El promedio general de satisfacción obtenido en las charlas de capacitación fue de 9,02 puntos . En lo que respecta a indicadores de impacto, el 89,99% piensa que va a cambiar su forma de conducirse en la vía pública luego de estas charlas de concientización, y el 97,60% se compromete a transmitir algunos de los conceptos aprendidos a su círculo cercano.
Portal Web , el cual ofrece información estadística, recomendaciones y contenidos relacionados a la seguridad vial.	Más de 124.800 personas visitaron nuestra web (desde octubre 2007 hasta la actualidad).	El sitio permite visualizar y/o descargar material educativo y acceder a información de las demás líneas de acción de Rutas en Rojo.
Formador de Formadores , Programa de Capacitación Docente para la Enseñanza de la Educación Vial en la Escuela.	500 instituciones participantes. 1.219 asistentes. 262 proyectos elaborados. Calificación de las jornadas: 9,41 puntos . 42 docentes en modalidad Taller. Calificación de la jornada: 9,36 puntos .	Se desarrolla en conjunto con el Ministerio de Educación de las distintas provincias, llevándose a cabo en Santa Fe, Córdoba, Río Negro, Salta, Chaco y en la ciudad de Bahía Blanca (provincia de Buenos Aires). También se llevó a cabo la experiencia en Chile y Uruguay.
Compromiso Vial , Curso Superior en Seguridad Vial cuyo objetivo consiste en la profesionalización de aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.	107 personas capacitadas.	Este curso de capacitación se encuentra avalado por la Delegación Rafaela de la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE) y el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) de Sunchales.

Durante el año 2013 comenzamos a realizar una nueva modalidad del Programa de Capacitación Formador de Formadores. Se trata del Taller Docente de Introducción a la Educación Vial en la Escuela. Este Taller, a diferencia del Programa, consta de una sola charla de tres horas de duración y no tiene convenio con el Ministerio de Educación para otorgar puntaje a las mismas. Está destinado a docentes de Nivel Inicial, Primario y Secundario. En este ejercicio concretamos una jornada de Taller para 42 docentes de Nivel Inicial y Primario de Bahía Blanca.

Los resultados de satisfacción de las encuestas muestran los siguientes resultados:

Calificación Curso	Calificación Contenidos	Desempeño Disertante	Organización	Promedio General
9.57	9.07	9.02	9.79	9.36

6.3. Parque Temático de Seguridad Vial

Estadísticas

Visitantes	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014
Alumnos	5.913	2.480
Docentes	421	196
Padres	54	6
Otros visitantes	556	87
TOTALES	6.944	2.769
TOTAL GENERAL	9.713	

Calificación Parque	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014
Excelente	83,39%	85,96%
Muy bueno	15,23%	12,88%
Bueno	1,13%	0,78%
Regular	0,15%	0,35%
No me gustó	0,09%	0,04%
Volverían*	97,01%	97,58%
No volverían*	2,99%	2,42%

*Solo se le consulta a alumnos.

Calificación Parque	ALUMNOS		DOCENTES		RESTO	
	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014
Excelente	89,83%	91,46%	84,13%	87,59%	86,36%	90,00%
Muy bueno	8,73%	7,10%	15,87%	12,41%	12,12%	10,00%
Bueno	1,14%	0,96%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%
Regular	0,11%	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No me gustó	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

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



Derechos humanos
Asunto 6. Derechos civiles y políticos

Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial

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

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

- Grupo 1: derechos humanos y justicia en seguridad vial.
- Grupo 2: técnicos y empresarios en seguridad vial.
- Grupo 3: educación e investigación en seguridad vial y promoción de la misma.

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

CAPÍTULO

7

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

7.1. Alianzas de trabajo



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

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

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

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

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

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

7.2. Fundación Grupo Sancor Seguros

7.2.1. ICES (Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior)

Trabajos de Investigación

En este ejercicio, los alumnos del ICES trabajaron en distintos proyectos de investigación:

Los comportamientos viales en la ciudad de Sunchales: trabajo investigativo vinculado a la seguridad vial, cuyo objetivo es conocer la situación actual de Sunchales con respecto a los comportamientos de sus ciudadanos en la vía pública; para ello se indagó sobre el uso del celular mientras se conducen vehículos, el uso de casco en motociclistas, de cinturón de seguridad y luces encendidas en automóviles, con la finalidad de recabar datos estadísticos.

La premisa de la investigación realizada fue conocer el comportamiento de los usuarios de la vía pública en la ciudad, lo que permitirá diseñar nuevas estrategias tendientes a potenciar y fortalecer la prevención de siniestros de tránsito mediante una adecuada educación vial.

Investigación en Cooperativismo en Sunchales: “Siete principios, Siete colores, Siete miradas”: esta publicación nació de la propuesta académica de la Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales en el marco de la asignatura “Métodos de Investigación Científica”, con el objetivo de relevar distintas realidades de economía social en

la ciudad de Sunchales y su zona de influencia.

Como resultado, se elaboraron siete trabajos que abordan distintas temáticas vinculadas al Cooperativismo. Este material educativo fue presentado a la comunidad de Sunchales en un acto realizado en Casa Cooperativa. Con la finalidad de que los contenidos no queden en el ámbito académico, el material se compartirá también con la Municipalidad local, tanto al Poder Ejecutivo como al Concejo Deliberante, y la Agencia de Desarrollo Económico de Sunchales (ADESu).

Discapacidad e Inclusión Laboral: esta fue otra investigación realizada por alumnos de la Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales, que se realizó con el objetivo de analizar la relación entre discapacidad e inserción laboral y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Gracias a la investigación realizada, se llegó a la conclusión de que existen ciertas barreras para la inserción laboral de personas con discapacidad, lo que no implica que se encuentren impedidas para desarrollarse eficazmente en numerosos puestos de trabajo.

7.3. Educación y cultura



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

Auspiciamos en Rosario dos muestras en homenaje a Roberto Fontanarrosa

En el marco de la imposición del nombre Roberto Fontanarrosa a un espacio cultural de la ciudad de Rosario (Santa Fe), a mediados de 2013 se inauguraron las muestras denominadas “Entre Amigos I y II”, que contaron con el auspicio de nuestro Grupo.

“Entre amigos I” fue una exposición en la cual siete ilustradores y humoristas argentinos de gran trayectoria (Quino, Hermenegildo y Alfredo Sábat, Caloi, Tute, Crist y Rep) rindieron homenaje a Fontanarrosa. “Entre amigos II”, por su parte, reunió dibujos, bocetos y otras piezas gráficas que el artista rosarino regaló a sus amigos, a empresas e incluso a gente que se lo pedía. Además, incluyó objetos vinculados al fútbol, una de sus mayores pasiones.

Muestra fotográfica de Bambi García

Por otra parte, en la ciudad de Rosario, auspiciamos la muestra “Antología” de Bambi García, fotógrafo declarado Ciudadano Ilustre por el Honorable Concejo Municipal de dicha ciudad.

La temática de la muestra incluía el retrato de celebridades del arte y la cultura internacional, en su paso por la ciudad, así como imágenes de Rosario.

Auspicio al “Rodarte Popular” en Rosario

También en la ciudad de Rosario y por tercer año consecutivo, nuestro Grupo brindó su apoyo a la muestra cultural RODARTE, iniciativa que consiste en exponer en los colectivos urbanos de la empresa La Mixta, gráficas creadas por artistas locales.

Rodarte Popular es el primer y único Museo Rodante e Interactivo del mundo y desde su creación, cuenta con el apoyo de la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Rosario y de nuestro Grupo.

Con esta iniciativa, los pasajeros pueden tomar contacto con las mejores expresiones del arte y la cultura, en tanto que también posibilita que los artistas plásticos lleven su arte a las personas que se trasladan por la ciudad.

8.1. Uso sostenible de Recursos

8.1.1. Certificación LEED Edificio Corporativo

Detalle de las 38 estrategias llevadas a cabo para obtener los 56 puntos que habilitaron la Certificación Plata.

SISTEMA DE PUNTOS DEL PROYECTO	Puntaje
SITIOS SUSTENTABLES	17
CR Plan de gestión de pavimentos y exteriores	1
CR Transporte alternativo	13
CR Desarrollo en el terreno (proteger / restaurar aire libre)	1
CR Control calidad de agua de lluvia	1
CR Reducción de efecto isla de calor	1
EFICIENCIA EN EL USO DEL AGUA	9
PR Eficiencia mínima de artefactos y griferías	Obligatorio
CR Medición del consumo de agua	3
CR Eficiencia adicional de artefactos y griferías interiores	6
ENERGÍA Y ATMÓSFERA	10
PR Mejores prácticas en eficiencia energética	Obligatorio
PR Mínima eficiencia energética	Obligatorio
PR Gestión fundamental de los refrigerantes	Obligatorio
CR Commissioning del edificio existente (implementación y análisis)	4
CR Medición del desempeño (sistema de automatización del edificio)	2
CR Energía renovable en el predio o fuera de él	3
CR Reporte de la reducción de emisiones	1
MATERIALES Y RECURSOS	9
PR Política de compras sustentables	Obligatorio
PR Política de manejo de residuos sólidos	Obligatorio
CR Compras sustentables (bienes consumibles)	1
CR Compras sustentables (bienes duraderos: eléctricos y mobiliario)	2
CR Compras sustentables (modificaciones al edificio y agregados)	1
CR Compras sustentables (reducción de mercurio en lámparas)	1
CR Compras sustentables (comida)	1
CR Manejo de residuos sólidos (auditoría de recursos)	1
CR Manejo de residuos sólidos (bienes consumibles)	1
CR Manejo de residuos sólidos (bienes duraderos)	1
CALIDAD AMBIENTAL INTERIOR	5
PR Calidad mínima del aire interior	Obligatorio
PR Control de humo de tabaco ambiental	Obligatorio
PR Política de limpieza verde	Obligatorio
CR Mejores prácticas en calidad de aire interior (programa de manejo / remodelación)	2
CR Confort de los ocupantes	1
CR Luz natural y vistas	1
CR Limpieza verde (efectividad y control)	1
INNOVACIÓN EN LA OPERACIÓN	5
CR Medición de CO2 en eventos	1
CR Programa educativo	1
CR Wellness program	1
CR Profesional acreditado	1
CR Documentación de impactos	1
PRIORIDAD REGIONAL	1
CR Prioridad regional	1
TOTAL PUNTAJE	56

Referencias:

PR: Prerrequisito: requerimiento técnico necesario y obligatorio para certificar.

CR: Créditos: ideas o estrategias sustentables optativas, que otorgan puntos.

Resultados obtenidos con la iniciativa:

Mejoras en el sistema de agua:

- ▶ Se realizaron cambios en la grifería y duchas.
- ▶ Se adicionaron medidores de agua para determinar cuánto se consume durante el riego de espacios verdes.

El Nuevo Edificio Corporativo obtuvo ahorros por más de 20% respecto al porcentaje obligatorio, según los códigos internacionales.

Calidad del aire interior:

- ▶ Los VOC's son Compuestos Orgánicos Volátiles, es decir, partículas que se liberan desde disolventes, pinturas, adhesivos, plásticos, aromatizantes y otros productos empleados en procesos industriales.
- ▶ Algunos son contaminantes del aire, por lo que se busca reducirlos.
- ▶ En el Nuevo Edificio Corporativo se realizaron mejoras en la Sala de Corresponsalia, donde se usó pintura Loxon que cumple con los estándares internacionales de reducción de emisiones de VOC's.

Reducción del Efecto Isla de Calor:

- ▶ Se llama Efecto Isla de Calor al domo de aire cálido que se forma en áreas urbanas debido a la presencia de edificios y superficies pavimentadas que continúan irradiando calor incluso después de la puesta del sol.
- ▶ Pavimentos y techos blancos (color que refleja la luz solar) son la mejor medida para evitar que los espacios o el terreno se sobrecalienten.
- ▶ Si se sobrecalientan, se modifica el microclima, se requiere más energía para enfriar los edificios con aire acondicionado y hasta puede tener efecto sobre la cantidad de lluvia en las macrociudades.

- ▶ En el Nuevo Edificio Corporativo, los pavimentos exteriores vehiculares y peatonales son de alta reflectividad. Más del 50% de la superficie de pavimentos cumple con las normas LEED de reducción en la recepción de calor.

Buena ventilación y mejor control:

- ▶ En el Nuevo Edificio Corporativo revisamos y ajustamos el sistema de aire acondicionado para que sus ocupantes tengan aire de buena calidad, con suficiente renovación para evitar que se vicié.
- ▶ Asimismo, utilizamos medidores para tener un mejor control y poder plantear mejoras a largo plazo.

Implementación de tres nuevas políticas en la cadena de valor que afecta al edificio y su proceso:

- ▶ Política de Compras Sustentables.
- ▶ Política de Manejo de Residuos Sólidos.
- ▶ Política de Limpieza Verde.

Compras sustentables (comida):

El 25% en costo de la comida y bebida ofrecida es extraída, producida y procesada en un radio de 160 km del Edificio Corporativo (se privilegia la utilización de proveedores de la región en lo referente a la comida).

Transporte alternativo:

El 94% del personal que ocupa el edificio y respondió a la encuesta, concurre a trabajar en algún medio que no sea transporte individual a base de combustibles fósiles (ya sea auto o moto). Las opciones incluyen compartir el auto, proveer medios de transportes colectivos (vans o transfers), uso de bicicletas o algún medio de transporte público.

Muestra: 434 personas de 550 contestaron la encuesta.

8.2. Prevención de la contaminación

8.2.1. Indicadores de consumo

Datos de las diferentes oficinas

ZONA DE CONSUMO	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2012/2013	Emisiones de Co2 (toneladas)	ENERGÍA ELÉCTRICA GJ 2013/2014	Emisiones de Co2 (toneladas)
Bahía Blanca	191,64	794,33	201	809,17
Buenos Aires	4.734,81		3.209	
Concordia	84,32		110	
Córdoba	884,11		1.492,89*	
General Roca	695,90		772,17	
Mar del Plata – Villa Gesell	25,26**		314,81	
Mendoza	1.017,95		1.215,50	
Resistencia	280,29		---	
Río Cuarto	175,90		195,80	
Santa Fe	1.072,43		1.085,93	
Tucumán	141,85		111,19	
Santa Rosa	146,93		169	
Bariloche	---		42	
Calafate	---		35,70	
Comodoro Rivadavia	---		67,80	
Paraná	---		77,74	
Corrientes	---		84,25	
Salta	---		28,53	
San Juan	---		193,36	
San Luis	---		62,20	
Trelew	---		75,50	
Ushuaia	---		57,87	
Total	9.426,13		9.602,24	

*En este ejercicio se incluyeron datos de otras oficinas del Grupo en la ciudad de Córdoba y además, de las oficinas de Villa María y San Francisco.

**Datos correspondientes solo a la localidad de Villa Gesell.

ZONA DE CONSUMO	GAS GJ 2012/2013	Emisiones de Co2 (toneladas)	GAS GJ 2013/2014	Emisiones de Co2 (toneladas)
Bahía Blanca	107,16	97,56	---	161,20
Buenos Aires	625,13		565,33	
Córdoba	190,20		385,78*	
General Roca	682,78		1.167,24**	
Mendoza	119,79		193	
Santa Fe	6,12		84,21***	
Tucumán	7,92		5,30	
Bariloche	---		146,20	
Calafate	---		303	
San Luis	---		16,26	
Total	1.739,10		2.866,32	

*Se agregó el consumo de la Unidad de Negocios de esa ciudad, además del consumo del Centro Médico Laboral.

**Aumentó el valor porque se agregó el consumo del Centro Médico Laboral de esa localidad, sumado al de la Unidad de Negocios.

***Se sumó la localidad de Santa Fe, ciudad capital de la provincia, además de Rosario.

8.2.2. Reciclaje y acciones para disminuir el impacto

Programa "Compromiso con el ambiente"

Indicadores según localidades y tipo de residuos

ORGÁNICO

Localidad	Residuo orgánico reciclado 2012/2013	Residuo orgánico reciclado 2013/2014
Sunchales (Casa Central)*	13.566 Kg	13.586,25 Kg
Santa Rosa**	-	315,50 Kg
Totales	13.566 Kg	13.901,75 Kg

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

**Comenzamos con la separación de este residuo en agosto de 2013.

PAPEL Y/O CARTÓN

Localidad	Papel y/o cartón reciclado 2011/2012	Papel y/o cartón reciclado 2012/2013	Papel y/o cartón reciclado 2013/2014
Sunchales (Casa Central)	20.608 Kg	24.994 Kg	3.823 Kg
Mendoza*	-	191 Kg	1.458,60 Kg
Mar del Plata*	-	1.643 Kg**	5.353 Kg
Santa Rosa*	-	55 Kg	275,50 Kg
Bahía Blanca*	-	141 Kg	98 Kg
Santa Fe*	-	70 Kg	52 Kg
Capital Federal	-	1.895 Kg	4.427 Kg
Tucumán	-	-	85 Kg
San Juan	-	-	73,30 Kg
San Luis	-	-	16,80 Kg
San Rafael	-	-	49,90 Kg
Totales	20.608 Kg	28.989 Kg	15.712,10 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

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

PLÁSTICO y ALUMINIO

Localidad	Botellas recicladas 2011/2012	Botellas recicladas 2012/2013	Botellas recicladas 2013/2014
Sunchales - Casa Central	96 Kg	4.638,75 Kgs*	1.366,60 Kg
Santa Rosa**	-	-	137,50 Kg
Tucumán**	-	-	14,50 Kg
Totales	96 Kg	4.638,75 Kg	1.518,60 Kg

*El aumento se debe a la instalación de dos comedores para los empleados, donde la bebida se suministra en botellas plásticas individuales. Además, para el ejercicio 2012/2013 existió una diferencia significativa debido a un problema de registro de este indicador.

**Comenzamos con la separación de este residuo en 2013.

Localidad	Tapitas recicladas 2012/2013	Tapitas recicladas 2013/2014
Sunchales - Casa Central	73,60 Kg	14,60 Kg
Santa Rosa	6 Kg	81 Kg
Capital Federal	48 Kg	76 Kg
Tucumán*	-	2 Kg
Mendoza*	-	28,39 Kg
San Luis*	-	0,30 Kg
San Rafael*	-	3,14 Kg
Totales	127,60 Kg	205,43 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

Localidad	Vasos reciclados 2012/2013	Vasos reciclados 2013/2014
Mar del Plata	1.261,44 Kg	3.942 Kg
Sunchales*	-	146,90 Kg
Totales	1.261,44 Kg	4.088,90 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

LATAS

Localidad	Latas recicladas 2012/2013	Latas recicladas 2013/2014
Mar del Plata*	320 Kg	1.010 Kg

*Comenzamos con el programa en el año 2013.

Mendoza, San Juan, San Luis y San Rafael

Localidad	Botellas y latas recicladas 2012/2013	Botellas y latas recicladas 2013/2014	Banners en desuso 2012/2013	Banners en desuso 2013/2014
Mendoza	260 Kg	293,10 Kg	1.700 Kg	3,42 Kg
San Juan*	-	9,50 Kg	-	-
San Luis*	-	12 Kg	-	-
San Rafael*	-	9,20 Kg	-	-
Totales	260 Kg	323,80 Kg	1.700 Kg	3,42 Kg

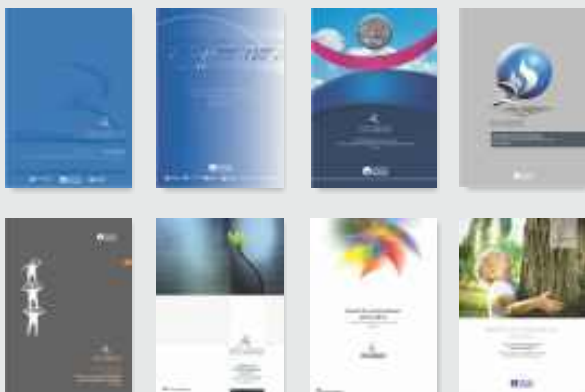
*Comenzamos con el programa en el año 2013.

TÓNER

	2012/2013	2013/2014
Cantidad de cartuchos de tóner reutilizados	2.134	2.532

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS

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



El diseño de este Reporte propone, a través de su línea estética, la idea fuerza de la multiplicidad y la inclusividad, mostrando a través de distintas facetas, lo diverso y material en nuestra mirada de la sustentabilidad. Cada una de esas facetas representa la pluralidad de aportes y compromisos de parte de la empresa y a su vez, las expectativas de nuestro entorno y comunidad.

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Este documento corresponde al Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 que se presenta a los lectores en una versión completa, una resumida (en castellano y en inglés) y on-line. Su distribución es gratuita y de alcance a todos los grupos de interés que lo requieran y se encuentran disponibles en la Web corporativa www.gruposancorsegueros.com. Los formatos impresos pueden ser solicitados a RSE@gruposancorsegueros.com.

AGRADECIMIENTOS

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

ELABORADO POR

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

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

Sunchales, setiembre de 2014.



RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA