



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015/2016

Proceso de  
Responsabilidad Social Empresaria

---

Basado en:

ISO 26000 | GRI G4 (DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA) | AA1000SES | AA1000OAS  
PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (COP AVANZADA)  
DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES  
PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES  
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - SDG COMPASS

---

11 años de Proceso de RSE para una Gestión de Sustentabilidad



## Diálogo con los grupos de interés

Es el eje fundamental de nuestra Estrategia; de allí extraemos ideas, damos respuestas e incorporamos sus expectativas a los planes de acción que llevamos adelante en todos los ámbitos de nuestro negocio. El diálogo e involucramiento con las partes interesadas ha sido el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios en 2005 y se lleva adelante en forma sistematizada a través de estándares internacionales. Nuestras jornadas de Diálogo han alcanzado más de 15 de grupos de interés (empleados de distintas Unidades de Negocios del país y del exterior, proveedores, Productores Asesores de Seguros, clientes empresas, clientes individuos, comunidad, academia, gobierno, medios, competencia, cámaras, organizaciones de la sociedad civil, entre otros), contando con la opinión de más de 1.400 participantes y recabando más de 4.500 expectativas, para las cuales se sigue trabajando con planes de acción e indicadores de cumplimiento.



## Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables

Uno de los pilares de nuestra actividad es la innovación, la cual aplicamos al diseño de productos sustentables desarrollados según los más elevados estándares de calidad y a la prestación de servicios eficientes, siempre en un marco de respeto por los Derechos Humanos y el ambiente en el que operamos, brindando incluso acceso a servicios esenciales a aquellos sectores de bajos recursos económicos a través de microseguros.

Nuestra premisa es trabajar en favor de la creación de una cultura de la prevención en el ámbito vial, laboral, de la salud y en la sociedad en general. Ir más allá de la simple cobertura del riesgo, velar para que los siniestros no ocurran en ningún ámbito, y cuando suceden, trabajar en la prevención aun allí, pensando en el cuidado no solo físico y material sino también emocional de las personas. Todo ello se resume en el objetivo de desarrollar nuestro negocio en forma responsable, creando valor económico, ético, ambiental y social con cada operación que realizamos, producto que lanzamos y programa que llevamos a cabo. Ese es nuestro trabajo, cuidar las cosas más importantes de la vida.



## Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud

Todas nuestras acciones están relacionadas con los ejes del negocio asegurador y de la salud, buscando la prevención, la seguridad y el bienestar psicofísico de nuestra gente, cadena de valor, clientes y asociados, la sociedad en general y las generaciones futuras. Por eso, desde el inicio del Proceso de RSE los resultados del diálogo con las partes interesadas han ido marcando un rumbo de acción para nuestras iniciativas de RSE relacionado a la seguridad vial, la previsión y la prevención de riesgos. La consigna es crear valor allí donde somos expertos, en el ámbito de nuestro negocio, buscando que la prevención, la conciencia aseguradora y la promoción de la salud, sean una actitud permanente, de todos y por todos. Nuestros programas están orientados a generar valor esencial en nuestros grupos de interés y aun más allá, alcanzando a todos aquellos sectores vulnerables que puedan ser afectados.



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

Comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que estamos insertos, creamos hace tres años el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) con el objetivo de formar un conglomerado de empresas de base tecnológica que genere ingresos económicos y contribuya a transformar la matriz productiva de la economía regional y nacional, generando puestos de trabajo para recursos humanos altamente calificados. Por otro lado, a través de nuestra Fundación, promovemos la educación sistemática, el cooperativismo escolar y el intercambio cooperativo internacional. Con el CITES y la promoción del cooperativismo, tenemos la posibilidad de generar cambios en la economía social y eso es un factor fundamentalmente diferenciador. El cooperativismo se presenta como una nueva forma de economía social y nosotros tenemos el conocimiento en ese sector para sembrar cambio social.



## Sistematización y Medición del desempeño económico, social y ambiental

Desde 2005 utilizamos los lineamientos internacionales de mayor reputación para la mejora de nuestro Proceso de RSE a través de la medición de nuestro desempeño: la Serie AA1000 de AccountAbility y los indicadores de GRI, siendo líderes en la implementación de la Guía G4 en 2013. Hoy, nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas alcanza a nuestra máxima autoridad, Néstor Abatidaga, que por 2° mandato consecutivo, representa a la Red Argentina del Pacto Global, para desarrollar esta iniciativa y ampliarla en el país. Además, es el 5° año que presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel "Avanzado".

En 2015 iniciamos el proceso de implementación de los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save the Children que establecen las acciones empresariales para respetar y promover los derechos del niño, y se reportan en relación a los indicadores GRI. Nos comprometimos, asimismo, con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres desarrollados por ONU Women, y en 2016 comenzamos a incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por Naciones Unidas, los cuales han sido analizados por nuestra Alta Dirección para identificar los que fueren prioritarios para nuestro negocio. Hemos delineado también nuestra Política de DDHH utilizando la Guía de Principios de DDHH y Empresa de John Ruggie. Por último, destacamos que nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE, la Materialidad de nuestro Proceso y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000.



# Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros

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



**Diálogo** con los grupos de interés

17



**Innovación** en el desarrollo de productos y servicios sustentables

8



Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la **prevención, seguridad y salud**

3 4 8



**Generación de valor** a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico

8



Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental

4 5 8

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

# Contenidos



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



## 2. GOBIERNO DE LA EMPRESA



## 3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO



## 4. PRÁCTICAS LABORALES



## 5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES



## 6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO



## 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD



## 8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



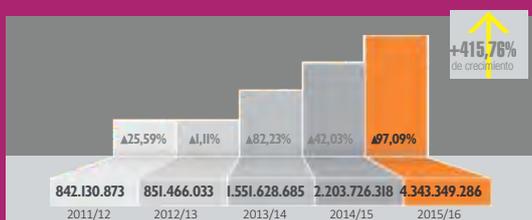
## 9. INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros .....	1
Perfil de la Empresa .....	3
Mensaje de la Alta Dirección .....	4
<hr/>	
Ciudadano Sustentable: un enfoque transversal .....	6
Diálogo: construir juntos al Ciudadano Sustentable .....	7
Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Global y la relación con nuestro negocio .....	8
Seis años adoptando la Norma ISO 26000 .....	10
Implementación de una estrategia global e integradora .....	11
<hr/>	
Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial. ....	12
Gobierno de RSE .....	14
Sustentabilidad integrada en la Gestión Estratégica del Negocio .....	16
Liderazgo .....	17
<hr/>	
Desempeño Económico .....	20
Anticorrupción .....	22
Promoción de RSE en la Cadena de Valor: compromiso con nuestros Proveedores. ....	24
<hr/>	
Trabajo y relaciones laborales.....	26
Condiciones de trabajo y protección social.....	27
Comunicación y formación en Responsabilidad Social Empresarial .....	28
La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados .....	29
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo .....	31
<hr/>	
Compromiso con nuestros Productores Asesores de Seguros .....	34
Compromiso con nuestros clientes .....	38
Servicios de atención y apoyo al cliente.....	38
Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos "Microseguros" .....	40
Coberturas para niños y jóvenes .....	40
Nuevos desarrollos para los clientes .....	40
Responsabilidad por los productos y servicios .....	41
Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados .....	42
Protección y privacidad de los datos de los asegurados.....	43
<hr/>	
Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros .....	44
Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial .....	45
Promoción de los derechos humanos - Pacto Global de Naciones Unidas .....	47
Nuestro compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales .....	48
Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las mujeres .....	50
Trabajando por la Inclusión Social .....	50
<hr/>	
Desarrollo científico, económico y social y, acceso a la tecnología .....	52
Educación y cooperativismo .....	54
Prevención y Seguridad hacia nuestras comunidades.....	55
Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras.....	56
<hr/>	
Estrategia de Cuidado del Ambiente .....	60
Uso sostenible de los recursos .....	61
Conformidad ambiental de los productos y servicios .....	61
Prevención de la contaminación .....	63
Adaptación a los cambios meteorológicos .....	66
<hr/>	
Proceso de RSE: 11 años de mejora continua .....	68
Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio .....	69
Influencia e impacto en los grupos de interés .....	70
Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP Avanzada .....	71
Indicadores de sustentabilidad .....	71
Informe de Verificación Independiente.....	77
Glosario de términos .....	80

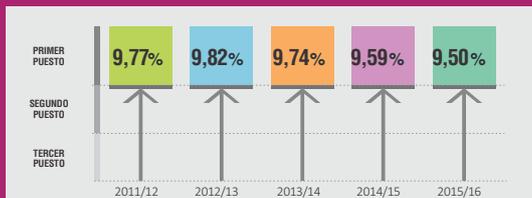


La información que complementa a este Reporte de Sustentabilidad (incluyendo los asuntos no materiales) se encuentra disponible en el documento "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", publicado en la página [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com). A lo largo del Reporte, donde se encuentre este símbolo, corresponde a información disponible en el ANEXO.

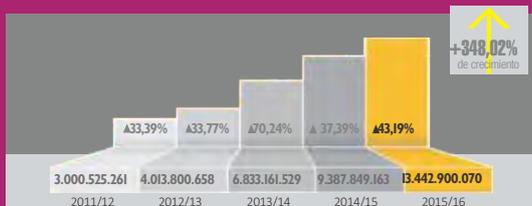
# Perfil de la Empresa



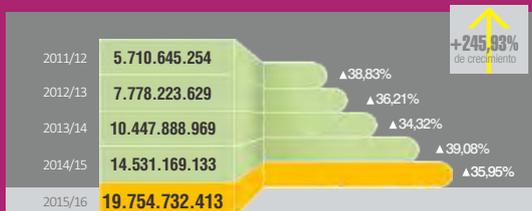
## SOLIDEZ / PATRIMONIO NETO



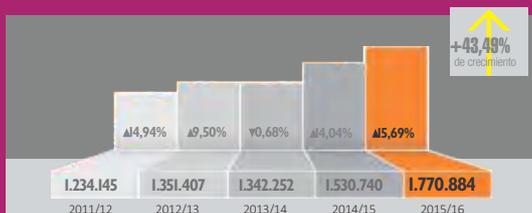
## LIDERAZGO / PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DEL SEGURO



## RESPALDO / DISPONIBILIDADES E INVERSIONES



## FACTURACIÓN / CARTERAS PRIMAS



## PRODUCCIÓN / PÓLIZAS VIGENTES

<b>2%</b> AGROPECUARIOS • Multirriesgo Agrícola • Granizo • Ganado • Riesgos Forestales • Heladas	<b>9%</b> SEGUROS DE PERSONAS • Vida Colectivo • Vida Individual • Accidentes a pasajeros y/o transportados • Accidentes Personales • Salud Colectivo • Salud Individual • Sepelio	<b>34%</b> PATRIMONIALES • Automotores • Combinado Familiar • Seguro Integral • Robo • Transportes • Riesgos Varios • Responsabilidad Civil • Caución • Cristales • Incendio • Todo Riesgo Operativo • Seguro Técnico • Casco Embarcaciones • Aeronavegación	<b>55%</b> RIESGOS DEL TRABAJO Cobertura de la Ley 26.773 • Accidentes de Trabajo • Accidentes in itinere • Enfermedades Profesionales
---	--	---	---

PRODUCCIÓN / DIVERSIFICACIÓN / Junio de 2016

## NUESTRAS EMPRESAS

**TOTAL: 16**  
ARGENTINA / URUGUAY / PARAGUAY / BRASIL / ESTADOS UNIDOS

- URUGUAY**  
Casa Central: Montevideo  
Sucursales: Mercedes, Paysandú, Punta del Este, Salto, San José
- PARAGUAY**  
Casa Central: Asunción  
Oficinas Comerciales: Ciudad del Este, Encarnación, Katueté
- BRASIL**  
Casa Central: Maringá  
Oficinas Comerciales: Blumenau, Cascavel, Curitiba, Londrina, Porto Alegre

## ARGENTINA

- CASA CENTRAL**  
Sunchales (Santa Fe)
- SUCURSAL**  
Capital Federal (Bs. As.)  
Comodoro Rivadavia (Chubut)  
Ushuaia (T. del Fuego)
- SEDES**  
Santa Fe (Santa Fe)  
Rosario (Santa Fe)  
Córdoba (Córdoba)  
Mendoza (Mendoza)  
General Roca (R. Negro)
- DELEGACIONES**  
Resistencia (Chaco)  
Tucumán (Tucumán)  
Bahía Blanca (Bs. As.)  
Santa Rosa (La Pampa)  
Mar del Plata (Bs. As.)  
Concordia (Entre Ríos)  
Río Cuarto (Córdoba)
- OFICINAS COMERCIALES**  
Azul (Bs. As.)  
La Plata (Bs. As.)  
Lincoln (Bs. As.)  
Martínez (Bs. As.)  
Temperley (Bs. As.)  
Trelew (Chubut)  
Luque (Córdoba)  
San Francisco (Córdoba)  
Villa María (Córdoba)  
Corrientes (Corrientes)  
Paraná (Entre Ríos)  
San Rafael (Mendoza)  
Posadas (Misiones)  
Neuquén (Neuquén)  
Bariloche (R. Negro)  
Salta (Salta)  
San Juan (San Juan)  
San Luis (San Luis)  
El Calafate (Santa Cruz)  
Pilar (Buenos Aires)  
Del Cerro (Córdoba)  
Marcos Paz (Buenos Aires)
- CENTROS MÉDICOS LABORALES**  
Capital Federal  
Córdoba  
Rosario  
Santa Fe  
Mendoza  
General Roca
- OFICINAS PRODUCTORES ASESORES**



Carlos Casto - Presidente Sancor Seguros.

## MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

1	3	4
5	8	10
11	12	13
16	17	

### COMPROMISOS QUE TRASCIENDEN EL NEGOCIO

Cuando en 2005 empezamos a recorrer el camino hacia la implementación de un Proceso de Responsabilidad Social Empresaria en nuestro Grupo, no podíamos imaginarnos que hoy, a 11 años de aquel primer paso, estaríamos embarcados en un compromiso mundial.

En aquel momento, nuestro desafío era cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés más cercanos y asumir la gestión de los temas relevantes del negocio, que desde entonces, fuimos trabajando de manera integral, con todas las áreas de la empresa, a través de estrategias y planes de acción.

Actualmente, nuestro compromiso trasciende los límites del negocio y nos lleva a ampliar este trabajo apostando al desarrollo de la sociedad mundial. A partir de nuestra gestión representando a la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, y fundamentalmente con el lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en 2015, tenemos el desafío de trabajar tanto para nuestros grupos de interés como así también para la sociedad global y las generaciones futuras.

Como en todo desafío, tenemos también una oportunidad. La oportunidad de mostrar que, así como cumplimos año a año con nuestros clientes y asociados, brindando un servicio de alta calidad a través de una estrategia de negocio sustentable, también desde el sector privado podemos conectar dicha estrategia con las prioridades globales, trabajar de manera integrada entre los diferentes actores y contribuir al desarrollo sostenible de las personas, las sociedades y el planeta en general. Como cooperativa, sabemos que el consenso es la base para proponer soluciones colectivas, uniendo capacidades, estrategias y planes de acción. Solo de este modo

podemos aspirar a poner fin a la pobreza extrema, la desigualdad, la injusticia y la destrucción del planeta.

Este año tuve la experiencia de haber representado a nuestro Grupo y al país en el “Foro de Integridad” de la Organisation for Economic Co-operation and Development (OCDE) en París (Francia), donde empresarios y representantes de más de 80 países hablamos sobre el impacto de la corrupción en el sector privado y la importancia de fomentar negocios éticos. De allí nos fuimos convencidos de que la confianza es la clave para el mejoramiento de la cooperación. Y en particular, volví con la fortaleza de pertenecer a un Grupo donde precisamente la confianza es uno de sus valores esenciales, sobre el cual se funda tanto el ser de nuestro negocio como la Estrategia de Sustentabilidad.

Hoy, al cierre de un nuevo ejercicio, nuestro balance como Grupo no solamente es bueno en cuanto a crecimiento económico, sino también en lo que respecta a nuestra trayectoria. Cumplimos 70 años de historia en Argentina y 10 de presencia internacional. Y ya llevamos más de una década transitando formalmente el camino de la sustentabilidad. El Reporte anterior fue como una biografía, donde mostramos todos los compromisos cumplidos durante esa trayectoria; en el presente, además de dar cuenta de los cumplimientos del ejercicio, relatamos hacia adelante, comunicando nuestros desafíos. Aquí contamos nuestros primeros pasos en el nuevo programa que denominamos Ciudadano Sustentable, y los avances en la integración de nuestra Estrategia de Sustentabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En ambos casos, apuntamos a explicar de qué manera podemos contribuir también con el cumplimiento de los desafíos globales para el año 2030, mientras hacemos lo que mejor sabemos hacer: cuidar a las personas.



5ta Asamblea Nacional de la Red Argentina del Pacto Global - Noviembre 2015.

## “LOS NEGOCIOS COMO FUERZA DEL BIEN”

(Fragmento del discurso de bienvenida de Néstor Abatidaga en la 5ª Asamblea de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, en noviembre de 2015).

Un pacto es un acuerdo, un pacto es un compromiso, es un voto de confianza entre los miembros. Un pacto, para mí, es cumplir un sueño y trabajar por ello, como cada acuerdo que hacemos todos los días en nuestra vida y en nuestro trabajo.

El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la que las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados. Por su número de participantes, diez mil en más de 135 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de responsabilidad social más grande del mundo. La Red Argentina ya cuenta con más de 550 miembros en todo el país, y personalmente es un orgullo y un honor representar a esta iniciativa de Naciones Unidas en nuestro país.

¿Cuál es el compromiso de todas estas entidades a través del Pacto? Mejorar el mundo en que vivimos. Para ello, es necesario un nuevo tipo de liderazgo y de organizaciones ante los desafíos y los cambios permanentes que vivimos hoy. La creciente pobreza, los avances de la tecnología, el cambio climático; todos son factores que están exigiendo y motivando un nuevo modelo de relacionamiento entre las organizaciones, con la imperiosa necesidad de obtener resultados positivos para la huma-

nidad. Necesitamos hacer negocios, y hacerlos responsablemente; poner nuestros valores sobre la mesa y trabajar con ellos, con ética y responsabilidad.

Las empresas con comportamientos responsables pueden dar un enorme apoyo e impulso al cumplimiento de los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de la innovación, la inversión, la cadena de valor, sus colaboradores. Trabajar impulsando los Principios del Pacto Mundial, y aún más, los ODS, puede contribuir a mejorar el entorno económico y social, y así ampliar las oportunidades de los negocios y la calidad de vida de los ciudadanos. Para ello necesitamos un liderazgo compartido y comprometido. El rol de los líderes en el mundo, en las empresas, los líderes sociales, de gobierno, todos aquellos que puedan generar una alternativa de crecimiento y de cambio para la sociedad actual.

[...] Durante años las empresas tuvimos quizá un rol de espectador, y eso fue generando problemas por nuestra falta de participación. Es hora de involucrarse, dialogar e intervenir activamente. Transformarnos en protagonistas de esta realidad que nos toca vivir como empresas y como personas y generar nosotros el cambio. Empoderemos a nuestras organizaciones de compromiso por el progreso.

Nuestra vida es la mayor empresa del mundo. Asumamos el acuerdo con nosotros mismos y comencemos a caminar. Los invito a hacerlo, cada día de nuestras vidas.

# 1

## UN CAMINO HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE: CIUDADANÍA SUSTENTABLE

- ⇒ Ciudadano Sustentable: un enfoque transversal
- ⇒ Diálogo: construir juntos al Ciudadano Sustentable
- ⇒ Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Global y la relación con nuestro negocio
- ⇒ Seis años adoptando la Norma ISO 26000
- ⇒ Implementación de una estrategia global e integradora



## CIUDADANO SUSTENTABLE: UN ENFOQUE TRANSVERSAL

4

Para el Grupo Sancor Seguros, liderar significa principalmente poder señalar un camino partiendo desde nuestros valores, e invitar a otros a seguirlo. Ser ejemplo para los demás y ayudar a empoderar a personas e instituciones para generar juntos un verdadero cambio. En 2015, luego de 10 años ininterrumpidos de Proceso de RSE, lanzamos un proyecto integrador que denominamos “Ciudadano Sustentable” y que hoy es el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad.

Con este nuevo enfoque que sumamos a los resultados de 11 años de gestión de la sustentabilidad, esperamos lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos) como la generación de bienestar, seguridad y solidaridad en las personas, creando valor económico, social y ambiental.

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

Empleados de Sancor Seguros del Paraguay participando del Diálogo sobre el “Ciudadano Sustentable”.





### Conciencia aseguradora

- Asegure su patrimonio
- Asegure su persona
- Asegure su familia
- Asegure su empresa



### Prevención

- Prevención en la calle
- Prevención en el hogar
- Prevención en su empresa
- Prevención en la escuela



### Salud

- Nutrición adecuada
- Actividad física habitual
- Chequeos periódicos de salud
- Cero adicciones



### Ética Integridad

- Cumpla las normas
- No cometa ni propicie fraude
- Guiarse por valores solidarios
- Cumpla con los compromisos



### Medio ambiente

- Adhiera a la política de digitalización
- Use las herramientas web
- Use responsablemente sus recursos
- Asegure un destino sustentable para sus residuos

## DIÁLOGO: CONSTRUIR JUNTOS AL CIUDADANO SUSTENTABLE

1	3	4	5	8	10
11	12	13	16	17	

Nuestra idea de generar en todos un “Ciudadano Sustentable” es desafiante y una apuesta a futuro. Por eso, en 2015 comenzamos un proceso de concientización, comunicación y diálogo para difundir este proyecto.

Inicialmente se presentó el concepto a nivel interno, a todos los empleados, para que participen activamente y aporten ideas que enriquezcan alguna de las cinco variables del programa. Desde distintos equipos ya conformados en la Organización (Grupo ComprometeRSE, Referentes de RSE en Unidades de Negocios y Grupo Estratégico de RSE) se está trabajando de manera más puntual en las estrategias para comenzar a implementar el programa entre los demás grupos de interés mencionados.

Realizamos Jornadas de Diálogo con nuestros empleados y Productores Asesores de Seguros, para escuchar sus ideas sobre cómo llevar a la práctica en nuestro negocio las consignas propuestas para el “Ciudadano Sustentable”.

Participaron de estas instancias:

- Referentes de RSE de las Unidades de Negocios (encuentro en noviembre 2015, 22 empleados).
- Productores Asesores de Seguros, realizado en las capacitaciones de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (de abril a julio de 2016, 147 Productores).
- Empleados de Sancor Seguros Argentina (e-mail con consulta a 2.178 empleados en abril de 2016).
- Empleados de Sancor Seguros Uruguay (encuentro en junio 2016, 48 empleados).
- Empleados de Sancor Seguros Paraguay (encuentro en agosto 2016, 58 empleados).

De estas consultas realizadas, recogimos 545 propuestas de trabajo, que sistematizamos para luego concretarlas en planes de acción que iremos desarrollando:

**PROGRAMA CIUDADANO SUSTENTABLE**  
**RESULTADOS CUANTITATIVOS CONSOLIDADOS SOBRE PLANES DE ACCIÓN RELEVADOS:**  
 reflexión y planificación sobre los ejes de trabajo y su impacto en los grupos de interés.

	 PROVEEDORES	 COMUNIDAD	 PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS	 ASEGURADOS / CLIENTES	 EMPLEADOS	TOTAL
 Conciencia aseguradora	12	10	47	34	11	<b>114</b>
 Prevención	10	9	44	35	11	<b>109</b>
 Salud	9	11	46	38	18	<b>122</b>
 Ética Integridad	10	10	35	25	10	<b>90</b>
 Medio ambiente	9	12	48	28	13	<b>110</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>220</b>	<b>160</b>	<b>63</b>	<b>545</b>

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, PACTO GLOBAL Y LA RELACIÓN CON NUESTRO NEGOCIO



En el año 2000 se lanzaron los Objetivos del Milenio que establecieron objetivos medibles, acordados universalmente, sobre la erradicación de la extrema pobreza y el hambre, la prevención de las enfermedades mortales pero tratables, y la ampliación de las oportunidades educacionales de todos los niños, entre otros imperativos del desarrollo.

Al mismo tiempo, se puso en marcha la iniciativa internacional de Responsabilidad Social Empresaria de las Naciones Unidas: el Pacto Global de Naciones Unidas. Este Pacto llama a las empresas a adoptar los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción y brinda a las empresas una herramienta para contribuir con aquellos objetivos.

En septiembre de 2015, Naciones Unidas dio a conocer un nuevo conjunto de compromisos que marcan la agenda de desarrollo para los próximos 15 años. Estos nuevos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible reemplazan a los Objetivos del Desarrollo del

Milenio, tomando las lecciones aprendidas y establece nuevas metas económicas, sociales y ambientales (pobreza y límites planetarios), invitando al sector privado a participar activamente en esta iniciativa mundial.

Desde este lugar, como Grupo empresario -y habiendo adherido al Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2009-, nos hemos comprometido a hacer todo lo que se encuentre en nuestra esfera de influencia para alcanzar los Objetivos que estén más relacionados con nuestro negocio. Es por ello que realizamos un análisis inicial de cada Objetivo donde la Alta Dirección de la empresa definió dentro de los 17 ODS cuáles son **MUY ESTRATÉGICOS, ESTRATÉGICOS o POCO ESTRATÉGICOS**, identificando las Metas a 2030 que se vinculan con la gestión aseguradora y de la salud a la que nos dedicamos. Desde este lugar, hemos decidido incorporar estos ODS identificados para el Grupo Sancor Seguros como parte de nuestro Proceso de RSE y establecer metas concretas para colaborar con este ambicioso desafío mundial.

De esta manera, el Grupo Sancor Seguros contribuye al cumplimiento de los ODS: 1) actuando en forma responsable en el marco de los DIEZ PRINCIPIOS del Pacto Global de Naciones Unidas que se concentran en los cuatro bloques siguientes:



2) encontrando oportunidades de creación de valor en aquellos ODS que hemos seleccionado como MUY ESTRATÉGICOS y ESTRATÉGICOS:



**RELACIÓN DE LOS ODS Y METAS CON LOS TEMAS MATERIALES DEL GRUPO SANCOR SEGUROS Y LOS EJES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD:**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE	METAS AL 2030	TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO / EJES CIUDADANO SUSTENTABLE	EJES ESTRATEGIA SUSTENTABILIDAD
 <b>1 - FIN DE LA POBREZA</b> Erradicar la Pobreza en todas sus formas y en todas partes.	4 5	Salud Conciencia aseguradora Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud.</li> <li>• Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.</li> <li>• Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> </ul>
 <b>3 - SALUD y BIENESTAR</b> Garantizar una vida sana y promover el Bienestar para todos en todas las edades.	1 5 2 6 3 7 4 8	Salud Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud.</li> <li>• Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.</li> <li>• Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> </ul>
 <b>4 - EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> Garantizar una Educación Inclusiva, Equitativa y de Calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	3 4 5 7	Ética Integridad Conciencia aseguradora Prevención Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> </ul>
 <b>5 - IGUALDAD DE GÉNERO</b> Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas.	1 4 2 5 3 6	Ética Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud.</li> <li>• Diálogo con los grupos de interés.</li> </ul>
 <b>8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	1 6 2 7 3 8 4 10 5	Conciencia aseguradora Medio ambiente Ética Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.</li> <li>• Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> <li>• Diálogo con los grupos de interés.</li> <li>• Sistematización y Medición del Desempeño Económico, Social y Ambiental.</li> </ul>
 <b>10 - REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b> Reducir la desigualdad en y entre los países.	2 3 6	Conciencia aseguradora Ética Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.</li> <li>• Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> <li>• Diálogo con los grupos de interés.</li> </ul>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE	METAS AL 2030	TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO / EJES CIUDADANO SUSTENTABLE	EJES ESTRATEGIA SUSTENTABILIDAD
 <b>11 - CIUDADES y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	2 4 5		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud.</li> <li>Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.</li> <li>Sistematización y Medición del Desempeño Económico, Social y Ambiental.</li> </ul>
 <b>12 - PRODUCCIÓN y CONSUMO RESPONSABLES</b> Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	6 8		<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> <li>Diálogo con los grupos de interés.</li> <li>Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.</li> </ul>
 <b>13 - ACCIÓN POR EL CLIMA</b> Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	1 2 3		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud.</li> <li>Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.</li> <li>Sistematización y Medición del Desempeño Económico, Social y Ambiental.</li> </ul>
 <b>16 - PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b> Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	1 5 2 6 3 7 4 8		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo con los grupos de interés.</li> </ul>
 <b>17 - ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b> Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	7 16 8 17 9 18 15 19		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo con los grupos de interés.</li> <li>Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico.</li> </ul>

## SEIS AÑOS ADOPTANDO LA NORMA ISO 26000

Desde su lanzamiento en 2010, adoptamos la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, estructurando nuestra gestión de sustentabilidad a través del Proceso de RSE en base a sus siete Materias Fundamentales. Dándole de esta forma un enfoque holístico a la gestión de sustentabilidad que incorpora las recomendaciones y principios planteados en la misma.

Desde 2011 estamos trabajando para abordar y mejorar todas las materias fundamentales, los asuntos relacionados y su interdependencia. De esta manera estamos logrando una integración transversal de dichas temáticas en todo el negocio.

Como cada año, utilizamos el sello que diseñamos inspirado en el logo oficial empleado durante el proceso de desarrollo de la Norma ISO 26000 asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y Yang para identificar cada una de las secciones de este Reporte en donde se están adoptando asuntos de la mencionada Norma. A través de este diseño, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma.

A la Materia Fundamental Gobernanza de la Organización, la hemos tratado en toda su extensión pero no le hemos asignado un sello ya que la norma no define "asuntos" para tratarla, como sí lo hace con el resto de materias.





Explicación del logo: en verde, la tierra o el cosmos. En azul, la división de acuerdo con el Yin y Yang. Al mismo tiempo, los brazos entrelazados de las personas (vistos desde arriba). Los cuatro círculos representan, las cuatro diversidades culturales básicas de la humanidad, las diversidades étnicas básicas. El fondo, algo fluyendo, significando que nada está establecido para siempre, todo debe ser reconsiderado una y otra vez.

## IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA GLOBAL E INTEGRADORA

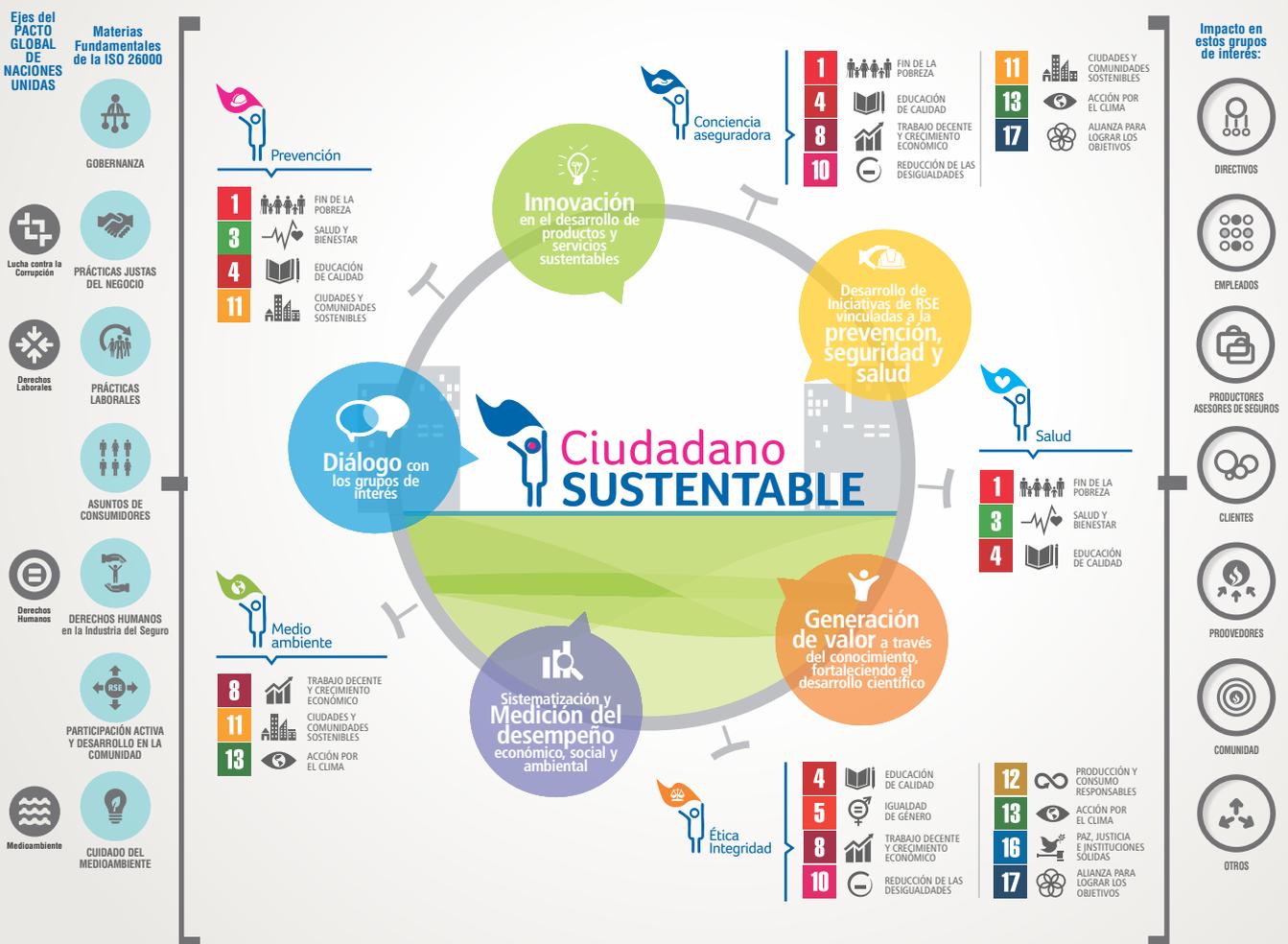


En el Grupo Sancor Seguros todos están comprometidos con este "Ciudadano Sustentable": funcionarios y empleados, y progresivamente iremos incluyendo a nuestro canal de ventas, los clientes, los proveedores y a toda la comunidad donde la empresa tenga influencia. Sus cinco ejes son hoy nuestra guía y los grandes cinco temas materiales de todo el negocio. Allí podemos resumir lo que hace tantos años estamos trabajando. Por eso hemos hecho el ejercicio de relacionarlo con nuestra Estrategia de Sustentabilidad y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, las 7

materias fundamentales de la ISO 26000, los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la participación de nuestros grupos de interés. Sin duda, todo coincide con el rumbo que hemos marcado. Con este proyecto resumimos nuestra visión de futuro de un Grupo Asegurador, pensando en las futuras generaciones y en lo que esperamos de nuestro negocio.

El resultado ha sido el siguiente gráfico donde presentamos el enfoque de esta estrategia global e integradora que se resume en el "Ciudadano Sustentable":

## Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros



# 2

## GOBIERNO DE LA EMPRESA

- ⇒ Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial
- ⇒ Gobierno de RSE
- ⇒ Sustentabilidad integrada en la Gestión Estratégica del Negocio
- ⇒ Liderazgo



## ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

El Grupo Sancor Seguros tuvo su origen en 1945 con el nacimiento de su empresa madre, Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. Los valores y principios que hoy continúan siendo los pilares del Grupo, se forjaron en ese origen y son los que dieron lugar a su creciente expansión nacional e internacional en el mercado asegurador argentino e incluso en otras industrias.

### Misión

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

### Visión

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

### Valores y políticas

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

Actualmente, son 16 empresas las que conforman al Grupo (la Cooperativa, 14 Sociedades Anónimas y la Fundación) y si bien cada una de ellas tiene su propio órgano de Dirección, responden a las directivas del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., cuyos miembros son elegidos democráticamente entre los delegados de las distintas zonas del país donde el Grupo tiene presencia. Los Consejeros actúan en nombre de los Asociados de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y, de acuerdo con las disposiciones estatutarias, son elegidos en la Asamblea General Ordinaria.

La toma de decisiones sobre la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo, como así también sobre la aprobación del Proceso de RSE de sus empresas, corresponde a la Alta Dirección, a través de su Consejo de Administración, el CEO y tres Áreas (Dirección General Grupo Sancor Seguros; Dirección de Relaciones Institucionales y Dirección de Negocios Internacionales y Especiales). En las reuniones mensuales del Consejo de Administración, se definen asuntos clave de la gestión de la Organización para la puesta en práctica de los procesos e iniciativas de sustentabilidad. También en dicha instancia, los Consejeros se actualizan sobre distintos aspectos del Proceso de RSE y la Sustentabilidad, a través de informes que comunican los avances en la materia y la participación en encuentros relacionados a la RSE.

En febrero de 2016 los Consejeros participaron de una reunión sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y su alineación a la estrategia del Grupo. En dicha instancia identificaron cuáles de estos Objetivos son clave para la gestión del Grupo, de modo de orientar la estrategia de Sustentabilidad hacia el cumplimiento de los mismos.



**Consejo de Administración 2015/2016**

**Presidente:** Carlos Casto  
**Vicepresidente:** Raúl Colombetti  
**Secretario:** Eduardo Reixach  
**Prosecretario:** Oscar Bergese  
**Tesorero:** José Sánchez  
**Protesorero:** Ricardo Fregona

**Vocales Titulares:**  
 Federico Ariel  
 Vicente Pili  
 Eduardo Arabia  
 Horacio Cabrera

**Vocales Suplentes:**  
 Mario Garrini  
 Oscar Rho  
 Héctor Correa  
 Carlos Ingaramo  
 Zulema Piana  
 Ulises Mendoza  
 Héctor Pandolfi  
 Alfredo Panella  
 Eduardo Zbrun  
 Osvaldo Vázquez

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

Parte del Consejo de Administración 2014/2015.

Provincias a las que pertenecen	% 2013/2014	% 2014/2015	% 2015/2016
Santa Fe	40,91	50,00	36,36
Córdoba	13,64	9,09	13,64
Buenos Aires	9,08	4,55	9,09
Mendoza	9,08	9,09	9,09
Capital Federal	13,64	13,64	13,64
Neuquén	4,55	-	-
Misiones	4,55	4,55	4,55
Río Negro	4,55	9,09	9,09
La Pampa	-	-	4,55

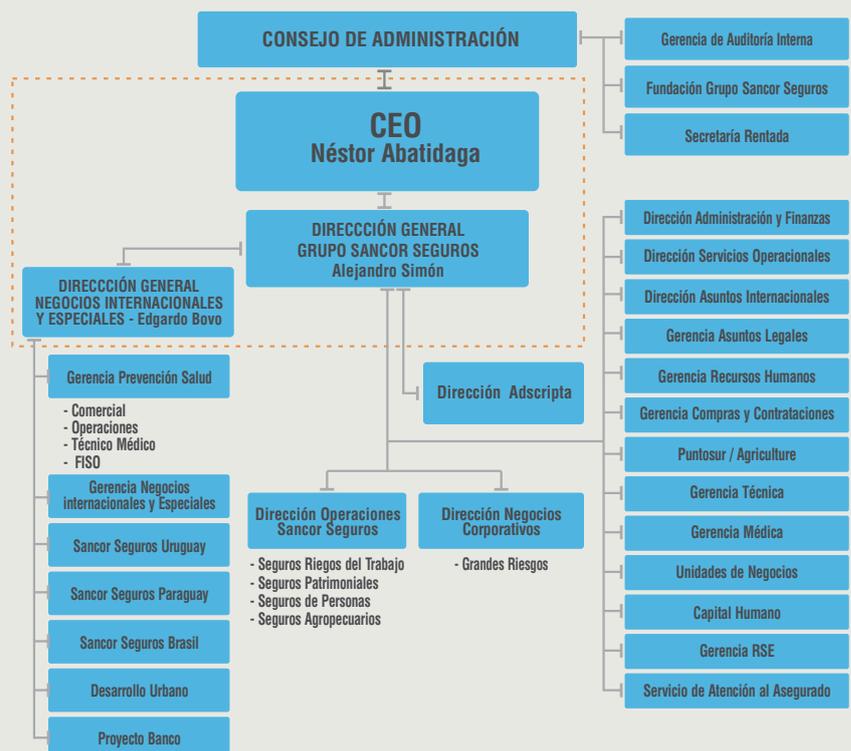
Por grupo etario	% 2013/2014	% 2014/2015	% 2015/2016
Menores de 24 años	-	-	-
Entre 24 y 30 años	-	-	-
Entre 30 y 50 años	9,09	13,64	18,18
Mayores a 50 años	90,91	86,36	81,82

Por género	% 2013/2014	% 2014/2015	% 2015/2016
Masculino	95,45	95,45	95,45
Femenino	4,55	4,55	4,55

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

**Funcionamiento de la Gobernanza**

Nuestro Grupo presenta un gobierno corporativo basado en un modelo de holding que le permite tanto gestionar integralmente las operaciones de sus empresas en base a decisiones estratégicas, como consolidar su posicionamiento y desarrollo regional e internacional en los mercados de Latinoamérica.



## GOBIERNO DE RSE

El Proceso de RSE de nuestro Grupo es llevado a cabo de manera transversal por todas las áreas del negocio. La Gerencia de RSE lidera dicho Proceso ocupándose de la planificación, organización, implementación y medición de sus resultados, y también es la encargada de identificar oportunidades en materia de sustentabilidad que generen valor tanto para la

empresa como para sus grupos de interés. Dicha Gerencia reporta directamente al CEO, figura ejecutiva máxima; y este hecho refuerza el compromiso con la sostenibilidad asumido por la Alta Dirección del Grupo. En el mismo sentido, dentro del Consejo de Administración, uno de los Consejeros es el interlocutor directo con el Área de RSE, y se ocupa de mantener el

diálogo con todos los miembros para la discusión, evaluación y aprobación de los programas y proyectos que hacen a la Estrategia de Sustentabilidad de la Organización.

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

### Diagrama funcional del Gobierno de RSE

**Alta Dirección:** compuesta por el Consejo de Administración, el CEO, el Director General del Grupo Sancor Seguros, el Director General de Negocios Internacionales y Especiales y el Gerente a cargo de la Dirección de Relaciones Institucionales. Son los responsables de aprobar la estrategia de sustentabilidad y su implementación a través del Proceso de RSE. Este año fueron capacitados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su vinculación con la estrategia del Grupo, de modo de estar en conocimiento de las implicancias de esta megatendencia y de identificar cuáles de dichos objetivos son estratégicos para la industria en la que operamos.

**GERSE - Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria:** bajo la coordinación de la Gerencia de RSE, este órgano está integrado por los presidentes de Sancor Coop. de Seguros Ltda., Prevención Riesgos del Trabajo S.A., junto con el CEO, el Director General del Grupo, cuatro Directores, siete Gerentes Corporativos y tres Gerentes de Unidades de Negocios. En conjunto, analizan la viabilidad de los proyectos para gestionar la estrategia de sustentabilidad y en cada reunión validan las propuestas, constituyéndose en una primera instancia para decidir la implementación de los proyectos que resulten estratégicos para cumplir las expectativas de los grupos de interés, antes de elevarlos a la Alta Dirección. Precisamente, su objetivo es impulsar, gestionar y brindar su aporte y validación al Proceso de RSE.

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



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

- **Referentes de RSE en las Unidades de Negocios:** como su nombre lo indica, son grupos de personas que representan a las sucursales, sedes y delegaciones de la empresa, y voluntariamente colaboran con la implementación del Proceso de RSE y sus programas en todo el país. Ayudan a identificar necesidades de las zonas para adaptar el Proceso a cada realidad local e implementar las acciones propuestas y validadas entre el GERSE y la Gerencia de RSE. Actualmente son 14 grupos que comprenden a 37 personas.

- **Grupo ComprometeRSE:** integrado por colaboradores de siete sectores de la Organización, quienes llevan adelante programas de RSE que responden puntualmente a las expectativas de los empleados.

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

#### Comités:

- **Comité de Ética:** lo integran el Presidente y Síndico Titular de Sancor Coop. de Seguros Ltda. y el Presidente de Prevención Riesgos del Trabajo S.A.. Su propósito es asegurar y controlar el cumplimiento de los preceptos

contenidos en el Código de Ética, cuya observancia es exigible a todos los miembros del Órgano de Administración y el personal de las empresas de nuestro Grupo. Para más información, ver el Capítulo “Prácticas Justas en el Negocio del Seguro”.

**- Comité de Control Interno:** lo constituyen el Presidente del Consejo de Administración de Sancor Seguros; el Director General del Grupo Sancor Seguros; la Directora de Servicios Operacionales y el Gerente de Auditoría Interna. Su función es implementar los controles esenciales para toda la Organización, sentando las bases para evaluar, con independencia de criterio, los procesos más importantes y minimizando los riesgos sobre el patrimonio y el cumplimiento de los

planes y objetivos organizacionales, con el fin de asegurar la eficiencia operativa.

**- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:** está conformado por el Presidente de Sancor Coop. de Seguros Ltda. y dos miembros del Consejo de Administración; las gerencias de Asuntos Legales; Servicios Operacionales; Administración y Finanzas; la Dirección General de Sancor Seguros, el adscrito a la Gerencia General y la Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento. Su función es evaluar y aprobar las acciones propuestas por el Área Corporativa de Prevención de Lavado de Activos, con el objeto de estimular el compromiso en la prevención del sistema asegurador. Para más información, ver el

Capítulo “Prácticas Justas en el Negocio del Seguro”.

**- Comité de Planeamiento Estratégico:** está formado por la Dirección General y Direcciones en: Relaciones Institucionales, Negocios Internacionales y Especiales, Administración y Finanzas, Servicios Operacionales, de Operaciones, de Negocios Corporativos y Gerencia de Asuntos Legales. Tiene como función definir y comunicar los desafíos o lineamientos estratégicos del negocio, diseñar el mapa estratégico con sus respectivos objetivos e indicadores de medición, y analizar la estrategia con el propósito de actualizar y/o ajustar según los resultados, análisis y cambios en el contexto competitivo.

## Referentes de RSE, un rol clave en cada rincón del país

Desde el año 2007, un Grupo de empleados de las distintas zonas se desempeñan como Referentes de RSE en las Unidades de Negocios. Este rol surge de la necesidad de contar con la participación y colaboración de los empleados para expandir y consolidar el Proceso de RSE en todas las zonas, permitiéndonos alinear las acciones y relevar la información e indicadores económicos, sociales y ambientales en forma completa y sistematizada.

De este modo, además de sus tareas específicas dentro de alguna de las áreas de la Organización, ellos realizan otras actividades que tienen que ver con la sustentabilidad en sus propios ámbitos de trabajo.

Pero más allá de esta función ejecutiva, el rol más importante de los Referentes es transmitir las necesidades puntuales de las zonas y permitir el trabajo sobre sus diferentes realidades económicas, sociales y ambientales. De allí deviene la importancia de su labor, porque ellos hacen de puente entre los lineamientos generales a nivel Corporación y las expectativas de sus compañeros de trabajo, clientes y comunidad en la que se desempeñan.

Asimismo, los Referentes representan a las empresas en sus zonas, ejerciendo de este modo el liderazgo ante entidades con las que el Grupo trabaja. En tal sentido, son los protagonistas a nivel regional y llevan el estandarte de nuestro Grupo a la vanguardia en materia de RSE.

Anualmente, los Referentes son invitados a participar de una reunión de planificación de trabajo, donde se los capacita sobre tendencias y herramientas de RSE y Sustentabilidad y se intercambian expe-

riencias en cuanto a la implementación del Proceso de RSE en las zonas.

En noviembre de 2015, la apertura del evento estuvo a cargo de Oscar Bergese, miembro del Consejo de Administración elegido por la Alta Dirección para tratar los temas de RSE, quien habló precisamente de la importancia de la figura del Referente en todo el país.

Seguidamente, se presentaron algunas tendencias mundiales y en el mercado asegurador, y se hizo un repaso sobre los principales lineamientos internacionales utilizados. Se planificaron actividades para las Zonas y se realizó un ejercicio de reflexión grupal en relación al Programa “Ciudadano Sustentable”, a fin de generar ideas de implementación para llevarlo a la práctica.

También cabe destacar que los Referentes son consultados siempre que haya que definir temas materiales para el Proceso de RSE, trabajos con los grupos de interés y otros proyectos necesarios en las Zonas.

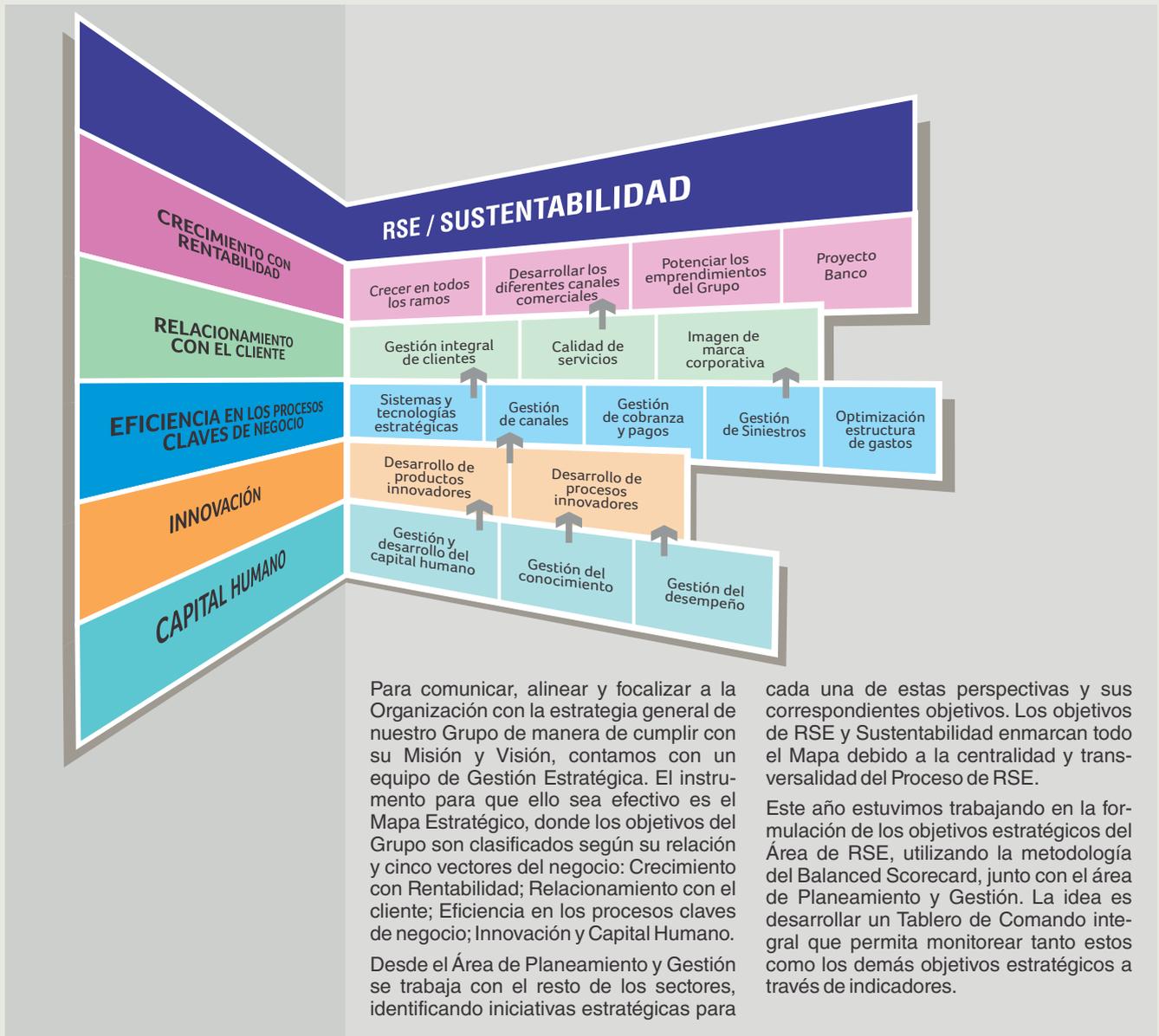
Cada uno de ellos aporta su punto de vista sobre los diferentes programas de RSE, y se ocupa de las gestiones para que cada acción en su Zona se adecúe tanto a los lineamientos generales como a las particularidades del contexto, enriqueciendo de este modo el Proceso de RSE en su conjunto, al sumar nuevas perspectivas y posibles articulaciones.

El trabajo de los Referentes y de los colaboradores de las áreas corporativas es clave para el éxito del Proceso de RSE y hace posible que este sea realmente transversal y con alcance geográfico en todo el país y unidades del exterior donde el Grupo tiene presencia.



Jornada de Formación en Sustentabilidad para los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios - Edición 2015.

## SUSTENTABILIDAD INTEGRADA EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO



### Matriz de riesgos

Desde la Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, durante el ejercicio 2015/2016 se trabajó en la implementación de una nueva metodología para la gestión integral de riesgos operacionales. La misma consiste en identificar, analizar y evaluar los riesgos operacionales en todo el ámbito operativo y tecnológico de la Organización utilizando estándares internacionales. Cabe destacar que en esta oportunidad se incluyó el análisis de los activos de Tecnología de la Información que soportan cada uno de los procesos y el análisis de la criticidad de la información analizada en sus tres dimensiones: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Esta nueva metodología fue aplicada en todos los procesos de las Gerencias de: Operaciones y Servicios, Seguros de Personas, Seguros Agropecuarios y Seguros Patrimoniales, totalizando una cantidad de 30 procesos relevados y 801 riesgos analizados. Actualmente nos encontramos en la etapa de tratamiento de los riesgos residuales.

La implementación del sistema de gestión de riesgos operacionales se hizo extensiva además a Sancor Seguros Uruguay, cumplimentando de esta manera la normativa vigente en ese país. Se relevaron 22 procesos, donde se analizaron 886 riesgos entre los cuales 20 fueron catalogados como "altos" y 141 como "medios", lo cual permitió avanzar en la confección de sus respectivos planes de tratamiento.

Por otra parte, el Grupo Sancor Seguros fue elegido junto con YPF para la implementación piloto de la Matriz de Riesgos de DDHH elaborada por Deloitte y CEADS con la colaboración de un grupo de empresas entre las que se encuentra nuestro Grupo. El trabajo fue realizado conjuntamente con el Área de Sinistros de la Unidad de Negocios Sucursal Capital Federal, dado que el proceso elegido fue el de "Atención de reclamos de terceros con daño material en vehículos".

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

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

En Uruguay y Paraguay la primera acción consistió en concretar jornadas de capacitación que incluyeron a todos los colaboradores de dichos países, donde se mostraron conceptos fundamentales sobre sustentabilidad; estándares de Responsabilidad Social; panorama mundial; la importancia y beneficios de la sustentabilidad para el mundo, y especialmente para la industria del seguro y para el Grupo Sancor Seguros.

Se presentó, además, el Programa Ciudadano Sustentable y se realizaron ejercicios prácticos de los que participaron activamente los colaboradores.

En el caso de Prevención Salud, luego de su adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2015 y la presentación de su primera Comunicación para el Progreso (COP) este año, ha dado inicio formal a su proceso de Responsabilidad Social Empresaria, con el compromiso de la Gerencia General de la empresa y el respaldo de la Gerencia de RSE del Grupo. Este año comenzará a reportar de manera independiente, con la publicación de su primer Reporte de Sustentabilidad a solo dos años del inicio del negocio.



Jornada de inicio del Proceso de RSE en Sancor Seguros del Paraguay (sup.) y en Sancor Seguros Uruguay (inf.).

## LIDERAZGO

### Protagonismo a nivel internacional

**GRI:** en el mes de mayo asistimos a la V Conferencia Global "Potenciando decisiones sostenibles", organizada por el Global Reporting Initiative GRI, en el RAI Convention Center de Amsterdam, Países Bajos. El Grupo Sancor Seguros, como miembro de la "Comunidad GRI ORO" (GRI GOLD Community), participó, como única empresa argentina, exponiendo su caso sobre materialidad. En esta sesión la Gerente de RSE del Grupo, Betina Azugna, pudo explicar cómo el Grupo Sancor Seguros, en el marco de su Proceso de RSE, realiza el ejercicio de materialidad en temáticas sustentables y cómo se integra nuestra Estrategia de Sustentabilidad con los ejes de las Materias Fundamentales de la ISO 26000, los nuevos Objetivos para el Desarrollo Sostenible y nuestros grupos de interés.

**Cumbre de Líderes:** en junio de este año, nuestro CEO, Néstor Abatidaga, asistió como Representante de la Red Argentina del Pacto Global a la Cumbre de Líderes del Pacto Global 2016 que se desarrolló en la ciudad de New York (Estados Unidos) y cuyo propósito principal fue incentivar al sector privado para que avance en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La reunión se dio a conocer como parte de la nueva estrategia multianual de Naciones Unidas "Haciendo de las metas globales, negocios locales", que se propone elevar la conciencia y las actividades con miras al 2030. Fue el primer foro corporativo oficial luego del lanzamiento de los ODS, y logró convocar a más de 1.200 empresarios de más de 75 países, quienes debatieron para identificar las oportunidades de acción e innovación que brindan los ODS en función de transformar los modelos de negocio, ingresar en nuevos mercados y alcanzar el éxito.



Representantes del Área de RSE del Grupo, en la V Conferencia Global de GRI en Amsterdam (sup.).  
Néstor Abatidaga en la reunión de la Delegación argentina con el Embajador argentino ante la ONU, en la sede oficial de Naciones Unidas (cent.).  
Gerente de RSE en Cumbre de Líderes 2016 del Pacto Global de Naciones Unidas en Nueva York (inf.).



Néstor Abatidaga en 5° Asamblea Nacional de la Red Argentina del Pacto Global: "Los Negocios como fuerza del Bien".



Reunión de grupo de trabajo del CEADS - División RSE (sup.).  
1er Diálogo ODS - Gerente de RSE en Panel "Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la agenda pública y privada desafíos y oportunidades" (inf).

## Participación activa y trabajo conjunto

La generación de valor en las comunidades donde nuestra empresa opera, es uno de los ejes que guía nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Del mismo modo que atendemos a las expectativas de nuestros grupos de interés más vinculados al negocio -clientes, Productores de Seguros, empleados-, sabemos que parte de nuestra responsabilidad es hacia la comunidad que nos permite operar y que espera de nuestro Grupo una contribución que vaya más allá de la generación de empleo y desarrollo económico.

También sabemos que la mejor manera de trabajar para y con la comunidad es a través de la participación conjunta con otras organizaciones, sumando esfuerzos desde los sectores público y privado, para generar conciencia, aportar conocimiento y promover la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad como forma de generar nuevos negocios.

En este sentido, nuestros aliados en prácticas de RSE, son:

- **Pacto Global de Naciones Unidas:** desde 2009 estamos adheridos a esta iniciativa mundial y por segundo año consecutivo somos representantes de la Red Argentina ante el mundo a través de nuestro CEO. Integramos la Mesa Directiva como miembros titulares a través de nuestras empresas Prevención Salud y CITES, y participamos activamente de la Secretaría Ejecutiva. Además, somos miembros a nivel internacional del Human Rights and Labor Working Group. Dado nuestro compromiso con la promoción y el impulso de las temáticas que rigen los principios del Pacto (Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción), presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH en Argentina y participamos de los grupos de trabajo "Empresas por la Igualdad"; "Cuidando el Clima" y "Empresas para Empresas" (Anticorrupción).
- **CEADS:** integramos el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible, sumándonos a su misión de catalizar el cambio hacia el crecimiento sustentable y promover sinergias en el ámbito empresarial. Participamos en los Grupos de Enlace, RSE, Técnico-Ambiental y Gestión de Riesgos.

- **CIPPEC:** participamos en el Centro de Políticas Públicas para la Equidad y el Desarrollo con el fin de cumplir un rol activo en el impulso de estas políticas. Actualmente, estamos trabajando en un Proyecto de Protección Social con el objetivo de contribuir a generar la igualdad y justicia en el acceso de los argentinos a una protección social de calidad, independientemente de su género y categoría ocupacional en el mercado laboral.
- **Comunidad ORO de GRI:** el Global Reporting Initiative lanzó un nuevo programa de compromiso denominado "Comunidad GRI ORO" (GRI GOLD Community), basado en su red de colaboración de múltiples partes interesadas. Esta Comunidad se compone de las principales organizaciones que forman parte de la Red del GRI. Más de 550 organizaciones de 69 países forman parte de la Comunidad ORO, lo que representa estar en contacto con más de 35 sectores de la economía mundial.
- **ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial):** como aseguradora comprometida con la seguridad vial, participamos de los tres grupos de trabajo (Técnico, de Educación y Capacitación, y de Justicia y DDHH) y formamos parte activa de la Secretaría Permanente del Comité Consultivo de la ANSV. De esta manera colaboramos 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.
- **VALOS:** organización de Mendoza que engloba a muchas otras y que trabaja enfocándose en distintos nodos como lo son la donación de sangre, seguridad vial, cultura del trabajo, uso racional del agua, gestión integral de residuos, inclusión de recuperadores urbanos, finanzas sostenibles, economía social, difusión de los derechos de infancia y erradicación del trabajo infantil. El Grupo Sancor Seguros acompaña estas iniciativas, además de formar parte de la Mesa Directiva de la Asociación.
- **MOVESE:** integramos la Comisión Directiva de esta organización sin fines de lucro radicada en Rosario, que reúne a empresarios, ejecutivos y empresas interesados en desarrollar sus negocios en el marco de la Responsabilidad Social en la provincia de Santa Fe.



Otros tipos de Alianzas se informan en el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

## Premios y distinciones



Distinciones obtenidas	Concepto o programa premiado/distinguido
<b>Premio Ciudadanía Empresaria – AmCham</b>	En la 17ª edición del premio que otorga la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina, el Grupo Sancor Seguros nuevamente salió elegido en el top ten de las empresas más sustentables de Argentina, siendo no solo la única Compañía Aseguradora, sino la única empresa de la industria financiera, galardonada bajo la modalidad Gestión Orientada a la Sustentabilidad.
<b>Estudio Reporting Matters, realizado por el WBCSD junto a CEADS y otros socios</b>	El Reporte de Sancor Seguros 2013/2014 fue reconocido como una buena práctica en un estudio realizado entre 185 Reportes de América Latina, por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés).
<b>Los 10 más destacados – Revista Mercado</b>	A partir de una investigación se seleccionaron los 10 Reportes de Sustentabilidad más destacados, entre los que se encuentra el Reporte del Grupo Sancor Seguros, correspondiente a su ejercicio económico 2014-2015. Además, el equipo evaluador lo ubicó entre los cuatro reportes destacados, por su compromiso asumido en la rendición de cuentas de la información no financiera.
<b>Merco 2015 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa)</b>	Sancor Seguros se ubicó en el puesto 31 entre las 100 empresas con mejor reputación de la Argentina, lo que representa un ascenso de siete lugares en el ranking general de empresas con respecto al año anterior. En relación al ranking sectorial de seguros, Sancor Seguros ocupa la primera posición. Asimismo, en el ranking de valoración de los grupos de interés se ubica en el sexto puesto en las listas de periodistas económicos que evalúan la reputación de las empresas.
<b>Merco Talento 2015</b>	Destacó a las compañías más atractivas para trabajar en el país. Sancor Seguros lidera el segmento Seguros y ocupa el puesto 14 dentro de los 100 mejores lugares para trabajar.
<b>Prestigio Seguros 2015</b>	Sancor Seguros obtuvo el primer puesto en la votación de Productores mientras que la Aseguradora de Riesgos del Trabajo del Grupo alcanzó el máximo galardón en el ramo Riesgos del Trabajo, segmento en el cual es líder del mercado. Además, Sancor Seguros recibió el Premio Prestigio Trayectoria y también fue reconocida con menciones que lo ubicaron en el podio en las categorías Prestigio Ejecutivos y Prestigio Seguros Público en General.
<b>Reconocimiento de la AIR por nuestro 70° aniversario</b>	La Asociación Intercooperativa Regional Cooperativa Limitada destacó la trayectoria y la consecuente vocación integradora de la empresa.
<b>Reconocimiento Internacional ORP'2015</b>	Nuestro Parque Temático de Educación Vial, gestionado y coordinado por Fundación Grupo Sancor Seguros, ha recibido el Reconocimiento ORP'2015 (Prevención de Riesgos Ocupacionales, por su sigla en inglés) por todo el trabajo realizado en materia de seguridad y educación vial.
<b>Distinciones RSC (Responsabilidad Social Comunicativa)</b>	En la 12ª edición de la Fiesta de la Solidaridad y Comunicación de Argentina, fuimos ganadores en la Categoría Empresas, con el Programa "Compromiso con el Ambiente".
<b>Premio Mercurio 2015</b>	Por quinta vez, nuestro Grupo obtuvo el primer lugar en la categoría "Seguros", en esta oportunidad con la presentación del Portal de Marketing, una herramienta de mercadotecnia y gestión comercial diseñada exclusivamente para su cuerpo de ventas.
<b>Premio Foro Ecuménico Social 2015</b>	Premio al Emprendedor Solidario 2015 por el Programa Manteniéndonos Activos, destinado a los colaboradores próximos a su retiro laboral.
<b>Premio Conciencia 2015</b>	Grupo Sancor Seguros recibió la mención de honor por su programa "Compromiso con el ambiente".

# 3

## PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

- ⇒ Desempeño económico
- ⇒ Anticorrupción
- ⇒ Promoción de RSE en la Cadena de Valor: compromiso con nuestros proveedores
- ➡ Auditorías a proveedores
- ➡ Capacitación a proveedores de servicios

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

Durante el ejercicio económico 2015/2016, debido al importante crecimiento en facturación y operaciones de nuestras dos principales empresas (Sancor Seguros y Prevención Riesgos del Trabajo), la facturación del Grupo Sancor Seguros fue de \$19.754.724.905, superando en \$3.230.747.624 a la del periodo anterior.

En el caso de Sancor Seguros, se registró un crecimiento del 33,10% en relación al último ejercicio y una facturación de \$8.850.195.407 continuando con la tendencia registrada en periodos anteriores, lo que permite mantener el posicionamiento dentro de las empresas líderes del mercado.

En el análisis de la cartera de primas por ramo, los Seguros Patrimoniales tuvieron en su conjunto un crecimiento del 35,44% respecto de la cartera de primas del ejercicio anterior. En el Ramo Automotores, pese a un menor volumen de unidades comercializadas que en años anteriores, se logró incrementar la cartera de vehículos asegurados producto de diferentes acciones comerciales desarrolladas durante el ejercicio.

En lo que refiere al resto de los ramos patrimoniales, si bien hemos logrado incrementar la cartera de operaciones, el crecimiento en materia de facturación fue potenciado por la actualización de sumas aseguradas en pólizas vigentes, que se realizó con el objetivo de mantener actualizados los valores a riesgo, protegiendo el patrimonio de nuestros asegurados ante los cambios en el valor de los bienes y servicios.

Los Seguros de Personas arrojaron un crecimiento del 31,56% respecto de la cartera de primas del ejercicio anterior, basado fundamentalmente en la buena performance de los seguros de Salud y Accidentes Personales; y los Seguros Agropecuarios registraron un crecimiento del 7,98%, dado principalmente por el incremento en la producción de los ramos Granizo y Ganado.

Por su parte, Prevención Riesgos del Trabajo tuvo un crecimiento del 38,35%, alcanzando una cartera de primas de \$10.904.537.006, con 346.727 contratos de empresas clientes y 1.616.806 trabajadores asegurados. Con este desempeño, Prevención Riesgos del Trabajo mantiene su liderazgo del mercado en el segmento de Riesgos del Trabajo.



	2013/2014	2014/2015	2015/2016	
	<b>Financiero</b>			
	Disponibilidades e Inversiones	\$ 6.831.609.919	\$ 9.366.748.588	\$ 13.425.797.957
	Patrimonio neto	\$ 1.551.628.685	\$ 2.203.726.318	\$ 4.343.349.286
	Utilidades	\$ 703.042.822	\$ 695.240.817	\$ 1.520.295.772
	<b>Clientes</b>			
	Facturación anual	\$ 10.447.888.969	\$ 14.531.169.133	\$ 16.731.904.419
	Porcentaje de Siniestralidad	70,10%	72,07%	73,66%
	<b>Empleados</b>			
	Cantidad de empleados	1.919	2.075	2.178
	Remuneraciones y Aportes	\$ 542.766.625	\$ 786.464.131	\$ 1.290.489.627
	<b>Proveedores</b>			
	Cantidad de Proveedores	24.743	26.188	26.047
	Facturación a Proveedores	\$ 1.543.645.191	\$ 2.077.774.102	\$ 2.886.231.723
	<b>Sector Público</b>			
	Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 868.400.789	\$ 1.158.928.510	\$ 1.579.713.617
	<b>Valor Económico</b>			
	Valor económico directo creado	\$ 13.514.451.692	\$ 17.544.011.576	\$ 25.165.716.163
	Valor económico directo distribuido	\$ 13.098.592.262	\$ 17.218.669.836	\$ 24.103.100.808
	Valor económico retenido	\$ 415.859.430	\$ 325.341.740	\$ 1.062.615.355
	<b>Inversión Social</b>			
	Fundación*	\$ 3.327.433	\$ 7.575.085	\$ 11.768.146
	Donaciones	\$ 637.500	\$ 796.875	\$ 996.093
	RSE	\$ 3.919.374	\$ 3.981.261	\$ 7.627.716
	CITES	\$ 11.720.636	\$ 8.800.000	\$28.000.000**
	<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>	<b>\$ 19.604.943</b>	<b>\$ 21.153.221</b>	<b>\$ 48.391.955</b>

\* Se actualizaron los valores debido a que dos Programas de RSE pasaron a ser administrados por la Fundación.

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

## Panorama del Mercado Asegurador

Durante el ejercicio, el mercado en su conjunto ha continuado con la tendencia de crecimiento de los últimos años. No obstante, se pudo apreciar una baja en la actividad económica, la cual se vio reflejada en el bajo crecimiento de algunos ramos, fundamentalmente de aquellos que marcan un termómetro de la economía del país.

El crecimiento se evidenció principalmente en el ramo Automotores -aunque con un menor volumen de unidades comercializadas que en años anteriores- y en Riesgos del Trabajo.

En el resto de los ramos, si bien se concretaron nuevas operaciones, el crecimiento importante en la facturación se debió a la actualización de las sumas aseguradas de las diferentes pólizas, que se realizó con el objetivo de mantener actualizados los valores a riesgo, debido al efecto de la inflación y a los ajustes tarifarios.

En materia de Riesgos del Trabajo, la cantidad de juicios continuó incrementándose, a una tasa del 20% anual, a pesar de las mejoras en todos los indicadores de siniestralidad, tasas de accidentes en los establecimientos laborales e índices de mortalidad de trabajadores, así como en las prestaciones en especies en general y en las indemnizaciones dinerarias.

## ANTICORRUPCIÓN

12 16



### Prácticas Justas de Operación

- Asunto 1. Anticorrupción
- Asunto 2. Participación política responsable
- Asunto 3. Competencia justa
- Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad



### Derechos Humanos

- Asunto 4. Resolución de reclamaciones
- Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
- Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

## Ética y Transparencia

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas. Así lo entendemos en el Grupo Sancor Seguros donde, guiados por nuestros valores y principios fundacionales, buscamos que todas las relaciones que se establezcan en el entorno de nuestra actividad, se desarrollen en un marco ético y transparente. Nuestra base para las pautas de comportamiento en cuanto al relacionamiento con los distintos grupos de interés -empleados, asociados, Productores, proveedores- es nuestro Código de Ética. Este documento vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa y armónica; comunica los valores de la Organización; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información, las relaciones con los clientes y proveedores, y la solución a los conflictos de interés.

Para garantizar la observancia de dicho Código, contamos con un Comité de Ética compuesto por el Presidente y Síndico titular de Sancor Coop. de Seguros Ltda. y por el Presidente de Prevención Riesgos del Trabajo S.A.

Asimismo, somos conscientes de que, como aseguradora, estamos expuestos a varias formas de corrupción. Es por ello que abordamos las prácticas justas en el negocio de los seguros trabajando fuertemente en la prevención de lavado de activos y lucha contra el terrorismo; implementando procedimientos anti-fraude y programas de capacitación y concientización a nuestros funcionarios, empleados y cadena de valor.

## Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAyFT)

En relación a las exigencias en materia de PLaYFT para el mercado asegurador, en el mes de junio de 2015 entró en vigencia la Resolución UIF 202/2015 que derogó a su antecesora, la 230/2011. La redefinición de los Sujetos Obligados, la elevación de los umbrales para la gestión de legajos de PLA y la obligatoriedad de capacitar anualmente a todos los colaboradores fueron las novedades más importantes. En esta dirección, la empresa debió adecuar su sistema a las nuevas exigencias normativas y redefinir lineamientos y estrategias de gestión, siempre basados en los dos pilares fundamentales: el control de las operaciones de los clientes y los procesos de capacitación continua para el personal.

Respecto del primer punto, durante el ejercicio se fortaleció el monitoreo de clientes y se puso especial énfasis en un "Enfoque basado en Riesgos"; con el objetivo de reducir la probabilidad de que la Organización pueda ser utilizada como instrumento para cometer actos delictivos. Entre las medidas de mitigación, contamos con una serie de herramientas técnicas, tales como la Matriz de Riesgo Cliente y el Perfil del Cliente. Además de la participación de todos los colaboradores cuya obligación es



Funcionarios y Consejeros del Grupo en el 6º Congreso Sudamericano de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (sup.).  
Capacitaciones presenciales a colaboradores Grupo, sobre PLaYFT (inf.).

estar atentos para informar si se presenta en su rutina normal de trabajo alguna operación inusual.

En lo que respecta a capacitación, en el transcurso del ejercicio 2015-2016 se llevaron adelante cursos presenciales con determinadas áreas con mayor exposición al riesgo y puestos específicos.

En concordancia con la inclusión de los Productores Asesores de Seguros como Sujetos Obligados y siempre apuntando a la concientización y formación del cuerpo de ventas, se organizaron capacitaciones on-line destinadas exclusivamente a los intermediarios, posibilitando asimismo a que estos cubrieran su obligación normativa.



# 225

empleados capacitados en forma presencial en el presente ejercicio en Prevención de Lavado de Activos.



# 100%

capacitados en forma virtual.



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



Imágenes de comunicaciones "Breves Relatos de Fraude".



## Prevención del Fraude

Para el Grupo Sancor Seguros, la lucha contra el fraude debe ser un hábito incorporado por los empleados y una decisión estratégica de la Alta Dirección.

Hemos notado un cambio importante en la manera de pensar, gracias a la impronta de las aseguradoras en materia de concientización sobre el impacto de las acciones fraudulentas y su progresiva condena social. Porque por más insignificante que parezca, ese accionar tiene su incidencia económica y puede provocar un alza en las primas de los seguros.

A más de un año de la entrada en vigencia de la Resolución SSN N° 38.477/2014, "Normas sobre Políticas, Procedimientos y Controles Internos para combatir el Fraude", hemos logrado

cumplir con todos los objetivos propuestos por ella.

Una de las exigencias de dicha resolución es la de capacitar a todo el personal. Para alcanzar este objetivo nacieron los "Breves relatos de fraude" que, como su nombre lo indica, son casos reales narrados e ilustrados y que publicamos periódicamente en una plataforma virtual de la Intranet Corporativa.

A través de estos relatos se intenta transmitir no solo conocimiento, sino también procedimientos y herramientas que se utilizan en la lucha contra el fraude, permitiendo la participación de los destinatarios para conocer sus opiniones, experiencias y sugerencias.

Por otra parte, fieles a nuestros ideales de cooperación y compromiso, seguimos manteniendo reuniones con empresas colegas con el fin de compartir experiencias, descifrar modalidades delictivas y desarrollar herramientas para combatirlas.

## Programa de Empresas para Empresas (Pacto Global)

Como parte de nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción hemos asumido un papel activo desde la representación de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas. Presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos y nos sumamos activamente al Programa "De Empresas para Empresas" implementado por las Redes Argentina y Alemana del Pacto Global y la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana, para el décimo principio.

Este programa forma a entrenadores, quienes capacitan en temas de transparencia y anticorrupción a pymes. Esto aumenta la capacidad de las empresas para desarrollar programas de compliance y otorga a las pymes herramientas accesibles y concretas que le posibilitan la resolución de problemas y los llevan a un ámbito de competencia igualitaria, además de fortalecerlas y demostrarles que sí se puede hacer frente a la corrupción.

Dos empleados de Sancor Seguros forman parte del equipo de 121 entrenadores que capacitaron a 403 pymes en herramientas para enfrentar la corrupción; y en dichas capacitaciones también participaron empleados del Grupo de cinco Unidades de Negocios. Para cada uno de estos eventos convocamos a sumarse a toda la cadena de valor del Grupo y brindamos facilidades en la inscripción. Incluso impulsamos este taller en el Sector Público ya que el mismo fue dictado en conjunto con la Superintendencia de Seguros de la Nación para empresas y Productores de Seguros.

Taller De Empresas para Empresas dictado a integrantes de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto.



## PROMOCIÓN DE RSE EN LA CADENA DE VALOR: COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

1 8  
10 12



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

Toda elección implica un juicio. Y es más consistente cuanto más acordes a los valores de la empresa sean los criterios en los que dicho juicio se basa. En el caso de nuestros proveedores, algunos de los criterios son objetivos, como la calidad, el costo, la cercanía y el nivel de respuesta. Pero también atendemos a pautas éticas, en consonancia con nuestro Código de Ética, que establece que la elección y contratación de proveedores debe estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo.

Para el caso particular de los contratistas y subcontratistas que prestan servicios al Grupo, además se les exige, previo a la relación laboral, el cumplimiento de una normativa con requisitos de higiene, seguridad y salud ocupacional. Asimismo, para contribuir con la preservación de nuestra cadena de valor, desarrollamos capacitaciones en torno a nuestra Política de Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente, promoviendo prácticas ambientales y de trabajo seguro.

Contamos con un Sistema de Habilitación de Contratistas que opera en los diferentes establecimientos del Grupo, con el propósito de controlar la documentación que acredita la situación laboral de los mismos y habilitar el ingreso de los trabajadores en condiciones óptimas. A través de este control evitamos la existencia de trabajo infantil e informal.

### Programa de Desarrollo de Proveedores

Como primer paso en la implementación de nuestro Programa de Desarrollos de Proveedores y para acercarnos a ellos con temáticas directamente relacionadas con la sustentabilidad y la Responsabilidad Social Empresaria, hemos completado la herramienta de autoevaluación en temas de sustentabilidad con ocho proveedores seleccionados en base a las siguientes condiciones: que presten servicios dentro de los edificios y/o tengan relación con los empleados del Grupo (ej.: seguridad, limpieza), y que sean de importancia estratégica para las Áreas.

Se trata de un grupo de proveedores clave para la empresa, y a partir de esta evaluación -basada en las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000 y la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales- pudimos obtener una clasificación general en cuanto a su gestión de la sustentabilidad.

Los resultados serán comunicados a cada empresa proveedora como agradecimiento por su participación y para informarle sobre las oportunidades de mejora en su gestión sustentable.

Por otro lado, con la reciente creación del nuevo sector de Compras y Contrataciones, se busca agregar valor a la adquisición de bienes y servicios, mejorar el resultado del negocio, promover relaciones sustentables con proveedores, garantizar el nivel de servicio en el aprovisionamiento de

productos (calidad y plazos), y velar por la preservación de los valores e intereses del Grupo y sus objetivos.

Para ello se ha elaborado, además, un Código de Proveedores, armado en base a las 7 Materias Fundamentales de la ISO 26000 y los 10 principios del Pacto Global -entre ellos el décimo, sobre anticorrupción-, presentando de esta manera todos los lineamientos que el Grupo Sancor Seguros adopta en su gestión de sustentabilidad, a los fines de generar un efecto multiplicador en su cadena de valor.

### Política de compras para Argentina

Para nuestras empresas de Argentina, en este ejercicio se implementó una política de compras y contrataciones de servicios que tiene como objetivo establecer pautas bajo las cuales los colaboradores deben realizar el proceso de compra de bienes y servicios garantizando la objetividad, transparencia y excelencia en la gestión. Para ello, esta política establece que los proveedores contratados deben compartir la filosofía de nuestra empresa: la mejor calidad acompañada de un eficiente servicio y de las más competitivas condiciones comerciales posibles.

Cabe destacar que, dada la magnitud de nuestras empresas, a los proveedores les ofrecemos importantes volúmenes de compras; puntualidad en el cumplimiento de los pagos acordados y posibilidad de desarrollo y crecimiento.

### Identificación de principales proveedores

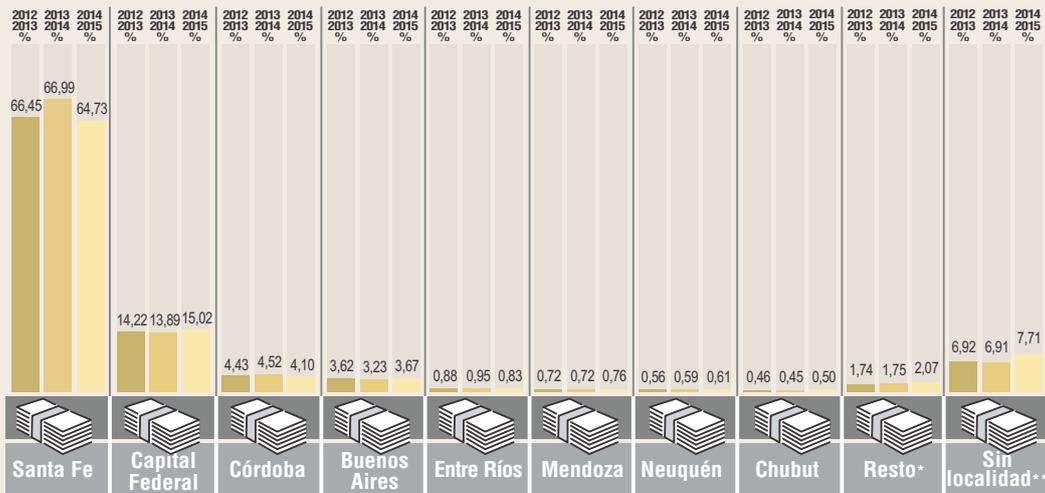
Como parte de nuestra política de contribuir con las economías regionales y, al mismo tiempo, respondiendo a uno de los principales criterios de selección de nuestros Proveedores como lo es la cercanía, priorizamos la contratación de aquellos que se encuentran más próximos a las ciudades donde se requiera su servicio, siempre cuidando otros aspecto fundamental como lo es la calidad del servicio a contratar. Estos criterios son los que hoy nos permiten contar con una red de 26.047 Proveedores y contribuir así al desarrollo de otras actividades de las regiones en las que estamos presentes.

## % de facturación de los Principales Proveedores

 Prestadores médicos	 Comunicación y marketing	 Traslado accidentados	 Servicio de Consultoría	 Serv. de seguridad y salud ocupacional	 Servicios bancarios y de seguros	 Investigación y gestión de siniestros	 Informática	
33,32%	10,42%	8,99%	4,90%	4,35%	4,06%	3,52%	3,20%	
 Farmacia	 Serv. de Limpieza, Vigilancia y energía	 Resto						
2,91%	2,87%	21,46%						

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

## Pago a proveedores distribuido por provincia según facturación



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

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

## Gestión y comunicación con proveedores

En algunos rubros más que en otros, los proveedores son nuestros aliados estratégicos en la calidad de atención a nuestros clientes. Es por ello que buscamos facilitarles su operatoria diaria sumando también beneficios para los asegurados. La herramienta Mediclick es un claro ejemplo de ello, dado que se ha convertido en un sistema de administración que permite a los prestadores médicos dinamizar sus gestiones, brindando un servicio más ágil para todas las partes involucradas (Prestadores, Médicos Auditores y Analistas).

El 55% de las autorizaciones de siniestros son gestionadas a través de la herramienta Mediclick. Ya son 707 los prestadores de Prevención Riesgos del Trabajo que utilizan esta herramienta, y son los que concentraron en el último ejercicio el 92,5% de los siniestros del ramo Riesgos del Trabajo.

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

## Reclamo de proveedores

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

Los datos presentados 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 Red de Prestadores (Débitos, demoras y papelería no recepcionada).

## Cantidad de reclamos



Disminución de un

**97%**

en reclamos de proveedores durante los últimos seis años.

# 4

## PRÁCTICAS LABORALES

- ⇒ Trabajo y relaciones laborales
- ⇒ Condiciones de trabajo y protección social
- ⇒ Comunicación y formación en Responsabilidad Social
- ⇒ La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
- ⇒ Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
- ⇒ Representación Sindical



## TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

1 3  
5 8



**Prácticas Laborales**  
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales



**Derechos Humanos**  
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Trabajar en condiciones dignas y satisfactorias es un derecho de todos los hombres y mujeres. Y trabajar en un ámbito donde priman los valores cooperativistas que rigen todo el accionar de la empresa, es además un beneficio. Así, cuanto más impregnadas están de valores como el esfuerzo conjunto, la mejora permanente y el crecimiento personal y grupal, más sólidas son las relaciones laborales y más logros se alcanzan en cuanto a los objetivos del negocio. Y en el Grupo Sancor Seguros buscamos construir este tipo de relaciones: flexibles pero estables; transformadoras pero sostenibles en el tiempo. Porque no solo abogamos por la protección de los derechos básicos de nuestros colaboradores, garantizando un nivel de vida digno, sino también por brindarles oportunidades de crecimiento y desarrollo, en un marco de tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.

### Cuadro de Indicadores Laborales

Provincia	AL 30/06/2014	AL 30/06/2015	AL 30/06/2016
Cantidad de empleados	1.919	2.075	2.178
Puestos ejecutivos hombres	70%	66%	69%
Puestos ejecutivos mujeres	30%	34%	31%
Puestos gerenciales hombres	96%	93%	89%
Puestos gerenciales mujeres	4%	7%	11%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	46%	48%	47%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	54%	52%	53%
Colaboradores en Convenio (de seguro, gastronómico y de comercio)	76%	76%	96%
Colaboradores Fuera de Convenio	24%	24%	4%
Empleados menores a 24 años *	-	4%	4%
Empleados menores a 30 años *	31%	-	-
Empleados entre 24 y 30 años *	-	24%	23%
Empleados entre 30 y 50 años	63%	66%	67%
Empleados mayores a 50 años	6%	6%	6%
Empleados afiliados al Sindicato del Seguro	84%	86%	82%
Empleados Capacitados en Programas de Formación (presencial y virtual)	1.630	1.015	1.302
Horas de capacitación (presencial)	3.387,00	3.049,50	3.186,40

\* En el ejercicio 2014/2015, cambiamos los grupos etarios, modificando el rango compuesto por menores a 30 años. El mismo se reemplaza por: empleados menores de 24 años y entre 24 y 30 años. Asimismo, a partir de este año no se consideran los indicadores de Prevención Salud, ya que se incluyen en su propio Reporte.

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

## CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

1 3  
8



**Derechos Humanos**  
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social



Colaboradores de Casa Central Sunchales - Santa Fe.

### Beneficios para nuestra gente

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

**Pausa Activa:** para ayudar a promover un estilo de vida saludable y minimizar los riesgos de una actividad repetitiva y con poco movimiento como lo es estar frente a una computadora, en varios de nuestros establecimientos contamos con pausas laborales donde los empleados realizan ejercicios de relajación con la guía de profesionales. Se implementan dos veces por semana en periodos de 15' cada una, en las oficinas de las siguientes localidades: Sunchales, Santa Fe, Capital Federal, Rosario, Córdoba, Río Negro y Mendoza, alcanzando a un total de 1.964 empleados (1.330 de Sunchales y 634 del resto de zonas).

Estas micropausas con ejercicios físicos y estiramientos son una buena práctica para prevenir enfermedades laborales, ya que aumentan la capacidad física y mental del trabajador y evitan la fatiga o lesiones musculares.

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

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

Sumado a ello, otorga préstamos en condiciones especiales para casos de enfermedad del asociado o sus familiares y préstamos hipotecarios para la adquisición de viviendas, además de los siguientes beneficios: subsidios por nacimiento o adopción; subsidio por matrimonio; subsidio mensual de ayuda por hijo hasta los cinco años de edad; subsidio mensual por hijos con discapacidad; subsidio por fallecimiento; préstamos personales a sola firma; préstamos especiales por enfermedad; y subsidio por hijos cursando estudios universitarios.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Cantidad de afiliados	1.682	2.083	2.208
Cantidad de ayudas financieras y créditos hipotecarios otorgados	72	77	87
Monto de ayudas financieras y créditos hipotecarios otorgados	\$ 7.283.405	\$ 9.247.869	\$ 11.421.869



**87**

beneficiarios



**\$11.421.869**

en créditos y ayudas financieras

En relación al proyecto de urbanización "Ciudad Verde" que el Grupo está llevando a cabo en Sunchales, AMESS otorga una propuesta especial para sus afiliados. La misma se denomina "Proyectos Viviendas" y su objetivo es brindar soluciones habitacionales y propender a jerarquizar el loteo mediante la construcción de un total de 26 casas. Actualmente se encuentra en la etapa de suscripción de interesados.



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

**Otros beneficios:** metas de antigüedad; refrigerio al personal; regalo de cumpleaños; bolsón navideño; cena del Día del Seguro; boutique; Servicio de Asistencia de Urgencia Área Protegida; descuentos en Medicina Prepaga Prevención Salud; vacunación antigripal; Asistencia Profesional Personalizada.



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



Colaboradores de Casa Central Sunchales - Santa Fe. (sup.)  
Referentes de RSE en Jornada de Formación en Sustentabilidad. (inf.)

## COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL



Prácticas Laborales  
Asunto 3. Dialogo Social

El poder contar con relaciones laborales sólidas y sostenibles se debe en gran medida a la comunicación interna. Porque además de favorecer la comunicación entre los empleados, nos permite generar el diálogo y promover su participación activa tanto para la mejora de los procesos específicos o de las actividades de sus sectores de trabajo en la Organización, como para el surgimiento de nuevas ideas vinculadas a temas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

La Intranet 2.0 facilita este proceso de interacción por ser un espacio virtual donde se comparte información, y funciona como una herramienta de cooperación, donde los colaboradores pueden publicar los logros de sus Áreas o Zonas y expresar sus comentarios sobre lo publicado por sus compañeros.

Allí mismo se comunican todas las novedades vinculadas a Sustentabilidad y RSE, con lo cual los empleados están permanentemente informados acerca de la temática e incluso a partir de ello sugieren nuevas participaciones.

Para los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios se ha elaborado un boletín mensual titulado "Tu Misión Responsable", donde se presentan sintéticamente todas las novedades y avances de la gestión, noticias sobre la temática y un detalle de las acciones que cada Zona lleva adelante en concepto de sustentabilidad.

También en lo que respecta a la formación específica en sustentabilidad dirigida a los Referentes de RSE, cabe destacar que anualmente se hace una jornada donde se muestran las tendencias actuales en el tema y las novedades en el Proceso de RSE del Grupo. Sumado a ello, este año también se los invitó a participar del "Curso Inicial de RSE: Transitando la ISO 26000". Se trata de una capacitación desarrollada a través del Campus Virtual de CapacitaRSE, que aborda las 7 materias fundamentales de la Guía de Responsabilidad Social desarrollada por ISO y que es uno de los principales estándares utilizados en el Proceso de RSE del Grupo desde hace cinco años.

Estamos trabajando asimismo en la comunicación de la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo a todos y cada uno de los empleados, y para ello en las reuniones informativas zonales del ejercicio que cierra se ha incluido una filmina que muestra cómo los objetivos del negocio de la Organización están alineados con dicha estrategia y hacia dónde vamos con el Programa Ciudadano Sustentable.

### ComprometeRSE

Bajo el lema "Apoyando lo nuestro", este programa que surgió de las expectativas de los empleados, se viene implementando desde hace nueve años, convirtiéndose en un importante espacio de interacción entre la empresa y sus Colaboradores. Su propósito es incentivar la participación de todos en distintas temáticas que hacen a la sustentabilidad y se va presentando en etapas que abordan diferentes temáticas y líneas de acción.

### COMPROMETE<sub>RSE</sub>

#### TEMÁTICAS ALCANZADAS



COMPROMETERSE CON LA SEGURIDAD VIAL I y II



COMPROMETERSE CON LA SALUD I y II



COMPROMETERSE CON LA AUTOPRESERVACIÓN I y II



COMPROMETERSE CON EL AMBIENTE



COMPROMETERSE CON LA INCLUSIÓN

CONCEPTO	INDICADOR
Acciones llevadas a cabo	31
Material entregado (folletos, manuales de salud, DVDs de capacitación, tazas con mensaje de compromiso con el ambiente)	17.252
Newsletters enviados	24
Participación de empleados en trivias	8.767
Premios entregados	90
Presencia de empleados en sorteos	119



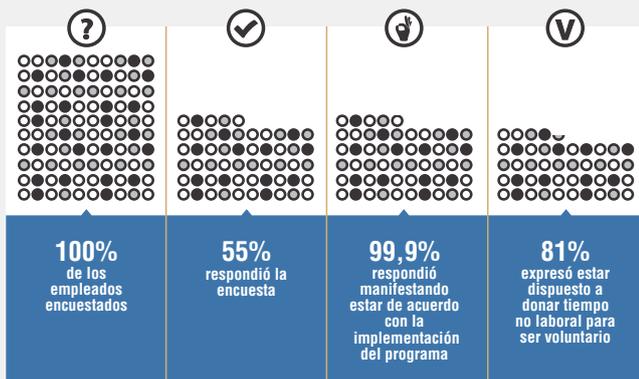
Jornadas de Capacitación en RCP para empleados del Grupo y familiares.

## Diálogo con empleados. Voluntariado

En vistas de desarrollar un Programa de Voluntariado Corporativo en las empresas del Grupo de Argentina, y como primer paso para analizar expectativas, elaboramos una encuesta que nos permitiera conocer la opinión de los colaboradores al respecto, para luego enfocar y poner en práctica el Programa contemplando dichas expectativas y realidades de cada Zona.

A partir de este proceso de consulta se definieron dos líneas de acción, en función de las expectativas recabadas. La primera de ellas, se ejecutará junto a ONGs seleccionadas, donde el Grupo Sancor Seguros participará en campañas, proyectos o eventos a favor de causas sociales. La segunda línea propone desarrollar un concurso anual que incluya la elección de dos proyectos puntuales, uno surgido de Corporación y el otro de una Unidad de Negocios.

Con la implementación de este programa pretendemos facilitar un nuevo canal de participación de los empleados para que, en calidad de voluntarios, brinden su tiempo, capacidades y talentos a diferentes organizaciones sociales, contando con la empresa como facilitador de recursos humanos, tecnológicos y económicos.



Simulacro de emergencia cardíaca.



## LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS

3  
8



Prácticas Laborales  
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional

Como todos los años, el Servicio de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Grupo desarrolló capacitaciones en distintas temáticas competentes:

- Ergonomía en el Puesto de Trabajo para los sectores de Prevención ART, Seguros de Personas y Agropecuarios.
- Resucitación Cardiopulmonar (RCP), uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA) y Maniobras de Heimlich (para desobstruir vías respiratorias ante un atragantamiento). En estas capacitaciones fueron incluidos los empleados de la Unidad de Negocios Santa Fe, dado que en su nuevo edificio se instaló también un DEA.
- Jornada abierta de capacitación de RCP "Solo con Manos" que se hizo extensiva a un familiar de cada empleado. Fueron 12 cursos donde asistieron 227 personas: 152 empleados y 75 familiares.

Además de las capacitaciones, entre las acciones más importantes del Área cabe mencionar:

- Simulacros de evacuación en la totalidad de los establecimientos de Sunchales donde contamos con la participación activa de los Brigadistas de Emergencia de cada edificio.
- Simulacro de emergencia cardíaca evaluado y aprobado por la Fundación Cardiológica Argentina, lo cual permitió mantener la Certificación de "Área Cardioprotegida" en el Edificio Corporativo.
- Elaboración de procedimientos de asistencia ante Sismos, Inundaciones, Evacuación, Incendio y Emergencias Médicas, para mejorar la performance de los operadores encargados de la Línea 8080 "Emergencias GSS".
- Se visitaron y analizaron el 80% de los establecimientos del Grupo en Argentina. Contamos con Asesores de Riesgos externos que visitan mensualmente o bimestralmente los establecimientos para relevar las condiciones de higiene y seguridad.

## Brigadistas del Grupo Sancor Seguros

En el Grupo contamos con distintas Brigadas de Emergencia (Incendio, Primeros Auxilios y Evacuación) que son las que nos permiten comprobar la efectividad de los Planes de Evacuación diseñados y estrategias de extinción de incendios.

Ellos reciben todos los años un entrenamiento especial, que le permite al Grupo contar con personas capacitadas para afrontar una potencial emergencia que ponga en riesgo al personal o a nuestros bienes patrimoniales, minimizando las posibilidades de que este tipo de incidentes puedan afectar la continuidad del negocio y/o de nuestras operaciones.



# 131

trabajadores voluntarios se desempeñan como Brigadistas

## Indicadores de Salud y Seguridad de empleados

Índice de accidentes y daños laborales	2013 / 2014			2014/2015			2015/2016		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Cantidad de empleados	962	957	1.919	1.067	1.008	2.075	1.111	1.067	2.178
Número de accidentes	7	4	11	6	0	6	4	4	8
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	441	59	500	62	0	62	122	71	193
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,0654	0,0154	0,0237	0,0298	0	0,0298	0,110	0,067	0,089
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	7,27 por mil	4,17 por mil	5,73 por mil	2,89 por mil	0	2,89 por mil	3,6 por mil	3,74 por mil	3,67 por mil



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

## Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo

En respuesta a la Ley N° 12.913 de la Provincia de Santa Fe, este Comité continúa trabajando con el objetivo de optimizar el funcionamiento de la gestión a través de la participación de los trabajadores. También se desempeña de manera conjunta con la Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria en la implementación de planes y políticas definidas en materia de desarrollo sustentable y uso racional de los recursos.

Porcentaje de empleados representados: **68,4%**.

	2014/2015	2015/2016
Mujeres*	-	48,1%
Hombres*	-	51,9%
Empleados menores a 24 años	4,33%	4,2%
Empleados entre 24 y 30 años	25,66%	23,5%
Empleados entre 30 y 50 años	64,19%	66,6%
Empleados mayores a 50 años	5,98%	5,7%

\* Clasificación incorporada en el ejercicio actual.

## Seguridad Física

Hace varios años, el Grupo Sancor Seguros definió ocuparse de cuestiones relacionadas a la seguridad y para ello creó el Área de Seguridad Física, con el objetivo de salvaguardar la vida de las personas y proteger los activos de la Organización. Desde este sector se coordinan tareas con entes nacionales, provinciales y locales abocados a la seguridad ciudadana; se definen las tecnologías de seguridad a implementar y se elaboran los planos técnicos correspondientes a cada establecimiento; se coordinan, controlan y homogenizan los procedimientos de los servicios de vigilancia; se administran el sistema de control de accesos físicos (ya sea mediante tarjetas de proximidad como de huella dactilar), los servicios de alarma de robo con respuesta local y el circuito cerrado de televisión (CCTV) de todas las dependencias del Grupo.



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

## Motivadores Viales

El Programa "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral – Motivadores Viales," ideado por Prevención Riesgos del Trabajo, alcanzó a más Unidades de Negocios de nuestro Grupo en Argentina. Además de su implementación en Sunchoales, Mendoza y Capital Federal, se desarrolló también en Santa Fe con el objetivo de motivar y capacitar a los empleados en materia de Seguridad Vial, a partir de la mudanza del edificio donde los colaboradores desarrollan sus actividades y los riesgos relevados.

Tras las jornadas de capacitación, se conformó un grupo de cuatro Motivadores Viales, quienes se encuentran trabajando en acciones de concientización sobre Seguridad Vial bajo el seguimiento del asesor vial de la Zona.



# 101

Motivadores Viales formados



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



Jornadas de concientización entre colaboradores, a cargo de Motivadores Viales de Capital Federal (sup.).

Jornadas de capacitación de colaboradores de Santa Fe en el marco del Programa Tránsito en el Ámbito Laboral (inf.).

## DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

3 4  
8



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

Como todos los años, continuaron desarrollándose cursos específicos y programas de formación general, para dar respuesta a las necesidades de las Áreas de negocio y de servicios de nuestro Grupo.

Entre los cursos de formación general, mantuvimos los de idiomas, herramientas informáticas, comunicación escrita y liderazgo.

Asimismo, continúa fortaleciéndose y sumando cursos, nuestro Centro de Formación Virtual, gracias al cual los empleados pueden acceder, desde cualquier lugar, a diferentes capacitaciones desarrolladas mediante la metodología de aprendizaje a distancia.



**23** programas de capacitación presenciales  
**10** cursos virtuales implementados  
**1.302** empleados asistentes  
**3.186** horas de capacitación

### Personas capacitadas por categoría

Categorías	Cantidad de personas 2013/2014	Cantidad de personas 2014/2015	Cantidad de personas 2015/2016	Cantidad de personas capacitadas modalidad virtual 2015/2016
Puestos ejecutivos hombres	154	144	119	6
Puestos ejecutivos mujeres	67	178	62	6
Puestos gerenciales hombres	30	26	27	0
Puestos gerenciales mujeres	2	0	3	0
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	719	401	361	114
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	735	277	468	136
<b>Total</b>	<b>1.707</b>	<b>1.026</b>	<b>1.040</b>	<b>262</b>

## Personas capacitadas por rango etario

Edad	Cantidad en Modalidad Presencial	Cantidad en Modalidad virtual
Menos de 24	18	6
Entre 24 y 30	247	80
Entre 30 y 50	730	172
50 en adelante	45	4
Total	1.040	262



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



## Programa de Innovación Corporativa

En febrero de 2016 fue lanzado el Programa de Innovación Corporativa, cuyo principal objetivo es la generación de proyectos de valor para el desarrollo de la Organización a largo plazo.

Tras el proceso de inscripción y selección, la primera edición contó con 30 colaboradores de Corporación y Casa Central, quienes constituyeron cinco equipos de trabajo. En tal sentido, las verticales abordadas en esta primera experiencia fueron: Atención al Cliente; Reducción de Papel; Apps para dispositivos móviles; Procesos Internos y Comercio Electrónico.

Este programa, que tendrá diferentes ediciones, capacita a los empleados con herramientas de trabajo usadas por equipos de innovación, centradas en resolver problemas relevantes de manera ágil.

## Gestión del Desempeño

Este año se implementó un nuevo Modelo de Comportamientos Organizacionales. Los comportamientos dan cuenta de lo que sabemos sobre un tema (conocimiento), podemos hacer (habilidad), creemos y sentimos (actitud). Estas competencias están relacionadas con la Generación de Resultados, la Integración al Contexto y la Gestión de Personas.

En esta ocasión, además, sumamos una Guía de Autodesarrollo que intenta acercar a todos una mirada diferente sobre el desarrollo de sus competencias, el nivel en el cual se encuentran actualmente y el que desean alcanzar en función de sus aspiraciones de crecimiento personal y laboral.

Esta guía se encuentra estructurada de acuerdo al nuevo Modelo de Comportamientos Organizacionales del Grupo; y parte de la enunciación general de cada competencia y considera diferentes niveles de complejidad de las mismas. Además, tiene por objetivo ayudar tanto a los empleados interesados en focalizar su aprendizaje como a los líderes, para guiar el desarrollo de sus colaboradores.

	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Colaboradores que reciben evaluación de desempeño	86,60%	90,77%	
Hombres	50,47%	51,75%	
Mujeres	49,53%	48,25%	
Puestos ejecutivos hombres	10,29%	9,66%	
Puestos ejecutivos mujeres	5,12%	4,30%	Inicio
Puestos gerenciales hombres	2,17%	2,23%	01/07/2016
Puestos gerenciales mujeres	0,17%	0,30%	
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	38,01%	39,86%	
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	44,24%	43,65%	



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

## Encuesta de Clima y Compromiso

Cada dos años se realiza la Encuesta de Clima y Compromiso de manera totalmente voluntaria, anónima y confidencial. Para resguardar esta condición, las respuestas son analizadas por la consultora, quien no presenta resultados de forma individual.

Esta encuesta abarca a todo el personal en relación de dependencia, con una antigüedad mínima de seis meses en la Organización, a fin de conocer la opinión de todos los Colaboradores sobre el trabajo, el ámbito laboral y las expectativas. Luego se envía a cada Área un informe detallado con los resultados de la misma, a fin de poder trabajar en conjunto sobre cada uno de los puntos abordados en la encuesta.

En 2016 la encuesta está prevista para fin de año, por lo que no contamos con datos diferentes al Reporte anterior.



# 94%

de los empleados participó en la última encuesta que tuvo lugar en 2014

## Programa Mi Primer Empleo

Se implementó esta iniciativa que da la posibilidad a hijos de nuestros empleados de contar con una primera experiencia laboral que los prepare para el futuro.

Los beneficiarios de "Mi Primer Empleo" son los hijos entre 17 y 21 años de nuestros colaboradores que cuenten con estudio secundario aprobado y no tengan experiencia laboral previa. El propósito es capacitarlos y prepararlos en un ambiente cuidado para su futura inserción en el mercado laboral, además de ayudarlos en la orientación vocacional en un momento de sus vidas donde el futuro se vuelve presente. La participación de este programa se realiza bajo la modalidad de pasantía por un periodo de tres meses.

Con esta acción, apostamos a la familia y a la integración, además de brindar una herramienta a los hijos de nuestros empleados para que al momento de buscar trabajo ya cuenten con una experiencia previa que les allanará el camino.



Participaron

**47**

jóvenes en todo el país



Hijos de empleados del Grupo Sancor Seguros, participantes del Programa Mi Primer Empleo.

## Manteniéndonos Activos

A través de actividades de información y reflexión, el objetivo de esta propuesta es contribuir a la asimilación de los cambios que se producen a partir del cese laboral. Por eso no solo está dirigida a los empleados próximos a su retiro, sino que procura alcanzar también a sus familias.

El abordaje de las distintas temáticas está a cargo de especialistas y los encuentros se realizan con una frecuencia mensual (durante el periodo que abarca el Programa), de manera presencial y/o virtual a través de videoconferencias.

Manteniéndonos Activos alcanza a todas las Unidades de Negocios y Sedes de Sancor Seguros en el exterior. La presente edición cuenta con la participación voluntaria de ocho personas pertenecientes a Sunchales, Capital Federal y Córdoba.

Jornada de cierre Programa Manteniéndonos Activos - Edición 2015 (sup.).

Jornada de inicio Programa Manteniéndonos Activos - Edición 2016 (inf.).



**MB!**

**MU!**

**38** empleados de las distintas Zonas y países en los que estamos presentes, ya formaron parte de la iniciativa

**100%** opinó que el programa es **MUY BUENO** e **INTERESANTE**

**83%** señaló que el programa es **MUY ÚTIL** para pensar en los cambios a partir del cese de la actividad laboral y su contribución a la integración familiar y en la comunidad



Para ampliar información sobre los Programas Manteniéndonos Activos así como sobre el trabajo que el Grupo realiza con Jubilados y Pensionados de Sancor Seguros, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

# 5

## ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- ⇒ Compromiso con nuestros Productores Asesores de Seguros
- ⇒ Compromiso con nuestros clientes
- ⇒ Servicios de atención y apoyo al cliente
- ⇒ Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos – "Microseguros"
- ⇒ Coberturas para niños y jóvenes
- ⇒ Nuevos desarrollos para los clientes
- ⇒ Responsabilidad por los productos y servicios
- ⇒ Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados
- ⇒ Protección y privacidad de los datos de los asegurados
- ⇒ Indicadores de satisfacción de clientes

## COMPROMISO CON NUESTROS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS

8

12



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

### Un rol fundamental para la gestión sustentable

Los Productores Asesores de Seguros son nuestra piedra angular en el negocio. Son la cara visible ante nuestros clientes, y los gestores de una cadena de servicios que va mucho más allá del punto de vista comercial, con la venta de los seguros.

Un aspecto importante para nuestro Grupo es el asesoramiento a los clientes, y en este sentido el rol del Productor es fundamental tanto para determinar cuáles son las coberturas que mejor se ajustan a las necesidades del cliente, como para cumplir con varias condiciones que hacen a la sustentabilidad de nuestro negocio, como el adecuado conocimiento de los clientes y la comunicación hacia nuestro Grupo; la promoción del uso de la póliza digital; el seguimiento de los riesgos; el pago a término y la contención del asegurado en caso de siniestro.

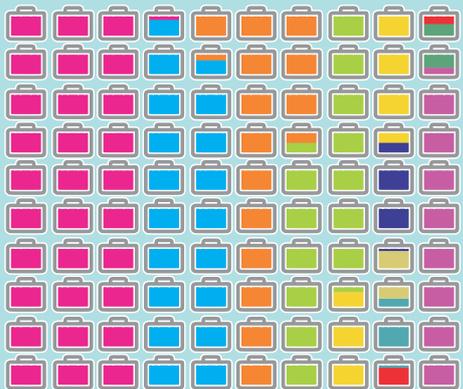
Asimismo, los Productores de Seguros nos permiten estar cerca de nuestros clientes por su intermedio, en cualquier lugar del país, puesto que operan en representación de la empresa, colaborando de este modo a afianzar también nuestra imagen.

Sumado a ello, en los últimos años nuestro cuerpo de ventas se ha transformado en un verdadero aliado también en lo que respecta a acciones de Responsabilidad Social Empresarial, apoyando nuestras acciones, estableciendo vínculos y alianzas, y cobrando un papel muy activo en el desarrollo e implementación de nuevos programas, como es el caso del Ciudadano Sustentable.

A continuación, se presenta el ciclo del seguro y el rol de intermediación que cumple nuestro cuerpo de ventas. Este circuito comienza cuando el cliente expresa su voluntad de contar con un seguro, hasta el momento en que necesita "utilizarlo", es decir, cuando el seguro paga lo que se había comprometido a cubrir.



**Total de Productores Asesores en todo el país**  
**5.917**



Buenos Aires	30,24
Capital Federal	18,51
Córdoba	14,75
Santa Fe	13,72
Mendoza	6,23
Entre Ríos	2,60
Tucumán	1,50
La Pampa	1,49
Río Negro	1,39
Chaco	1,30
Resto	8,28

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



Jornadas Programa Dale Play en Capital Federal con presencia del CEO y Presidente de Sancor Seguros.



## Programa de Capacitación Continuada 2016

**DALE Novel**, dirigido a Productores Asesores de Seguros recién incorporados al Grupo.

**DALE Continuator**, destinado a jóvenes que se pondrán al frente de las Organizaciones de Seguros, facilitando la transición generacional.



Es un proyecto estratégico del Grupo Asegurador que reúne todas las propuestas destinadas al cuerpo de ventas, incluyendo los siguientes programas:

**DALE Campus**, la nueva herramienta de capacitación on-line destinada a potenciar el desarrollo del negocio y crecimiento profesional de los PAS.

**DALE Líderes**, para la cartera de Productores vigente.

	Cursos 2014	Cursos 2015	Cursos 2016
Cantidad de Productores Asesores	1.640	1.790	1.605
Horas capacitación por Productor Asesor	6	7	5
Promedio general de satisfacción	8,79	8,67	8,98*

\*Sobre una muestra de 1.069 encuestas respondidas.



**1.605**

Productores capacitados



Promedio de satisfacción:

**8,98%**

## Trabajo conjunto

El cuerpo de ventas acompaña activamente la implementación de los diferentes programas de Responsabilidad Social Empresaria en las diversas regiones. De esta manera, la ejecución de las distintas líneas de acción del Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo" se lleva a cabo gracias a la coordinación y participación de la red de Productores Asesores de Seguros de nuestro Grupo.

Así es como nuestra fuerza de ventas y otros integrantes de nuestra cadena de valor, contribuyen a la realización de las jornadas de capacitación en materia de Seguridad Vial y las visitas del Móvil "Rutas en Rojo" a diferentes localidades de Argentina y países vecinos, al igual que las demás acciones que se proyecten.

## Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS)

Esta Asociación, creada por un grupo de Organizadores en 1965, transita sus 50 años de vida y ha marcado un hecho hasta hoy inédito en el mercado asegurador nacional por tratarse de la primera y única institución de estas características.

Durante el ejercicio 2015/2016 se realizaron las habituales reuniones de Mesa y de Comisión Directiva donde concurren representantes de las ocho Delegaciones y funcionarios del Grupo con quienes se debaten los proyectos conjuntos. También continúa con las jornadas de capacitación en todas las Delegaciones con un calendario anual de 16 eventos en el país. Como novedad, a los habituales temas relacionados con desarrollo de productos, este año se agregó un análisis de la realidad económica realizado por analistas del Grupo, recomendaciones sobre el manejo de crisis en comunicaciones y un módulo especialmente dedicado a RSE a efectos de definir políticas de trabajo en conjunto.

**En esta capacitación los Organizadores también participaron de un taller sobre el nuevo programa del Grupo, Ciudadano Sustentable, aportando ideas para el desarrollo de los distintos ejes de este proyecto, en lo que respecta a Productores de Seguros y Clientes como grupos de interés clave para la Organización.**

También cabe destacar la coordinación con la Fundación del Grupo Sancor Seguros para la creación de Cooperativas Escolares en cada una de las delegaciones, iniciativa que enriqueció a la institución en la consolidación de los valores solidarios del Cooperativismo.

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

Esta Asociación constituida por los mismos Productores de Sancor Seguros, cuenta actualmente con 637 Asociados en toda Argentina. El Sistema de Previsión, que hoy brinda beneficio a 109 jubilados y 53 pensionados, ha sido el motivo inicial de constitución de esta entidad. En estos años ha buscado ampliar sus beneficios y mejorar la calidad de vida de sus adherentes a través de una correcta administración de sus recursos, preservando ante todo los valores ligados a la solidaridad, la equidad y la ayuda mutua.

Este año se actualizó la página web de AMPASS, donde se resumen los temas de mayor interés para sus asociados. La entidad estuvo presente en el curso DALE Líderes en la ciudad de San Miguel de Tucumán para incentivar la incorporación de nuevos asociados y en el evento DALE Play, que se llevó a cabo en la ciudad de Buenos Aires, y donde participaron más de 200 jóvenes de Argentina y Uruguay. Asimismo, sus directivos asistieron al Foro Nacional del Seguro, que se llevó a cabo en Buenos Aires en junio de 2016, bajo el lema "Sostener el crecimiento económico, proteger a la comunidad".

**Integrantes de AOSS y AMPASS tomaron parte en reuniones del Grupo Estratégico de RSE a fin de capacitarse en esta temática, conocer los lineamientos de sustentabilidad del Grupo, expresar sus expectativas y participar en el análisis de materialidad.**

### Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas.

En 2015, motivadas por la representatividad del Grupo Sancor Seguros, ambas entidades adhirieron a esta iniciativa mundial, apoyando sus diez principios relacionados con los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Con ese fin, desde 2016 se encuentran trabajando en el desarrollo de una propuesta de Responsabilidad Social Sustentable y en la redacción de un Código de Ética para el caso de AMPASS.



Para ampliar información sobre AOSS y AMPASS, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

50ª Asamblea General de AOSS.



30ª Asamblea General de AMPASS.



## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

8  
12



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

Cuando en el Grupo Sancor Seguros hablamos de nuestros "Asegurados," estamos hablando de algo más que de clientes. Por un lado, porque en el caso de nuestra Cooperativa, estamos también ante un socio de la misma. Pero principalmente porque la relación entre una aseguradora y sus clientes, a diferencia de otras actividades, no es por un servicio o prestación inmediatos, sino por una promesa en caso de que un siniestro ocurra.

De este modo, nuestro compromiso con los clientes es múltiple y en tres momentos:

- desarrollando productos y servicios acordes a sus necesidades puntuales;
- brindando una respuesta eficiente en la gestión del riesgo y atención del siniestro;
- ofreciendo medidas para prevenir los riesgos y sus consecuencias.

Es decir, nuestro trabajo es brindarles tranquilidad por si tienen un siniestro, garantizar la promesa de pago y contenerlos (actuar de forma responsable ante sus necesidades legítimas); pero también trabajar para que este momento nunca llegue, con acciones preventivas y el correcto asesoramiento sobre los riesgos del bien asegurable, para que ellos puedan tomar las decisiones adecuadas. Esta es la forma en que podemos garantizar su derecho a ser escuchados, a elegir y a ser compensados de forma justa.

### Nuestros socios: clientes y asegurados

	2013 / 2014	2014 / 2015	2015 / 2016
Cantidad de empresas	231.736	226.076	236.220
Cantidad de individuos	1.100.792	1.237.481	1.358.917
Cantidad de empleados asegurados	1.421.637	1.600.103	1.663.721

Periódicamente solicitamos a nuestros asegurados su participación en encuestas que nos permitan conocer el nivel de satisfacción sobre los servicios y herramientas que se les ofrecen, así como también su grado de conocimiento y opiniones acerca del Proceso de RSE y los programas implementados por el Grupo.



**99,50%**

de los clientes considera muy importante/importante la implementación de un Proceso de RSE

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

## SERVICIOS DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE

8  
12  
13



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

### Programa de Contención para accidentados y/o familiares

#### Profesionales de acompañamiento y orientación

Los principales objetivos de este rol profesional son la contención emocional, la prevención de la judicialidad y brindar calidad de servicio diferencial.

Teniendo en cuenta los resultados positivos obtenidos en la prevención de la judicialidad y el desarrollo del conflicto, se ha trabajado en incorporar de manera progresiva la presencia de esta figura en todas las Zonas, promoviendo el contacto presencial del profesional con el trabajador accidentado y su familia. De este modo, a las Zonas que ya contaban con el rol (Casa Central, Tucumán/Salta, Capital Federal, Santa Rosa, Mar del Plata, Santa Fe, Córdoba, Río Cuarto, Mendoza, General Roca, Rosario, San Francisco), se sumaron Corrientes, Resistencia y Bahía Blanca.

A fines de 2015 y principios del 2016, se han realizado distintas acciones con el fin de mejorar las intervenciones de los profesionales: capacitación en herramientas y técnicas preventivas de cuidado emocional (para evitar el desarrollo patologías post-traumáticas); la revisión de criterios de gestión y definición de un nuevo procedimiento acorde a las demandas actuales; el acompañamiento y visitas en las Zonas para potenciar el trabajo en equipo, estimular una actitud proactiva y la disponibilidad de los profesionales ante necesidades emergentes.



**26.064**

intervenciones fueron realizadas por los profesionales en los últimos tres años



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

### Contención de los accidentados en siniestros viales

El Equipo de Intervención Rápida (EIR) de nuestro Grupo -pionero en Argentina- nos permite atender de un modo especial los siniestros de tránsito, porque cuando un asegurado se encuentra involucrado en un accidente con lesionados, dispone de una línea gratuita a través de la cual el operador hace la correspondiente derivación. En caso de lesiones graves o muerte, el EIR actúa personalmente en el lugar donde ocurrió el siniestro; y en caso de lesiones leves, se deriva la llamada a un abogado, o bien le facilita los datos al letrado para que luego se comunique con el cliente y le brinde el correspondiente asesoramiento y contención.



Grupo EIPS en el 5° Simposio Internacional de Primeros Auxilios Emocionales en Emergencias, Urgencias y Desastres.

### Equipo de Intervención en Catástrofes

El Equipo de Intervención Psicosocial (EIPS) de Prevención Riesgos del Trabajo tiene como finalidad brindar una respuesta eficiente, inmediata y profesional a través de un grupo de personas entrenadas para enfrentar la situación crítica que se presenta cuando ocurren siniestros de gran magnitud, caracterizados por la emergencia, la urgencia y el desastre, ya sea por causas humanas o climáticas (en contexto del ámbito laboral).

Su principal función es acompañar a los accidentados y/o familiares desde el cuidado emocional en la situación que atraviesan a raíz del accidente laboral (duelo, internación, etc.), para prevenir consecuencias ligadas a su situación crítica (estrés postraumático, enojo, etc.) y guiarlos en las instancias relacionadas a la ART, generando así un vínculo positivo con la empresa.

Actualmente, el equipo está conformado por 27 personas que se desempeñan en distintas áreas y zonas de la empresa y cuenta con la formación, entrenamiento y supervisión de la Lic. Alicia Galfasó (trainer internacional de equipos de primera respuesta).

Las intervenciones tienen un carácter preventivo ya que procuran contener y mitigar el impacto emocional; facilitar la reinserción social y reestablecer la rutina - incluido el aspecto laboral-, lo cual repercute en la recuperación temprana y la calidad de vida de los afectados, previniendo el desarrollo de patologías y la multiplicación de víctimas.

En este sentido, el EIPS intervino en 10 eventos de distintas zonas del país, trabajando con 110 casos que denunciaron siniestros y 55 casos que no lo hicieron.

Cabe destacar que el EIPS es miembro de la RED PAE, siendo Prevención Riesgos del Trabajo la única Aseguradora de Riesgos del Trabajo a nivel mundial con un equipo de asistencia psicosocial.

### Accidentes atendidos por el EIR:

Accidentes	2013 / 2014	2014 / 2015	2015 / 2016
Leves	15.450	14.881	14.009
Graves	1.099	919	934
Muerte	234	202	172
<b>Total</b>	<b>16.783</b>	<b>16.002</b>	<b>15.115</b>

### Contactos con los clientes

A través de nuestro Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) atendemos las consultas de los asegurados por distintas líneas telefónicas y canales virtuales. En cuanto a la atención telefónica, disponemos de las líneas para consultas de Sancor Seguros; Prevención Salud y ART; además de las específicas para Siniestros Automotor (Argentina y Paraguay); Emergencias y Urgencias Médicas; Servicio a Productores Asesores y Conmutadores Corporativos.

En lo que respecta a los canales de atención virtual disponemos de Chat, Facebook, E-mail, Sitio de Autogestión, Mobile y Fax. Sumado a ello, para la gestión de todas las interacciones entrantes y salientes, el C.A.C. también dispone de tecnología CRM (Sistema de Registro de Contactos), que nos permite brindar la mejor calidad de atención, tener una visión unificada del cliente y proporcionarle un servicio focalizado en sus necesidades concretas.

Indicadores	Ejercicio 2013 / 2014	Ejercicio 2014 / 2015	Ejercicio 2015 / 2016	Variación
Atenciones				
Telefónicas	991.726	1.001.488	869.543	-13,18%
Atenciones Virtuales	518.895	506.492	551.822	8,94%
<b>Total</b>	<b>1.510.621</b>	<b>1.507.980</b>	<b>1.421.365</b>	<b>-5,75%</b>
Gestiones Médicas	65.562	70.521	39.679	-47,99%
Gestiones				
Administrativas	184.731	200.363	230.015	14,79%
<b>Total</b>	<b>250.293</b>	<b>270.884</b>	<b>269.694</b>	<b>-0,44%</b>
<b>Total de Contactos</b>	<b>1.760.914</b>	<b>1.778.864</b>	<b>1.691.059</b>	<b>-4,94%</b>

En función a la variación que se observa en el cuadro, resulta importante mencionar que los principales cambios implementados y que impactaron en los indicadores fueron:

- Incorporación de nuevos servicios salientes, como ser la gestión de siniestros leves en nuevas zonas de análisis, campañas comerciales, retención de clientes y telemarketing varios;
- Tercerización de la atención de la línea de Prevención Salud para Planes A General y desborde de comunicaciones correspondientes a la línea de Siniestros Automotor, de lunes a viernes.

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

# 8,23

evaluación promedio de servicio al cliente sobre un total de



# 2.554

encuestados

# 1.691.059

contactos con clientes

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

11



**Asuntos de Consumidores**  
Asunto 6. Acceso a servicios esenciales

En conjunto con Impulso Argentino, continuamos ofreciendo seguros de vida sobre saldo deudor a micro emprendedores de bajos recursos económicos. El mismo cubre la muerte del tomador del crédito y contempla también una indemnización adicional con el fin de ayudar a la familia a abonar los gastos de sepelio que deban afrontar en caso de siniestro.

Para brindar este servicio trabajamos con un conjunto de entidades que son nuestros aliados estratégicos: Cooperativa de Vivienda, Consumo y Servicios Mega Ltda., Asociación Demos Capacitación y Apoyo, Cooperativa de Vivienda, Cons., Cred., Serv. Horizonte Ltda., Oportunidad Microfinanciera Latinoamericana Omla S.A., Predio Abierto Social Cultural y Deportivo, Fundación Nuevos Surcos, Asociación Civil Lapacho, Fundación Desafíos, Coprodesu Consejo para la Prod., Asociación Civil Enlace Social, Fie Fran Poder S.A., Asociación para el desarrollo regional, Isla Maciel, Techo, Proyecto Jujuy, APDR Villa Elisa, Pueblo Joven, La Colmena, Cooperadora Coronel Arias.

En abril de 2015 comenzamos con un nuevo proyecto, a través del cual también brindamos a los micro emprendedores un seguro de Salud que indemniza ante intervenciones quirúrgicas de media/alta complejidad y trasplantes, teniendo como beneficio adicional un 50% de descuento en medicamentos en farmacias adheridas en todo el país.

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

Para más información sobre indicadores de resultados y satisfacción de clientes sobre el desempeño del C.A.C., ver el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 5.



**9.912** créditos



**66,17%** mujeres

**33,83%** hombres

## COBERTURAS PARA NIÑOS Y JÓVENES

1

10



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

Entre los productos y servicios que ofrecemos en el Grupo Sancor Seguros, contamos con 14 coberturas diferenciales para resguardar de forma directa a niños y jóvenes en contextos y actividades que les son comunes como la escuela, el hogar y el ámbito laboral (para los jóvenes que cuentan con empleo), entre otros.

En lo que respecta a servicios orientados a este segmento, por un lado contamos con la revista digital Dale Magazine, destinada a jóvenes Productores Asesores de Seguros del Grupo; y por otro con la plataforma digital del Club Preveniños, para promover conductas y hábitos preventivos.



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

## NUEVOS DESARROLLOS PARA LOS CLIENTES

12



**Asuntos de Consumidores**  
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias  
Asunto 3. Consumo sostenible

Para mantenernos a la vanguardia del mercado, en nuestro Grupo trabajamos permanentemente para ofrecer tanto productos innovadores como servicios que nos permitan optimizar diferentes procesos de la gestión, principalmente los que tienen que ver con la atención de nuestros asegurados. Las novedades del ejercicio en este sentido fueron las siguientes:

- Actualización tecnológica en nuestro Centro de Atención al Cliente.
- APP Sancor Seguros.
- Nuevo sitio web de Sancor Seguros.
- Inauguración de nuevas oficinas en Argentina y Brasil.
- Lanzamiento de Campaña “Granizo Max”.
- Prevención Riesgos del Trabajo: implementación de nuevo modelo médico legal en la provincia de Mendoza.
- Acción de verano “Sancor Seguros te acompaña”.



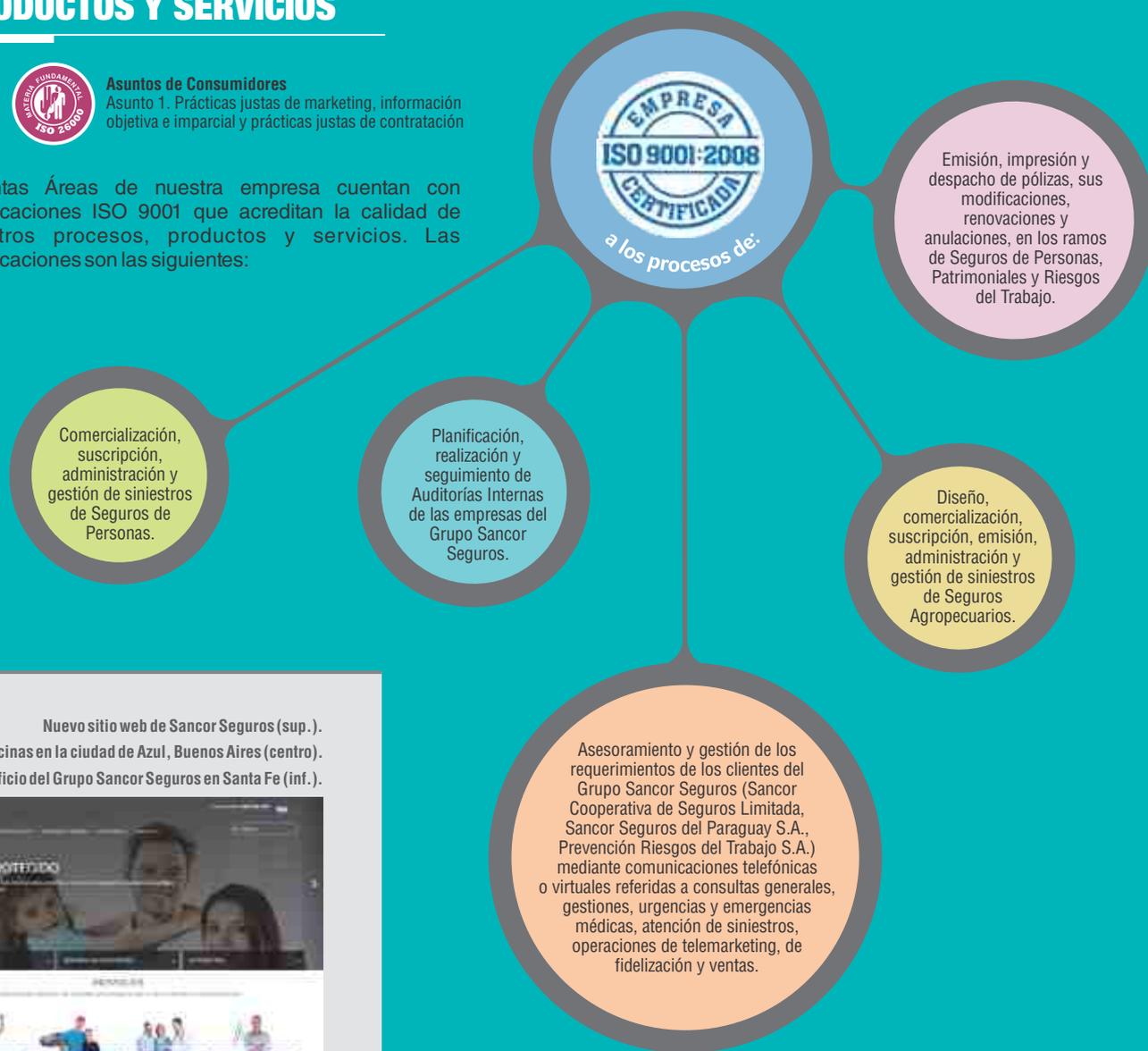
Para acceder a más información acerca de otros desarrollos, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 5.

# RESPONSABILIDAD POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



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

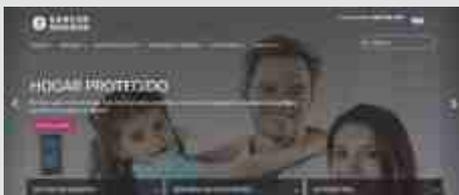
Distintas Áreas de nuestra empresa cuentan con certificaciones ISO 9001 que acreditan la calidad de nuestros procesos, productos y servicios. Las certificaciones son las siguientes:



Nuevo sitio web de Sancor Seguros (sup.).

Nuevas oficinas en la ciudad de Azul, Buenos Aires (centro).

Nuevo edificio del Grupo Sancor Seguros en Santa Fe (inf.).



## Solvencia financiera

En el aspecto financiero, contamos con la calificación de FixScr, quien otorgó a Sancor Seguros la calificación AA (Arg.), correspondiente a Compañías de Seguros que muestran una fuerte capacidad para el cumplimiento de los compromisos y fortaleza financiera de largo plazo.

Ello implica que la compañía superó la calificación AA- del ejercicio anterior, fundado en el posicionamiento del Grupo Sancor Seguros dentro del mercado de seguros así como en el favorable desempeño histórico que registra, respaldado por una adecuada política de gestión de riesgos.

## EDUCACIÓN, PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS ASEGURADOS

3 8  
12



**Asuntos de Consumidores**  
Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores  
Asunto 7. Educación y toma de conciencia

Disponemos de un plantel de más de 290 Asesores de Riesgo, profesionales en Higiene y Seguridad altamente capacitados, cuyo objetivo es evaluar los ambientes de trabajo y asesorar a los empleadores para el control de los riesgos y el desarrollo e implementación de programas preventivos. Durante el ejercicio 2015/2016, concretamos un promedio de 8.458 visitas mensuales a empresas de diferentes actividades económicas, donde los Asesores de Riesgo brindaron asistencia técnica a los empleadores para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.



**290**

Asesores de Riesgo

**101.502**

visitas a empresas

**253.755**

recomendaciones de seguridad

Por noveno año consecutivo ofrecemos a nuestras empresas aseguradas, el programa de cursos presenciales "Primero Prevención", para brindar a sus trabajadores herramientas y conocimientos que les permitan actuar de manera eficiente ante las diferentes situaciones de riesgo propias de su actividad.

Estas capacitaciones, que se vienen desarrollando bajo la metodología de talleres, cuentan con la participación de instructores especializados en las diferentes temáticas; y para esta novena edición incorporamos nuevos temas al catálogo para ampliar nuestra oferta disponible, al igual que el material de apoyo, en nuestro portal [www.prevencionart.com.ar/cursos](http://www.prevencionart.com.ar/cursos).

A través de este programa reforzamos nuestro compromiso con la gestión de una cultura preventiva y colaboramos con las empresas aseguradas en la formación de sus recursos humanos, cuidando y priorizando a sus trabajadores.

	2013 / 2014	2014 / 2015	2015 / 2016
Cantidad de cursos	412	350	427
Cantidad de trabajadores	11.410	9.226	12.831
Cantidad de empresas	2.114	1.353	1.685



Jornadas presenciales del Programa Primero Prevención.



**58.964**

trabajadores de

**9.389**

empresas capacitadas durante los últimos nueve años, periodo en que el programa está vigente.



Nuevos materiales de capacitación de riesgos.

Continuamos trabajando en la renovación de los materiales de capacitación en prevención de riesgos. Desarrollamos folletos específicos para trabajadores, con consejos y recomendaciones para aplicar en su trabajo diario y pusimos a disposición del empleador materiales en diferentes formatos (folletos, afiches, calcos) con el objetivo de asesorarlo sobre la normativa vigente y las medidas de seguridad a adoptar para cada riesgo.

El programa "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral", tiene el objetivo de capacitar a los trabajadores asegurados en el rol de usuarios responsables de la vía pública, con la finalidad de reducir el alto índice de incidencia de los siniestros in itinere entre los siniestros laborales.

Se continuó formando a los Asesores Viales, quienes se ocupan a su vez de implementar este programa dentro de las empresas identificadas con alta incidencia de accidentes viales o alto riesgo potencial debido a su ubicación o actividad de los trabajadores.

	2013 / 2014	2014 / 2015	2015 / 2016
Empresas alcanzadas	20	12	30
Trabajadores alcanzados	5.272	1.634	2.507
Localidades argentinas alcanzadas	17	6	20



**88** empresas  
**57** localidades  
**20.713** trabajadores alcanzados por "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral" en los últimos cinco años

## PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS ASEGURADOS



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

### Seguridad de la información

El Grupo Sancor Seguros desarrolla desde hace años una estrategia de protección de los activos de información basada en un equipo de profesionales, acompañados por especialistas en informática legal, análisis forense y software malicioso.

En el marco de las Políticas y Normas de Seguridad vigentes, el Grupo Sancor Seguros actualiza permanentemente sus procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos, acompañando la evolución tecnológica de la Organización y adaptándose a las nuevas amenazas informáticas.

En el último año, destacamos la implementación de tecnología de Doble Factor de autenticación que permite mejorar la seguridad de la identidad de los usuarios. También relanzamos el proceso de cifrado de equipos móviles con nueva tecnología, lo cual ayuda a minimizar el riesgo de fuga de información ante la pérdida/robo del equipamiento.

Nuestros profesionales realizan los análisis de seguridad sobre las aplicaciones y tecnologías, logrando progresivamente la participación desde la concepción de los diversos proyectos de IT.

### Protección de datos personales

Como empresa, somos responsables por los datos personales que tenemos en nuestro poder, y dada la importancia que tiene la información como activo de la Organización y el compromiso que nuestra Aseguradora tiene con esta temática, la Gerencia de Protección de Riesgos y Cumplimiento está llevando a cabo las actividades correspondientes para proteger la confidencialidad e integridad de los datos de las personas que contratan nuestros servicios, y cumplir con la Ley Nacional 25.326. Para ello, además de la normativa vigente, se apoya en la Política General de Seguridad de la Información del Grupo.

En el marco de la comunicación interna, se aportan recomendaciones y comentarios para la protección de la información, en especial del cuidado de los datos de los clientes. También contamos con el Manual de Protección de Datos Personales publicado en la Intranet Corporativa.



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

# 6

## PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- ⇒ Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros
- ⇒ Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial
- ⇒ Promoción de los DDHH – Pacto Global de Naciones Unidas
- ⇒ Nuestro compromiso con los derechos del niño y Principios Empresariales
- ⇒ Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres
- ⇒ Trabajando por la inclusión social

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

1	3	5
8	10	11
	13	16



Derechos Humanos  
Asunto 1. Debida diligencia

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

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

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

En particular, en nuestra calidad de empresa enfocada en **la Prevención, la Seguridad y la Salud**, tomamos como premisa el Art. N° 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que **“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”**, que también se hace presente en los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas. Asimismo, el trabajo por la prevención y la disminución de siniestros de todo tipo puede contribuir al logro de los Objetivos 1 y 3 de Desarrollo Sostenible (ODS): “Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes” y “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades.”

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

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

La Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros se encuentra disponible en [www.gruposancor-seguros.com](http://www.gruposancor-seguros.com).

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



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

Acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible -en especial el N° 3 y su meta 3.6-, con los cuales podemos contribuir desde el Grupo Sancor Seguros, uno de los principales ejes de nuestro trabajo es la prevención de siniestros de tránsito. Con nuestros programas y participación conjunta con otras entidades, buscamos proponer soluciones para que la comunidad tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial, de la responsabilidad hacia el otro y de la necesidad de disminuir los siniestros viales, sus consecuencias e impactos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que la reducción de los traumatismos causados por el tránsito puede ayudar a reducir considerablemente la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil. De allí deviene la importancia de trabajar con todos los grupos de interés pero pensando principalmente en los grupos vulnerables que se ven más afectados por los siniestros:

## Los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos

En los Principios Rectores se refleja y se amplía la estructura del Marco para “Proteger, Respetar y Remediar” basada en esos tres pilares. Son un total de 31 principios que esbozan medidas para que los Estados promuevan el respeto de los derechos humanos. En cuanto a las empresas, se muestra un esquema para que las mismas gestionen el riesgo de provocar consecuencias negativas en los derechos humanos, ofreciendo un conjunto de parámetros de referencia para que los interesados evalúen el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas.

En el Grupo Sancor Seguros tomamos en cuenta para la gestión, el principio rector número 13, que establece la responsabilidad de respetar los derechos humanos, exigiéndoles a las empresas que:

- a) eviten que sus propias actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y hagan frente a esas consecuencias cuando se produzcan.
- b) traten de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.

## Guía “Proteger, Respetar y Remediar: Todos Ganamos”

Como abordaje de nuestra nueva política de DDHH y parte de nuestro trabajo de promoción y apoyo de la Red del Pacto Global en la Argentina, hemos incorporado a nuestra gestión esta Guía que incluye un análisis detallado de los principios rectores de derechos humanos, recomendaciones para su implementación y también herramientas -como indicadores de calidad y evaluación, análisis de experiencias exitosas e información práctica- que nos ayudan a conocer y operar en el nuevo contexto fijado por los Principios Rectores de Derechos Humanos para Empresas de la ONU, conocido como “Marco Ruggie”.

Trabajamos sobre sus recomendaciones específicas orientadas a permitir a las empresas actuar eficazmente. Ello incluye buenas prácticas en materia de compromiso político; debida diligencia; evaluaciones de riesgo e impacto en derechos humanos; promoción de la participación pública -particularmente de los actores más relevantes-; integración de resultados; monitoreo y difusión. Todos estos lineamientos se conjugan con propuestas para la implementación de los Principios del Pacto Global en áreas específicas, tales como derechos laborales, ambiente y lucha contra la corrupción.

- Sectores pobres: representan a la mayoría de las víctimas; tienen un acceso limitado a la atención de urgencia después de un choque y carecen de apoyo permanente en caso de lesiones de larga duración, lo cual empeora la situación de pobreza por disminución de ingresos o aumento de egresos para tratamientos.
- Adultos jóvenes: estadísticamente, las personas entre 15 y 44 años -muchos de ellos, sostén de sus familias- son los principales protagonistas y víctimas de siniestros viales.
- Niños: cuando un niño es víctima de un siniestro de tránsito, dada su contextura física, son mayores las posibilidades de fallecimiento.
- Personas de más de 60 años de edad: tienen más probabilidades de fallecer o quedar gravemente discapacitados porque por lo general, tienen menos capacidad de recuperación.

Los costos de la atención médica prolongada, la desaparición de las personas que sustentan a la familia, el costo de un funeral

o la pérdida de ingresos por discapacidad, pueden sumir a las familias en la pobreza, vulnerando también la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

## La seguridad vial y nuestros grupos de interés



### Derechos Humanos

- Asunto 1. Debita diligencia
- Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos
- Asunto 3. Evitar la complicidad
- Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En el siguiente esquema, se presentan los Programas de seguridad vial del Grupo Sancor Seguros, según el grupo de interés en el que se enfocan. El detalle de los mismos se aborda en los distintos capítulos de acuerdo al grupo de interés que se describe.





Reuniones del Grupo de Trabajo DDHH y Empresas.

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

5 8  
10



**Derechos Humanos**  
Asunto 3. Evitar la complicidad

Desde nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2009, trabajamos por impulsar estos 10 Principios vinculados a los derechos humanos y laborales, el cuidado del medioambiente y la lucha contra la corrupción. En nuestra gestión y dada nuestra actividad y su vinculación con la Promoción del Derecho a la Vida, ponemos especial énfasis en aquellos derechos vinculados a nuestra actividad y que puedan verse vulnerados, así como en el impacto y la integración de grupos vulnerables.

Integramos, por quinto año consecutivo, la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas. **Néstor Abatidaga, CEO del Grupo, es en la actualidad y desde abril de 2015, el representante de la Red Argentina del Pacto.**

Además, el Grupo Sancor Seguros, por tercer año ininterrumpido, participa activamente de la Secretaría Ejecutiva, donde se planifican las actividades de la Red que son aprobadas por la Mesa Directiva. También es miembro, a nivel internacional, del Human Rights Working Group y preside en la Red local, el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos.

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

Algunas de las actividades realizadas desde la Mesa Directiva del Pacto Global en 2015:

**1° Diálogo por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (26/04/2016):** organizado por la Mesa Directiva del Pacto Global de Naciones Unidas, con el apoyo del Sistema de Naciones Unidas en Argentina. La actividad contó con la participación de más de 350 personas, en su mayoría del sector empresarial (42%), pero también de la sociedad civil (25%) y del sector gubernamental (12%). Las conclusiones más importantes se pueden consultar en la página web: [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar).

**Taller de planeamiento estratégico de la Red Argentina del Pacto Global (27/04/2016):** empresas de la Mesa Directiva trabajaron en la identificación de las actividades necesarias para crear las capacidades que permitan a la red local vincularse a los procesos de implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH

Este Grupo de Trabajo –presidido por el Grupo Sancor Seguros– se origina en 2013 con la intención de ayudar a las empresas de la red local a entender y, posteriormente, aplicar los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos aprobados por Naciones Unidas. Para facilitar ese ejercicio, el grupo de trabajo utilizó la Guía “Promover, Respetar y Remediar: Todos Ganamos” que elaboró la Red Argentina del Pacto Global, y trabajó en múltiples actividades de promoción y capacitación sobre los DDHH y empresa.



## NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES



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

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

A partir de ello, realizamos un análisis del estado de situación actual de la empresa en relación a la infancia y las oportunidades de mejora, lo cual nos llevó a repensar nuestros programas destinados a este grupo de interés con el propósito de integrar los principios de respeto a la infancia en nuestras interacciones con niños y jóvenes.

3

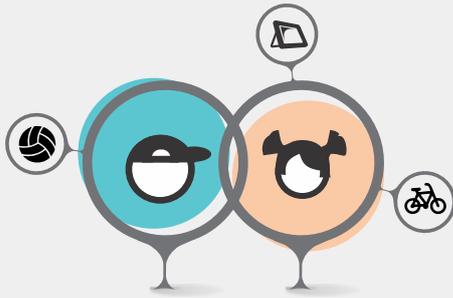
8

### Respetar y promover los derechos del niño

Con Preveniños, nuestro programa para la infancia que comenzó en 2007 ligado a la prevención de riesgos, este año realizamos una evaluación de los conceptos a trabajar y nos propusimos ampliar el enfoque de este proyecto para comenzar a ver a los niños ya no solo en su rol de alumnos y futuros trabajadores, sino en su especificidad como personas con derechos propios.

Ello implicó evolucionar -a la luz de lo planteado en la Convención por los Derechos del Niño- desde una mirada donde los veíamos como objeto de protección a considerarlos como sujetos de derecho. En este sentido, estamos pensando en encarar acciones enfocadas no solo en la prevención de riesgos, sino principalmente en propuestas que los ayuden a tener experiencias seguras.

Ampliar la perspectiva también implica considerar no solo a los niños que, teniendo su derecho a la seguridad garantizado, están expuestos a ciertos riesgos por la edad, sino también a aquellos que, por sus características socioeconómicas o por verse afectados directa o indirectamente por un siniestro, tienen este derecho vulnerado. Por ello, el Club Preveniños buscará no



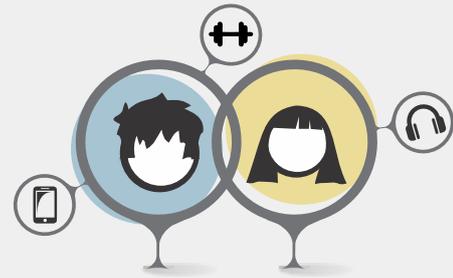
solo prevenir accidentes sino principalmente garantizar la seguridad.

Por último, este enfoque también nos permite incluir como grupo particular a los hijos de los empleados y analizar cómo los afecta a ellos el Grupo Sancor Seguros, para trabajar luego en la vinculación de la familia con la empresa.

### Nuestro diálogo con los chicos: “Niños y Niñas tienen la palabra”

A partir de esta apertura de conceptos y para ayudar a los niños a empoderarse respecto de su propia seguridad, iniciamos un proceso de encuestas a través de la web [www.preveniños.com](http://www.preveniños.com), en Facebook y con focus group en escuelas de distintos lugares del país, a través de una investigación enfocada que se denominó “Niños y niñas tienen la palabra.” El objetivo es escuchar qué tienen para decirnos los chicos tanto sobre nuestro programa Preveniños, como respecto de cómo consideran ellos que desde el Grupo tenemos que trabajar por su seguridad y los demás derechos del niño. Con los resultados de estos diálogos empezaremos a trabajar en nuevas propuestas integradoras de todo lo analizado, con el desafío de desnaturalizar entre los niños la idea de que cuidarse y divertirse son opuestos, y ayudarlos a afrontar los riesgos, en lugar de esquivarlos.

 Para conocer en detalle los resultados de este diálogo consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 6.



En lo que respecta a jóvenes, venimos trabajando a nivel interno en promover su desarrollo laboral y profesional a través de los programas Dale Play, para jóvenes Productores de Seguros y Mi primer empleo, para los hijos de empleados, que este año tuvieron la posibilidad de realizar una experiencia laboral de tres meses dentro de alguna de las áreas de la empresa.

Para el público joven en general, continuamos trabajando junto a entidades sin fines de lucro y dependencias gubernamentales, enfocándonos en dos conceptos que consideramos clave para esta etapa de la vida: la promoción de prácticas saludables y la seguridad vial.

### Escuchar a los jóvenes

Estamos convencidos de la importancia de escuchar a los jóvenes, de darles un espacio para que se expresen y fomentar su derecho a la participación. Y ese espacio que les ofrecemos desde el Grupo es Generación PRE.

Es por ello que este año, fuimos sponsors exclusivos de la Encuesta Nacional de Consumos Culturales entre Adolescentes, organizada por la Asociación de Diarios del Interior de la República Argentina (ADIRA). Esta encuesta se basó en la consulta a 1.800 estudiantes del nivel secundario de todo el país, y refleja cuál es la relación de los adolescentes con todos los bienes culturales: televisión, música, cine, libros, diarios, revistas e Internet.

La investigación, además de brindar datos muy ricos sobre el consumo cultural y el uso de las tecnologías entre los jóvenes, nos permitió saber qué cosas son las que los divierten y qué los aburre; qué situaciones les resultan peligrosas y, por el contrario, qué los hace sentir seguros.

De este modo, con el auspicio a esta investigación y como un primer diálogo con los jóvenes, desde el programa Generación PRE de nuestro Grupo, podemos conocer un poco más sobre las formas de relación, comunicación y preferencias que tienen los adolescentes, para encontrar la mejor manera de llegar a ellos y hablarles sobre cómo cuidarse frente a ciertos riesgos (adicciones, enfermedades, peligros en la vía pública), destacando la importancia de la prevención.

Relevar aspectos como los riesgos a los que están expuestos y la conciencia que tienen de los mismos, qué valoran y qué les da seguridad, nos permite llegar en forma más eficiente a este público, optimizar nuestras campañas y crear valor para un rango etario que no suele estar en el centro de las acciones de empresas e instituciones.

 Para conocer en detalle los resultados de este diálogo, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 6.



**668** niños y niñas participaron de las encuestas sobre derechos del niño en la web y Facebook de Preveniños.

**94** niños y niñas participaron de la investigación “Niños y niñas tienen la palabra.”

**1.800** jóvenes de la escuela secundaria participaron de la encuesta de ADIRA sobre Consumos Culturales.

Más información sobre los Derechos del Niño y Principios Empresariales en [http://www.unicef.org/csr/css/Principios\\_2\\_pager\\_Spanish.pdf](http://www.unicef.org/csr/css/Principios_2_pager_Spanish.pdf)

## NUESTRO COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

3

8

En 2015 comenzamos a incorporar progresivamente a nuestros lineamientos de sustentabilidad, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres -elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas-, para empezar a orientar nuestras prácticas hacia el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, los mercados y la comunidad.

Los 7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres son un conjunto de reflexiones destinadas a ayudar al sector privado a centrarse en los elementos clave para la promoción de la igualdad de género en todos los ámbitos. Mejorar y ampliar la apertura e incorporación de las mujeres mediante políticas y prácticas empresariales está sujeto a técnicas, herramientas y habilidades generadoras de resultados.

Entendemos que empoderar a las mujeres para participar plenamente en todos los sectores y en todos los niveles de la actividad económica es esencial para mejorar la calidad de vida tanto de las propias mujeres como de los hombres, las familias y las comunidades, y así establecer sociedades más estables.

Como primeros pasos, en el Grupo Sancor Seguros estamos participando del grupo que lleva adelante la Red Argentina del Pacto Global: "Empresas por la Igualdad"; donde trabajamos sobre diferentes ejes en favor de lograr la igualdad de género en las empresas. Los temas abordados este año son: comunicación y género; la salud ocupacional y los riesgos del trabajo (desde el enfoque de igualdad de género); y prevención, detección, atención y sanción de la violencia basada en género y el acoso sexual y laboral.

En relación a este último punto, este año nos sumamos a la campaña "Empresas contra la Violencia hacia las Mujeres en el Ámbito Doméstico", una iniciativa del Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), Fundación Huésped y la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.), del Espacio de Negocios Inclusivos de la Universidad Torcuato Di Tella. El objetivo del mismo es que las organizaciones se comprometan con la prevención, detección y acompañamiento de colaboradoras que se encuentren en situación de violencia, a través de información estratégica y sensibilización sobre qué hacer y cómo abordar la temática en caso de detectar estas situaciones entre su personal, y para prevenir que no ocurran.

La primera fase consistió en el envío de material y documentos a todos los colaboradores del Grupo Sancor Seguros del país, el día 3 de junio, para acompañar el primer aniversario de la movilización que se unió bajo la consigna #NiUnaMenos. La campaña culmina el 25 de noviembre, Día Internacional por la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, junto con una entrega intermedia en el mes de septiembre.

<http://www.unwomen.org/es>

Se está trabajando en el lanzamiento de un Programa Pro Lactancia que implica la creación de lactarios en los edificios del Grupo acorde a las necesidades que cada edificio presente, complementado con campañas de comunicación y concientización sobre la importancia de la lactancia materna que permita dar información y asistencia a las empleadas del Grupo en lo referido al tema. El programa tiene como objetivo la creación y expansión de lactarios en las distintas zonas y países donde el Grupo tenga presencia. Esta es una de las formas por las que velamos por la salud, seguridad y bienestar de las mujeres en el ámbito de la empresa.

## TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN SOCIAL

1 3 8  
10 11



Derechos Humanos

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Fundación Huésped otorgó Reconocimientos de Buenas Prácticas a diferentes empresas, entre ellas el Grupo Sancor Seguros, por sus acciones de prevención, información y no discriminación en el marco de la iniciativa "Empresas comprometidas en la respuesta al VIH/Sida".

El Grupo fue reconocido específicamente por haberse incorporado a la iniciativa en 2015 con todas las empresas que lo conforman; por replicar las acciones en los cuatro países donde opera: Argentina, Uruguay, Paraguay y Brasil; y además, por traducir todos los materiales sobre VIH y sexualidad al portugués, y donarlos a la iniciativa de Fundación Huésped y ONUSIDA en pro de socializar con otras empresas brasileñas.

También fue altamente valorado el hecho de haber realizado un test de conocimientos entre nuestros empleados y, en base a las respuestas, diseñar un plan de comunicación para el año en curso, incluido en el marco del Programa interno "ComprometerSE - Apoyando lo nuestro" en su edición "ComprometerSE con la Inclusión Social".



El grado de involucramiento en esta iniciativa es reconocido por Fundación Huésped a través de tres niveles, de los cuales nuestra empresa ha obtenido los tres: Nivel 1 ROJO, por haber firmado la declaración de compromiso; Nivel 2 PLATA, por haber realizado dos acciones en respuesta al VIH/SIDA y Nivel 3 DO-

RADO, por haberse destacado en la implementación de las acciones con empleados, familias, comunidad y/o cadena de valor, asegurándonos de que la información y políticas de No Discriminación alcancen al 100% de los colaboradores.



## Programa de Inclusión

Con el propósito de que el Grupo Sancor Seguros sea una empresa inclusiva en todas las dimensiones y ámbitos posibles, buscamos promover la diversidad tanto dentro del ámbito del trabajo como hacia los grupos de interés y esferas de influencia. Para ello, estamos trabajando en un proceso de inclusión que permita valorar las diferencias individuales, generadoras de potencialidad y aprendizaje y empoderar a grupos vulnerables o en condiciones de desventaja.

Los objetivos de este programa son:

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

Para alcanzar estos objetivos son necesarios una serie de pasos previos que estamos comenzando a transitar, como la elaboración de un Código de Diversidad incluido dentro del Código de Ética y aplicable a todas las empresas del Grupo.

El programa abarca cinco ejes y este año comenzamos a trabajar en dos de ellos: la accesibilidad y el compromiso con la inclusión.



# 100%

de empleados fue alcanzado por esta acción

# 796

empleados contestaron la encuesta

# 879

participaciones en las trivias



## Accesibilidad. Certificación del Edificio de Capital Federal (ALPI)

Queremos lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles para personas con discapacidad. Para ello, debemos adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad, mediante la evaluación y certificación de ALPI de los edificios de la empresa.



Este año hemos obtenido la certificación de accesibilidad para el edificio de nuestra Sucursal en Capital Federal, con una validez por cinco años.



## Compromiso con la Inclusión

Con el fin de fomentar la diversidad en la comunidad, somos miembro de diferentes instituciones que promueven activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales:



Tiene el objetivo de incentivar la inserción laboral de personas con discapacidad en pro de generar un espacio para compartir experiencias.



Iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, coordinada por el Espacio de Negocios Inclusivos (ENI Di Tella), centro de investigación de la Escuela de Negocios que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales, y las acompaña en la implementación de sus políticas.



Grupo "Empresas por la Igualdad" del Pacto Global de Naciones Unidas, donde trabajamos sobre diferentes ejes en favor de lograr la igualdad de género en las empresas.

# 7

## PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

- ⇒ Desarrollo científico, económico y social, y acceso a la tecnología
- ⇒ Educación y cooperativismo
- ⇒ Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades
- ⇒ Prevención y seguridad en las generaciones futuras
- ⇒ Educación y cultura

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

1 4 8  
10 12



#### Participación activa y desarrollo de la comunidad

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



#### Derechos Humanos

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

El Centro de Investigación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) se ha consolidado como una de las incubadoras referentes de Argentina, caracterizada por ser la primera one stop-shop tech-incubator de management privado de América Latina.

Habiendo capitalizado experiencias y alcanzado nuevos logros, ha comenzado a explotar su potencialidad en cuanto a incubación de Empresas de Base Tecnológica (EBTs) -80% de sus operaciones- y en materia de servicios de innovación tecnológica orientados a pymes de la región y a grandes firmas de reconocida trayectoria.

Ha participado activamente en la generación de conocimiento sobre emprendedurismo e innovación, destacando la importancia de generar y potenciar startups tecnológicas. CITES Startups, su programa para evaluar e incorporar proyectos, se encuentra transitando su tercera edición y se potenció con el lanzamiento del programa "CITES Ideas", para reclutar mejores proyectos de base digital.

Continúa profundizando el relacionamiento con instituciones públicas del Ecosistema de Ciencia y Tecnología y también de Emprendedurismo de nuestro país, así como con instituciones internacionales, a través de convenios específicos y licenciamientos de tecnologías.



Entre CITES Startups y CITES Ideas, más de

# 200

proyectos tecnológicos fueron analizados por el equipo de CITES solo durante 2016.



Inauguración del Centro Integral de Ingeniería 3D en Sunchales, con la presencia del Gerente de CITES, Nicolás Tognalli, y funcionarios municipales y provinciales.



Charlas a cargo de Oren Gershtein (emprendedor israelí, especialista en incubadoras tecnológicas y asesor estratégico de CITES), organizadas en el marco del lanzamiento CITES Startups 2016.

## Incubación y generación de empresas

CITES continuó acompañando a los emprendedores de Phylumtech en la constitución del vehículo societario Phylumtech S.A., empresa biotecnológica que brinda nuevas soluciones para el descubrimiento masivo de moléculas. Asimismo, firmó el contrato tripartito junto a CONICET y la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica para disponer de los fondos para el proyecto NanoDetección, cuyo propósito es la generación de soluciones para monitoreo de trazadores moleculares en la industria del petróleo.

Con respecto a la generación de nuevas startups, hacia el final del ejercicio se realizó el lanzamiento del Programa CITES Startups 2016, el cual finalizó con más de 80 inscriptos.

## Infraestructura

Durante este ejercicio, se finalizó la implementación del Centro Integral de Ingeniería 3D para el desarrollo y fabricación de piezas especiales con alto valor agregado para pymes de la región, dentro del Área de Ingeniería.

Ya se encuentran totalmente operativos en CITES, un escáner 3D portátil modular de alta resolución y una impresora 3D de calidad industrial apta para trabajar en diferentes materiales. Con esta plataforma operativa hemos logrado contribuir en varios de los servicios realizados a pymes y en el rápido diseño y prototipado de productos para las startups incubadas en CITES.

## Proyectos CITES

	LANZAMIENTO	CITES STARTUPS 2014	CITES STARTUPS 2015	CITES IDEAS Y STARTUPS 2016
	PROYECTOS RECIBIDOS	65 proyectos de todo el país.	120 proyectos (100 de Argentina y 20 del exterior).	205 proyectos.
	ÁREAS ALCANZADAS	60% correspondientes al Área TICs, 23,1% de Área Ingeniería, 13,8% de Biotecnología y 3,1% de Nanotecnología.	50% correspondientes al Área TICs, 30% de Área Ingeniería, 15% de Biotecnología y 5% de Nanotecnología.	61% correspondientes al Área TICs, 20% de Biotecnología, 14% de Área Ingeniería y 5% de Nanotecnología.
	PROYECTOS A INCUBAR/ INCUBADOS	—	Proyecto iMvalv.	15 proyectos bajo mentoreo. Se definirán hasta un máximo de 6 inversiones.



Para acceder a más información sobre el CITES, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.



Integrantes de la Federación de Cooperativas Escolares de Sunchales.



Constitución de la Cooperativa Escolar "Juan Pablo II" de Córdoba. Apadrinada por AOSS Córdoba y Fundación Grupo Sancor Seguros.

## EDUCACIÓN Y COOPERATIVISMO

1 3 4  
8 10



### Participación activa y desarrollo de la comunidad

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



### Derechos Humanos

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

A través de la Fundación Grupo Sancor Seguros, transmitimos la filosofía cooperativista y los valores asociados a la misma -ayuda mutua, solidaridad y colaboración- mediante programas orientados a la sociedad, que aporten en materia de Cooperativismo; Seguridad Vial y Medioambiental; Salud e Higiene Ocupacional y Desarrollo Agropecuario.

### Educación cooperativa

La Fundación continuó fortaleciendo los vínculos con las instituciones educativas que ya forman parte del Programa "Promoción del Cooperativismo Escolar", las cuales suman 90 Cooperativas Escolares en todo el país, apadrinadas por nuestra Fundación, o por entidades como la AOSS (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros); Productores Asesores de Seguros y otras Instituciones que se suman al proyecto.

Cabe destacar que cada uno de los programas de índole educativa cuenta con el apoyo de los ministerios de educación provinciales y nacional.

Considerando el eje educativo en el ámbito rural, estamos participando de proyectos y acciones en conjunto con otras Fundaciones, Instituciones y ONGs orientadas al campo; y con el Ministerio de Educación Nacional, para la optimización de la educación en escuelas rurales y el mejoramiento del ámbito circundante.

### Intercambio Cooperativo Internacional

Convencidos de que compartir las experiencias vividas por alumnos cooperativistas y docentes guías es clave para fortalecer el modelo del Cooperativismo como sistema sustentable, continuamos generando encuentros nacionales e intercambios cooperativistas con Brasil, donde este movimiento ocupa un significativo lugar.

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

La Fundación tiene su propio Centro Educativo en la ciudad de Sunchales, el cual en 2016 cumplió 30 años. El Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) cuenta con un colegio secundario y un Instituto Superior No Universitario que dicta las carreras de Ingeniería en Sistemas; Contador Público; Licenciatura en Administración de Cooperativas y Mutuales; Analista en Sistemas y Analista en Contabilidad y Gestión; Tecnicatura Superior en Higiene y Seguridad en el Trabajo y Tecnicatura Superior en Administración de Recursos Humanos. Es importante destacar que las carreras cursadas en ICES cuentan con convenios en articulación con la Universidad Católica de Santiago del Estero y la Universidad Católica de Santa Fe.

151

alumnos de nivel secundario

182

estudiantes de nivel terciario



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



Jornadas de Capacitación en Seguridad Vial para alumnos de escuelas de Roldán(izq.) y Resistencia(der.).



Visita del Móvil Rutas en Rojo a Rosario - Santa Fe.



## PREVENCIÓN Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES

3 4  
11



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



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

### Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”

El abordaje de la problemática vial surgió en nuestro Grupo luego de escuchar las expectativas de los grupos de interés de la Organización a través de los distintos diálogos. Así surgió Rutas en Rojo, que comenzó a desarrollarse en 2007 como uno de los principales Programas del Grupo Sancor Seguros en el marco de su Proceso de Responsabilidad Social Empresaria.

El objetivo de este Programa es impulsar el cambio desde el

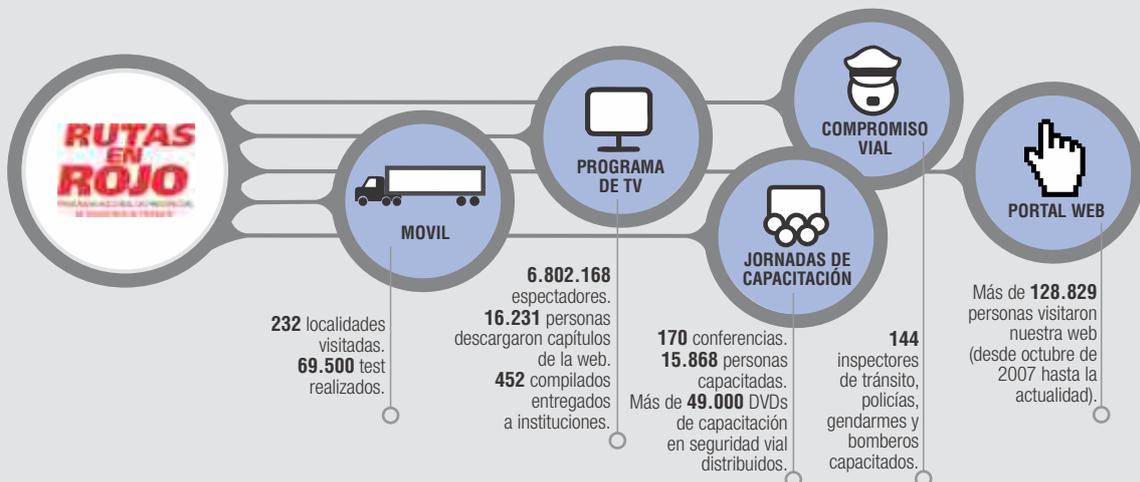
propio escenario de interrelación, procurando que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial y la necesidad de revertir el flagelo que afecta a todos.

El Programa “Rutas en Rojo” cuenta con numerosas líneas de acción entre las que se destacan el Móvil Rutas en Rojo; el curso “Compromiso Vial”; las jornadas de capacitación; el portal web y los programas de TV relacionados. Cada línea de acción apunta a la capacitación y educación vial de sus destinatarios, según los diferentes roles en la vía pública.



Desde su implementación, llegó a **7.160.650**

personas con sus cinco líneas de acción



## Día Nacional de la Seguridad Vial

Con motivo de conmemorarse el Día de la Seguridad Vial el 10 de junio, desde el Grupo Sancor Seguros nos sumamos bajo el lema: "En la vía pública, tu actitud hace la diferencia", como símbolo y confirmación del compromiso con la promoción de la solidaridad en el tránsito. Así es como nos adherimos a la conmemoración con diversas acciones en todo el país.

- El Móvil Rutas en Rojo estuvo presente en Lomas de Zamora, donde se llevó a cabo una conferencia de prensa, de la que participó también el Municipio local.
- En Capital Federal, en las inmediaciones al monumento "Brotos de una nueva conciencia", emplazado en Av. 9 de Julio e Independencia, la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) realizó un acto del que participaron autoridades municipales, nacionales, víctimas de tránsito y Madres del Dolor, como así también familiares y ONGs. En nombre de nuestro Grupo, asistieron Referentes de RSE de Sucursal Capital Federal.
- En Mendoza, acompañamos a la Policía Vial en el stand que se dispuso en un evento organizado por el Gobierno de la Provincia, el Ministerio de Seguridad y el Ministerio de Salud. En este marco, nuestro Grupo aportó material y elementos promocionales que recibieron alrededor de 400 alumnos de nivel primario que visitaron el stand.
- En Nogoyá (Entre Ríos), la Municipalidad local entregó folletería a los automovilistas en los accesos a la ciudad, para lo cual el Grupo aportó material perteneciente a Prevención Riesgos del Trabajo con consejos preventivos para la conducción de automóviles y señalética vial.
- En la Unidad de Negocios Santa Fe, los Motivadores Viales colocaron carteles en el edificio invitando a todos los empleados a comprometerse y repartieron cintas azules a todos como símbolo de dicho compromiso.
- En Resistencia (Chaco), en el marco del Mes de la Seguridad Vial definido por el Gobierno de dicha provincia, se organizaron diferentes actividades. En este caso, el Grupo Sancor Seguros los acompañó con dos jornadas de capacitación a cargo del Dr. Horacio Botta Bernaus.
- Para todos los grupos de interés, se envió un mensaje virtual alusivo a la fecha, que también se publicó en Intranet, redes sociales y la web Rutas en Rojo.

### INDICADORES DE IMPACTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMA "RUTAS EN ROJO"



**Promedio general de satisfacción:**  
9.05 puntos.



**Cambio de conducta luego de la charla:**  
90,08%.



**Compromiso de transmisión del mensaje:**  
97,14%.

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

## PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD EN LAS GENERACIONES FUTURAS

3 4  
11



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



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

### Parque Temático de Educación Vial

La Educación Vial es clave para contribuir a generar conductas adecuadas en peatones y conductores, y cuanto antes se comience con la enseñanza de estas prácticas, indefectiblemente, es mucho mejor y sus resultados son más evidentes.

En este sentido, nuestro trabajo en el Parque Temático de Educación Vial, ubicado en la ciudad de Sunchales, busca ser un ejemplo de cómo transmitir, en teoría y práctica, los conceptos y principios de la seguridad en el tránsito.

En casi seis años de existencia, han visitado el Parque más de 15.700 personas que participaron de las actividades pedagógicas y lúdicas que llevamos adelante en este espacio. Asisten niños de 5 a 12 años, quienes aprenden conductas y actitudes preventivas en cuanto a la circulación vial.

**+ de 15.700**

asistentes al Parque desde sus inicios



**88,37%**

de las respuestas lo calificaron como "Excelente"



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

Sala de capacitación del Parque Temático de Educación Vial.





Posteos de Preveniños realizados en el marco del Concurso Derechos del Niño.

## Club Preveniños

En 2007, surgió este programa inicialmente como una herramienta web para los alumnos de escuelas afiliadas a Prevención Riesgos del Trabajo y capacitadas bajo una modalidad especial. Luego, el Club Preveniños fue tomando mayor relevancia, ampliando su llegada a más públicos y con nuevas acciones. Su principal objetivo era promover el valor de la prevención de riesgos entre los niños -como los “trabajadores del futuro”- a través de propuestas lúdicas que facilitan el aprendizaje de prácticas preventivas en todos los ámbitos donde los pequeños se desenvuelven.

A partir del año 2015, cuando nos adherimos a los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save the Children, ampliamos el enfoque para trabajar con los chicos no solo la prevención de riesgos, sino todos sus derechos, entre ellos especialmente el de su seguridad.

Entonces, además de la comunidad virtual [www.preveninos.com](http://www.preveninos.com) donde se promueven valores y derechos como el respeto por la vida propia y ajena y el cuidado de la salud, estamos trabajando en campañas de Facebook para promover todos los derechos del niño e incentivar la participación de las familias en torno a ellos y otras temáticas de interés.

Asimismo, estamos pensando en impulsar este programa a partir de un diálogo que realizamos con niños de distintas provincias, para promover acciones que los ayuden a empoderarse respecto de su propia seguridad.

Club Preveniños	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Niños socios desde sus inicios	425.413	452.860	465.399



**57.295** seguidores en Facebook de Preveniños

**12.539** usuarios registrados en la web desde julio 2015 a junio 2016

Instalaciones del Parque Temático de Educación Vial.



## Generación PRE

Este Programa nació en 2011 vinculado a la música y las redes sociales como una forma de comunicarnos con los jóvenes y adolescentes -futuros actores del mundo del trabajo y asegurados-, y hablarles sobre la importancia del cuidado propio y de los demás.

Luego fuimos asumiendo otras acciones vinculadas a la prevención de riesgos y asociadas a sus inquietudes y preferencias. Por un lado, buscamos promover la diversión sana, de la mano de la Asociación Civil “Divertite Sin Alcohol”, proponiendo actividades alternativas para divertirse con amigos en las “Fiestas Generación Pre”, matines y concursos.

En este sentido, en noviembre de 2015 acompañamos la 5ª edición del concurso intercolegial de afiches organizado por “Divertite sin Alcohol”, cuyo objetivo era que los adolescentes puedan reflexionar y tomar conciencia sobre el consumo de alcohol, como una problemática que los tiene como protagonistas. En particular, desde el Grupo premiamos a los tres mejores trabajos que pusieran en relevancia la problemática del alcohol vinculada a la conducción.



Banner de las Matiné "Divertite sin Alcohol".



Afiches del Programa "Objetivo Río" - Apoyo al Atleta Olímpico.

Para evitar siniestros de tránsito, nos sumamos a las propuestas de algunos municipios para implementar el "conductor designado" a la salida de los locales bailables.

También continuamos ofreciendo, a través de nuestra Fundación, el curso denominado "Mi primera Licencia," destinado a alumnos de los últimos años del secundario.

Además, bajo la idea de contribuir a formar en valores, en el mes de mayo nos sumamos al Foro Internacional de Emprendedores (FIE) en Tanti, Córdoba, organizado por Junior Achievement. El FIE es un Foro de carácter internacional que reúne a jóvenes de más de 16 países, que tienen entre 16 a 23 años, quienes a través de la formación en valores, actitudes y herramientas, descubren su potencial para emprender y ser protagonistas en la transformación de su comunidad.

En esta edición participaron 10 alumnos del secundario del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) de Sunchales, becados por el Grupo Sancor Seguros y su Fundación. Asimismo, nos hicimos presentes con la organización de una "Fiesta de Tragos sin Alcohol".

### Deportes y concientización

Propiciamos la práctica de deportes como un modelo de vida saludable, para lo cual trabajamos junto a atletas que nos ayuden a difundir los valores y virtudes de los deportes entre los adolescentes. En este sentido, nos sumamos al programa "Objetivo Río" de los atletas santafesinos Germán Chiaraviglio (salto con garrocha); Santiago Grassi (natación) y Rubén Rézola (canotaje), para apoyarlos en su participación en los Juegos Olímpicos Río 2016 y transmitir, a través de sus experiencias, un mensaje a las jóvenes generaciones, vinculado tanto a los beneficios de la práctica deportiva como a los valores de esfuerzo, confianza, motivación y responsabilidad.

Se hicieron campañas de posteos motivadores y trivias en Facebook con preguntas sobre hábitos saludables, y se repartió material de capacitación (afiches, videos y folletos) entre alumnos de 120 escuelas dependientes del Arzobispado de Santa Fe.

**3.850** adolescentes participaron de las Fiestas Generación PRE / Divertite Sin Alcohol

**426** adolescentes participaron del Evento Junior Achievement

**878** participantes del Concurso de Afiches

**439** obras presentadas en el Concurso

**125.000** visitas en el Facebook donde se publicó el concurso

**4.495** participantes de las trivias en Facebook de Objetivo Río 2016.

**6.000** folletos con tips saludables de Objetivo Río

**600** afiches repartidos en **120** escuelas de la provincia de Santa Fe.



Empleados del Grupo Sancor Seguros junto a los familiares de Conduciendo a Conciencia en el Recital Solidario 2015.

## Nos sumamos al Recital Solidario de “Conduciendo a Conciencia”

El Grupo Sancor Seguros, en su firme objetivo de que la comunidad valore y tome conciencia sobre la importancia de la seguridad vial, acompaña a la Asociación Conduciendo a Conciencia en su Recital Solidario que se realiza todos los años.

En 2015 el Recital se realizó el 8 de octubre, a nueve años de la Tragedia de Santa Fe, donde fallecieron nueve estudiantes y una profesora del colegio Ecos. En homenaje a estos alumnos que perdieron la vida cuando volvían desde Chaco de un viaje con fines solidarios, es que la entrada al Recital se canjea por donaciones de alimentos no perecederos y artículos de limpieza, para destinar precisamente a escuelas de las provincias de Jujuy, Salta, Catamarca, Chaco, Santiago del Estero y Corrientes.

Desde nuestro Grupo, nos sumamos convocando a una colecta entre los empleados de Capital Federal y las oficinas comerciales de la zona.

Más de **6.000** personas se congregaron en el Luna Park y se recolectaron **60** toneladas de alimentos, que fueron repartidas en **34** escuelas de cinco provincias, alcanzando a **2.800** niños.



Charla Argentina Cibersegura en la Escuela N° 1212 Pioneros de Rochdale, Suchales - Santa Fe. (sup).  
Y en Arequito - Santa Fe (inf.)

## Argentina Cibersegura

Argentina Cibersegura es una organización sin fines de lucro que trabaja para crear un espacio digital seguro a través de actividades de concientización y educación destinadas a distintos públicos de interés. En un trabajo en conjunto entre esta entidad, Grupo Sancor Seguros y su Fundación, se formaron cinco colaboradores del Grupo para participar de charlas en escuelas denominadas “Navegando Seguro por Internet”, cuyo objetivo es informar sobre conceptos generales de la evolución de internet y de los servicios que ofrece, además de explicar las principales problemáticas y riesgos a los que nos exponemos cuando navegamos por la red, con el fin de estimular el uso adecuado y seguro de internet.

Llegamos a **2.725** alumnos de nivel primario y secundario de **11** instituciones educativas.

# 8

## CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

- ⇒ Estrategia de cuidado del ambiente
- ⇒ Uso sostenible de los recursos
- ⇒ Conformidad ambiental de los productos y servicios
- ⇒ Prevención de la contaminación
- ⇒ Adaptación a los cambios meteorológicos

### ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE

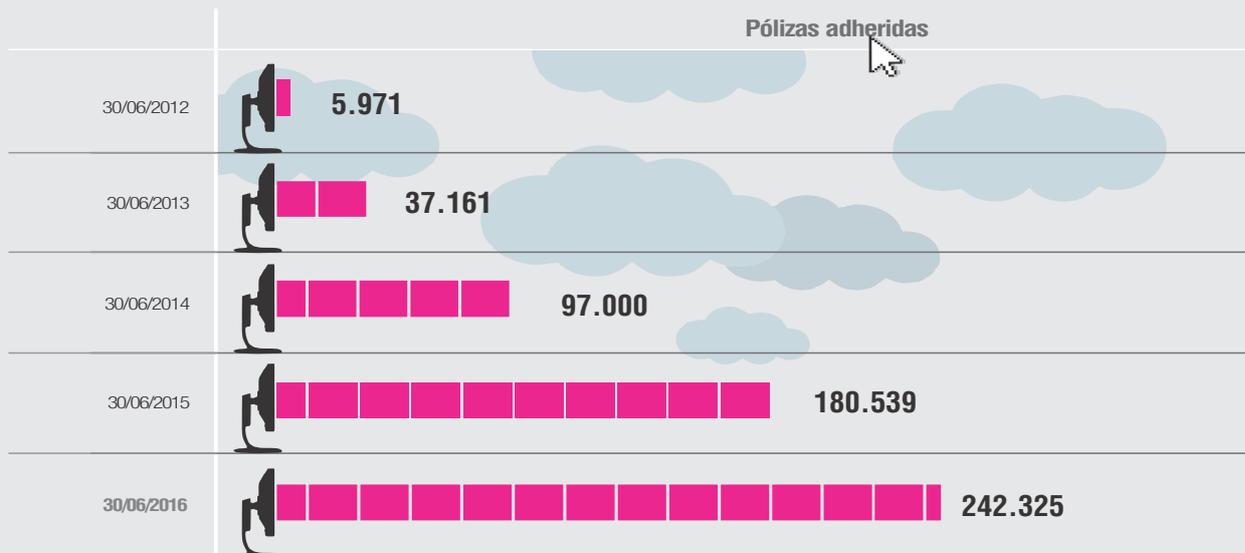
3 11  
12 13

Siendo una de las materias fundamentales de nuestro Grupo, para el cuidado del medioambiente también presentamos una estrategia transversal basada en cuatro pilares a través de los cuales procuramos preservar tanto el ambiente, como la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio.

Promovemos, asimismo, la capacitación y motivación hacia dichos grupos, para alcanzar el involucramiento de todos y así garantizar la implementación de nuestra estrategia, con la consecuente prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

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





## USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

3 11  
12 13



### El Medioambiente

Asunto 2. Uso sostenible de los recursos  
Asunto 4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

Uno de los puntos de la implementación de nuestra estrategia, que nos permite combinar rendimiento económico y medioambiental, deviene del uso que hacemos de nuestras instalaciones en las actividades diarias del negocio.

Buscamos ir hacia la ecoeficiencia energética, trabajando anticipadamente en el diseño óptimo de los nuevos edificios y adaptando, progresivamente y en los detalles que se pueda, aquellos que forman parte de nuestro patrimonio desde hace años.

Con este criterio, en el presente ejercicio se inauguró el nuevo edificio del Grupo Sancor Seguros en Santa Fe, cuyo diseño busca optimizar el uso de la luz natural y no posee instalaciones de gas.

En otras Unidades de Negocios se ha comenzado a reemplazar el uso de focos de bajo consumo por luces led, sumado al compromiso de todos los colaboradores en el ahorro energético mediante el uso responsable de la energía en el espacio de trabajo.

Fuera del espacio laboral, se continúa trabajando en la construcción del centro urbano a cielo abierto en la ciudad de Sunchales, cuya infraestructura y servicios permitirán el desarrollo de un modelo de ciudad abierta, sustentable y amigable con el ambiente. De hecho, el nombre que se ha definido para este espacio es el de "Ciudad Verde", dado que entre sus objetivos se encuentra la estimulación de la economía de recursos no renovables y el uso eficiente y responsable de las fuentes de energía.

## CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3  
12



Asuntos de Consumidores  
Asunto 3. Consumo sostenible



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

Los servicios que como aseguradora brindamos, es decir, la cobertura de los diferentes riesgos, no se materializan en ningún producto físico. Sin embargo, la contratación del seguro supone un documento a través del cual se plasma la promesa de pago en caso de siniestro. Originalmente, dicho contrato debía ser impreso en papel, pero desde hace algunos años en el mercado asegurador se viene trabajando en la implementación del servicio de Póliza Electrónica, que permite disminuir la cantidad de impresiones en la empresa y los envíos a través de servicios de logística, con la consecuente disminución de CO<sub>2</sub>.

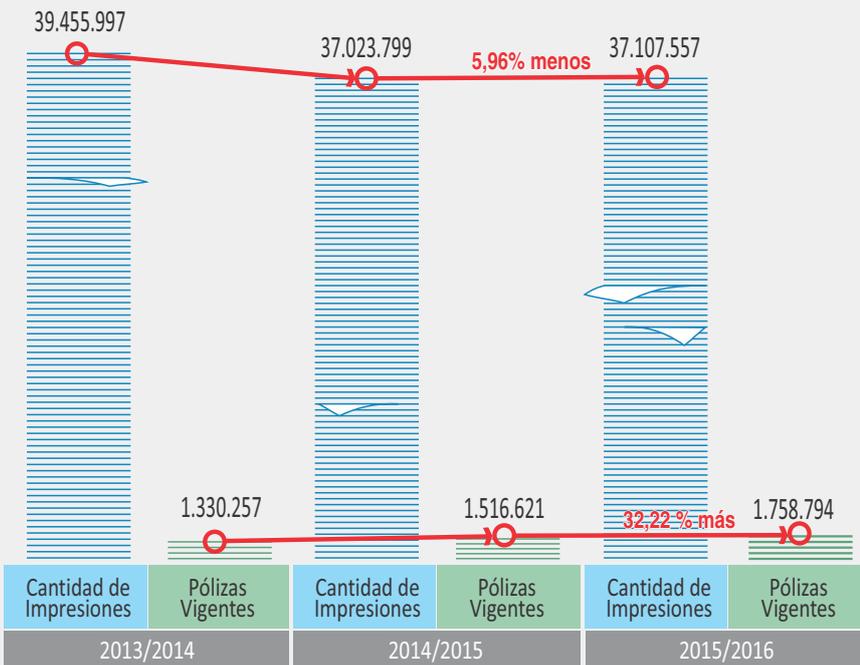
Asimismo, apuntamos a digitalizar la mayor cantidad posible de documentos que se utilizan en la gestión diaria del negocio, en pro de reducir también el consumo de papel a nivel interno.



En el último ejercicio las adhesiones a la póliza digital se incrementaron en un

**34,22%**

## Gráfico productividad e impresiones



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

## Gráfico utilización de bolsas biodegradables



## Productividad e impresiones

Desde el Centro Emisor de Pólizas de la empresa, aun con el positivo aumento del volumen de pólizas emitidas, se viene trabajando en diferentes estrategias para continuar disminuyendo la cantidad de impresiones y consumo de papel: impresiones dúplex, digitalización de documentos, unificación de documentos y envío electrónico de pólizas. Respecto de este último, se sigue analizando la posibilidad de implementarlo masivamente, dado que el impacto sería muy productivo en ahorro de papel; pero por ahora ello depende de condiciones legales que se deben cumplir.

## Utilización de bolsas oxibiodegradables

La documentación que continúa enviándose impresa, se manda a través de bolsas oxibiodegradables, cuyo costo es mucho más elevado que las bolsas de nylon, pero disminuyen considerablemente su impacto al medioambiente ya que se degradan en el término de meses después de ser descartadas (al contrario de las bolsas de polietileno, que tardan entre 100 y 400 años en degradarse). Pero para paliar este gasto, desde que se implementó el uso de estas bolsas en el año 2012, se solicitó a los intermediarios que las enviaran de regreso a la empresa, con el fin de reutilizarlas. Lamentablemente, este proceso que dio muy buenos resultados en los periodos anteriores, en el nuevo ejercicio decreció en un 79%.

No obstante, seguimos unificando los despachos de diferentes ramos, de modo que continuamos ahorrando en el uso de bolsas y cartelería que acompañan los envíos y, con la implementación de nuestro programa Ciudadano Sustentable, esperamos volver a contar con el apoyo de nuestros Productores de Seguros en la continuidad de estas estrategias, ya que serán ellos mismos quienes se beneficien con su implementación.



Las estrategias implementadas durante el ejercicio 2015/2016 permitieron reducir el consumo de papel en más de

# 1.000.000

de hojas anuales.



# 884.709

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

# 15.756

bolsas recicladas.

## Indicadores de consumo / Casa Central y Unidad de Negocios Sunchales

	 Energía eléctrica	 Agua*	 Gas natural	 Residuos	 Papel adquirido***
2013/2014	20.172,64 GJ	13.728 m³	2.580,27 GJ	19,76 Tn**	299.422 Kg
Emissiones de CO <sub>2</sub>	1.699,93 Tn	-	145,10 Tn	-	-
2014/2015	19.837,53 GJ	14.044 m³	2.073,49 GJ	51,94 Tn	282.672 Kg
Emissiones de CO <sub>2</sub>	1.671,69 Tn	-	116,32 Tn	-	-
2015/2016	21.343,12 GJ	10.301 m³	1.955,96 GJ	131,15 Tn	251.058 Kg
Emissiones de CO <sub>2</sub>	1.798,57 Tn	-	109,73 Tn	-	-
% variación consumo	7,59	-26,65	-5,67	152,50	-11,18

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

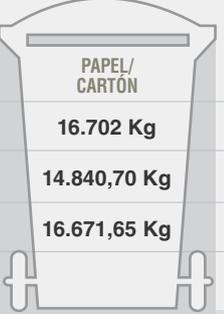
\*\* La diferencia de valores se debe a un problema de registro de datos. Estamos trabajando para mejorar este indicador.

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



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

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

	 RESIDUOS ORGÁNICOS	 PAPEL/ CARTÓN	 BOTELLAS/VASOS DE PLÁSTICO	 TAPITAS DE PLÁSTICO	 CARTUCHOS DE TÓNER
2013/2014	13.901,75 Kg	16.702 Kg	5.607,50 Kg	205,43 Kg	2.532 uds.
2014/2015	46.869,00 Kg	14.840,70 Kg	8.578,45 Kg	238,60 Kg	1.911 uds.
2015/2016	56.014,13 Kg	16.671,65 Kg	11.206,99 Kg	376,40 Kg	1.948 uds.
Unidades de Negocios Comprometidas	Casa Central / Santa Rosa / General Roca	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Resistencia / Río Cuarto / Rosario / Santa Fe / Santa Rosa / Bahía Blanca	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Santa Rosa / Mar del Plata	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Resistencia / Santa Fe / Santa Rosa / Rosario	Corporación centraliza el reciclado de los cartuchos de todas las Unidades de Negocios y Oficinas Comerciales.



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

## PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

3 11  
12 13



### El Medioambiente

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

## Programa "Compromiso con el ambiente"

En el año 2012, nació este Programa que se desarrolla de manera conjunta entre las Áreas de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresaria. Consiste en un proceso organizado de sensibilización y racionalización del uso de recursos y la disposición sustentable de residuos generados como producto de la actividad de la empresa, y su extensión al hogar y la comunidad, replicando buenos hábitos.

Este año, además de continuar con las comunicaciones de sensibilización, hemos renovado la imagen del Programa y trabajado intensamente en las diferentes Zonas, que a través de sus Referentes de RSE se fueron sumando a acciones concretas en pro del cuidado del propio espacio de trabajo y del medio ambiente en general. Cabe destacar, además, que

muchas de estas acciones que tienen que ver con la disposición final de los residuos, involucran a diferentes entidades locales (municipios, cooperativas, asociaciones, etc.), y esta sinergia nos permite contribuir no solo con el tratamiento sustentable de dichos residuos, sino también con el desarrollo social a través del fomento de las actividades de estas instituciones representativas de la voluntad civil.

Desde el año 2007 se reutilizaron o se les dio disposición final a

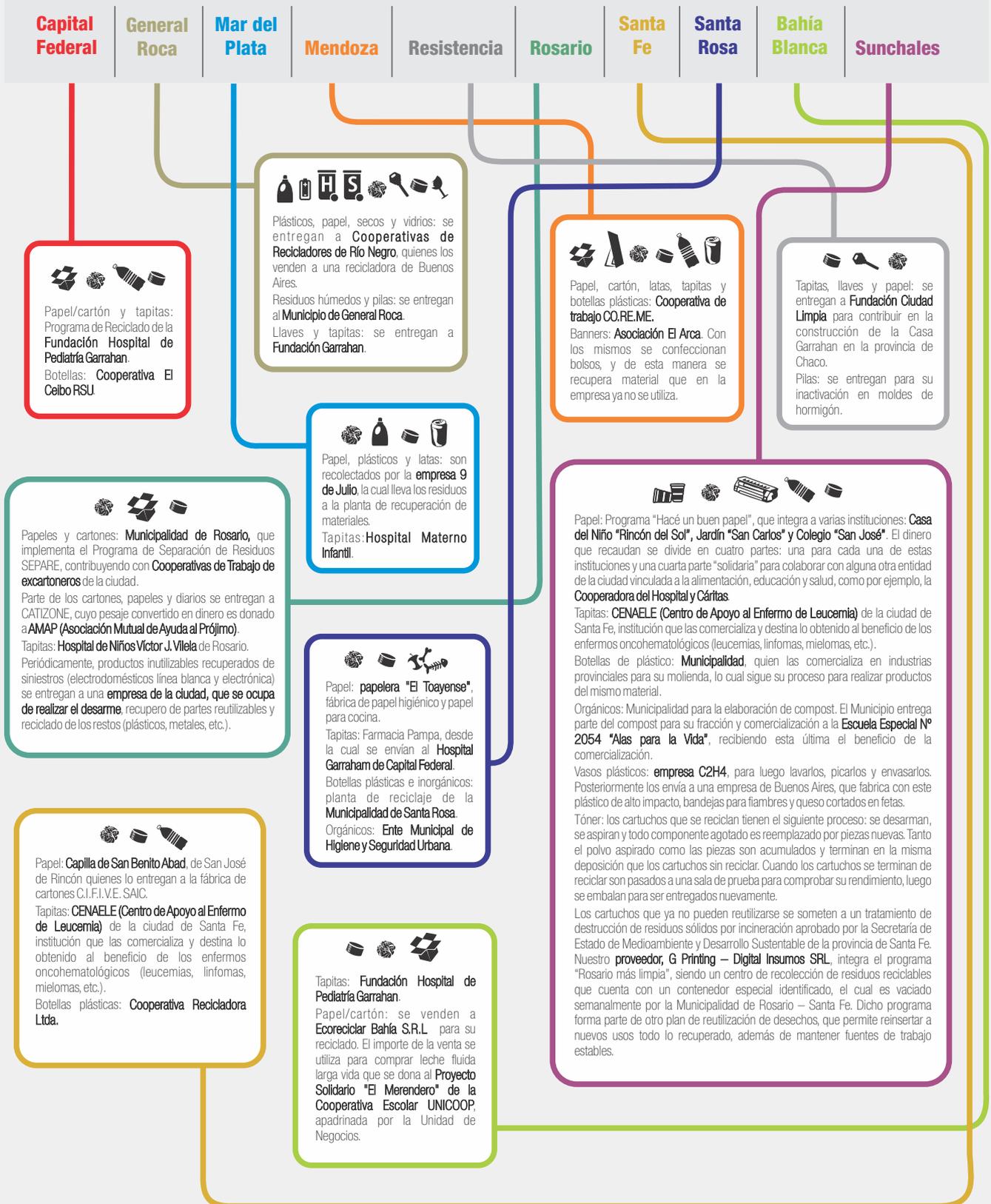


# 12.233

cartuchos de tóner.

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

## Destino de los residuos por localidad





Piezas comunicacionales del Programa "Compromiso con el Ambiente".

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

Desde hace dos ejercicios, en el Grupo comenzamos a registrar datos que nos permiten medir las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por los viajes realizados por nuestros colaboradores, ya sea en automóviles o traslados en avión, como un modo de trabajar en la medición de nuestro impacto en el efecto invernadero y en posibles formas de minimizarlo.

Una de estas formas que venimos implementando desde hace algunos años, es la utilización de videoconferencias remotas para la realización de reuniones que involucran a personas de la empresa que se encuentran en puntos geográficos distantes. Este sistema e incluso las teleconferencias en muchos casos, permiten evitar el tránsito a otras localidades, evitando tanto el consumo de combustibles como riesgos de accidentes viales.

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

Cantidad de videoconferencias			
	2013/2014	2014/2015	2015/2016
	394	545	362



En **18** hosts (equipos físicos) del Grupo funcionan **453** máquinas virtuales.

## AcercarSE - "La Basura Sirve"

Desde el Grupo Sancor Seguros continuamos participando, junto a nuestros grupos de interés, la sociedad civil, el sector público, ONGs y otras empresas destacadas, del programa "La Basura Sirve", que busca constituirse en un espacio de intervención comunitaria orientado a generar valor y capacidad instalada, promoviendo la articulación público-privada, trabajando en forma conjunta para el desarrollo sustentable de las comunidades de la zona Zárate - Lima - Campana.

Los programas están orientados a desarrollar las capacidades de gestión de directivos y docentes locales, como así también de las organizaciones de la sociedad civil, a través de charlas, talleres lúdicos/teatrales y entrega de material informativo para que la gente se familiarice con la clasificación y separación de residuos.



Más de **17.000** alumnos y docentes participaron del programa.



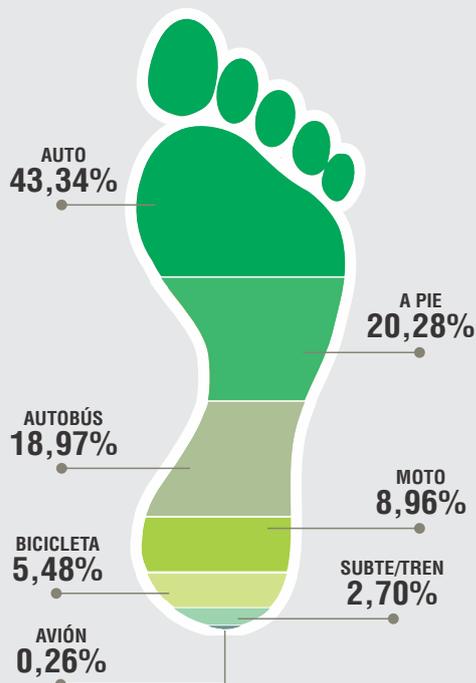
**15.740 kg** de PET reciclado equivalente a **647.000** botellas de plástico desde 2012 hasta julio de 2016.



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

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

## Encuesta Huella de Carbono en traslados laborales



Con el fin de conocer cuál es el impacto ambiental y calcular el CO<sub>2</sub> generado por los traslados diarios hacia y desde el trabajo y los hogares, invitamos a los empleados a contestar una encuesta midiendo su huella de carbono laboral.

La encuesta fue respondida por 824 empleados de todo el país (40% del total), y el resultado arrojó que se emiten aproximadamente 676.518 kg de CO<sub>2</sub> en traslados desde y hacia el hogar durante una semana normal.

Si bien un 47,69% de los que respondieron la encuesta concurre a trabajar en algún medio que no corresponde a un transporte individual a base de combustibles fósiles, aún un 52,31% utiliza moto o auto.

Esta medición significa un punto de partida para nuestro Grupo, con el objetivo de intensificar el trabajo de concientización de nuestros empleados sobre la temática a fin de implementar acciones de carpooling, aumentar el uso del transporte público y los traslados en bicicleta (estos últimos en aquellas localidades donde existen trayectos seguros).

## Acciones del Grupo de Trabajo “Cuidando el Clima”

Desde el 2015, comenzamos a participar de este grupo de trabajo lanzado por la Red Argentina del Pacto Global, con el apoyo de Protágonos-Ecología Humana y LAN Argentina. Tiene por objetivo ayudar a las empresas a comprender y luego aplicar los principios ambientales del Pacto Global de Naciones Unidas (principios 7, 8 y 9), a través de distintas capacitaciones y trabajo conjunto sobre el tema.

Como resultado de la labor llevada a cabo durante el año 2015, se realizó un informe para entender la problemática sobre el clima y dar a conocer la labor de la Red en Argentina.

## ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

11 12

13



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

### Estrategias para minimizar la incertidumbre de la información climática en el Agro

En este ejercicio, la intensificación del cambio climático global mantuvo su severidad, reflejada en tormentas de gran magnitud y eventos de larga permanencia que se tradujeron en pérdidas millonarias en el sector agropecuario. Las producciones de la Pampa Húmeda, por ejemplo, fueron fuertemente afectadas por el fenómeno denominado “El Niño” y las pérdidas económicas por inundación -como consecuencia de las excesivas precipitaciones- fueron muy significativas, alcanzando aproximadamente los 2.000 millones de dólares.

En el centro del país hubo precipitaciones muy por encima de lo normal, siendo un hecho catastrófico que no registraba antecedentes similares desde la década del 1950. Para dar amparo a este riesgo, se está trabajando activamente en el desarrollo de una cobertura específica.

Otro riesgo sistémico de importancia es el provocado por heladas, cuyo daño sobre los campos puede diferir según la temperatura, relieve, cultivo, etc. Para mejorar la predictibilidad de este riesgo, se incorporó el uso de tecnología satelital procesada a través de un modelo de desarrollo propio llamado “Visualis Heladas”. Esto nos permite identificar zonas potencialmente críticas a nivel de establecimiento tanto en Argentina como en Uruguay, Paraguay y Brasil.

Por último, cabe destacar que con el objetivo de disponer de imágenes de radar georreferenciadas de granizo, se realizará un convenio de vinculación tecnológica con el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA).



Reunión de Grupo de trabajo “Cuidando el Clima”

## Adecuación de coberturas patrimoniales ante fenómenos naturales

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



En el caso de Incendio, se ha registrado un incremento en la cantidad de siniestros, lo cual se debe a las condiciones climáticas críticas que se han sufrido entre enero y abril de 2016 en distintas partes del país. En comparación con el ejercicio anterior, se han duplicado los pagos y reservas, principalmente a causa de un solo siniestro de Huracán/Ciclón/Tornado registrado en marzo de 2016, cuyo pago más reserva fue de \$1.515.000.

Para Todo Riesgo Operativo, se mantuvo la frecuencia siniestral, pero también se ha registrado una suba muy importante en los pagos más reserva, nuevamente a causa de condiciones climáticas no favorables. En solo tres siniestros se totalizan pagos más reservas superiores a \$8.000.000.

En ambos ramos, el mayor impacto se debió a siniestros ocurridos en la zona centro del país, especialmente por las tormentas de los meses de verano y las inundaciones de abril.

Desde el sector de Seguros Patrimoniales se continúa trabajando con las políticas de suscripción para reducir los riesgos expuestos a los fenómenos naturales indicados; y al igual que en los ejercicios anteriores, desde Grandes Riesgos se trabaja día a día para lograr la mayor previsibilidad que la exposición a fenómenos naturales hace posible.

En tal sentido, cabe mencionar el programa de georreferenciación (ARC Map) que comenzó a utilizarse en febrero de 2015 para realizar pruebas y análisis, a los fines de identificar y ordenar los puntos geolocalizados, como así también elaborar estadísticas sobre distintas variables que afectan la cartera potencial y vigente de seguros. Al cierre del ejercicio económico 2015-2016, este sistema continúa en periodo de prueba.

## SEGURO AMBIENTAL

Desde el Área de Grandes Riesgos se está trabajando en un proyecto para poder brindar cobertura de Seguro de Caucción por Daño Ambiental. A través de la misma, se pretende garantizar el cumplimiento de las obligaciones que generan un daño ambiental provocado de manera accidental. A la fecha no hay definiciones que permitan comenzar a operar con el nuevo ramo, puesto que se aguardan resoluciones nacionales; pero la intención es que, en cuanto estas resoluciones se encuentren definidas y a disposición, se pueda comenzar a operar de inmediato.



Ramo	2013/2014		2014/2015		2015/2016	
	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente
Incendio	76	\$ 8.722.070	87	\$ 2.260.018	107	\$ 4.509.535
<b>Todo Riesgo Operativo</b>	<b>179</b>	<b>\$ 12.552.944</b>	<b>181</b>	<b>\$ 6.239.548</b>	<b>109</b>	<b>\$ 17.490.907</b>

# 9

## INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

- ⇒ Proceso de RSE: 11 años de mejora continua
- ⇒ Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio
- ⇒ Influencia e impacto en los grupos de interés
- ⇒ Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP Avanzada
- ⇒ Indicadores de Sustentabilidad
- ⇒ Informe de Verificación Independiente

### PROCESO DE RSE: 11 AÑOS DE MEJORA CONTINUA

Comprometidos con el desarrollo sostenible, desde el año 2005 estamos trabajando ininterrumpidamente en la implementación de nuestra visión de la sustentabilidad en el negocio, a través de un Proceso de Responsabilidad Social que abarca todas las operaciones y ramas de negocio del Grupo Sancor Seguros.

Con eje en el diálogo con los grupos de interés y en la detección permanente de oportunidades de mejora, este Proceso se impulsa aplicando las mejores prácticas internacionales. Hemos sido pioneros en adoptar la Norma ISO 26000 en el año 2011 y la primera empresa en Latinoamérica en utilizar la nueva Guía G4 de GRI en mayo de 2013, así como una de las primeras en utilizar el estándar AA1000 AccountAbility. Además, nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE y la Materialidad de nuestro Proceso, están estructurados en base a las 7 Materiales Fundamentales de la Norma ISO 26000.

Hoy continuamos con la adopción y profundización de estas normas, con la intención de gestionar la sustentabilidad incorporando las expectativas de nuestros grupos de interés y desarrollando iniciativas en pro de la seguridad, la prevención y la salud. También sumamos iniciativas de gran magnitud e impacto para toda la sociedad, como lo son los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, y los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

#### ¿Qué es el Proceso de RSE?

Consiste en el análisis, la organización y la sistematización de todos los procesos necesarios en la empresa para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresaria y gestionar nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Estas acciones están relacionadas entre sí y son desarrolladas a través del diálogo con nuestros diferentes grupos de interés -tanto internos como externos-, la elaboración de planes de acción relacionados a la sustentabilidad y la publicación de los resultados de este Proceso en un Reporte de Sustentabilidad. El Proceso de RSE se retroalimenta con las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando un beneficio mutuo.

El objetivo principal es trabajar los temas materiales de nuestro negocio y hacer de nuestro Grupo una empresa líder, con visión de futuro, rentable, con la mejor calidad de servicios y que a la vez, considere las expectativas de nuestros grupos de interés y las incorpore a la gestión de la empresa.



## Etapas del Proceso de RSE

Nuestro Proceso de RSE se retroalimenta permanentemente de los resultados del año anterior, cuando se detectan las oportunidades de mejora y se trabaja en un nuevo plan anual de RSE.



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

Esta Matriz representa aquellos temas identificados como MATERIALES según los Aspectos Materiales que propone la Guía G4 de GRI. La misma se realizó en el año 2015 y participaron **la Alta Dirección de la empresa; los Gerentes y representantes de las Unidades de Negocios de todo el Grupo; y los grupos de interés externos de la empresa, como Productores Asesores de Seguros y expertos en RSE.**

Definidos a partir de 2015, los cinco ejes del “**Ciudadano Sustentable**” guían hoy la Gestión del Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros, considerando la Estrategia de Sustentabilidad y lo trabajado en los últimos 11 años:

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

### Etapas de la MATERIALIDAD



#### Etapa 1 - Identificación

Identificamos 73 aspectos materiales, seleccionados a partir de fuentes internas y externas de la empresa (nuestros Reportes de Sustentabilidad, Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012/2020, aspectos incluidos en la Guía G4, materias fundamentales ISO 26000 y Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas).



#### Etapa 2 - Priorización

Fue realizada en primera instancia por el Grupo Estratégico de RSE, seleccionando 24 temas materiales. Luego, la Alta Dirección, el Equipo de RSE, el Grupo Estratégico de RSE (GERSE), así como representantes de RSE en la comunidad y nuestros Productores Asesores de Seguros, participaron de una instancia de priorización de esos temas, dando como resultado la matriz de materialidad presentada en esta sección.



#### Etapa 3 - Validación

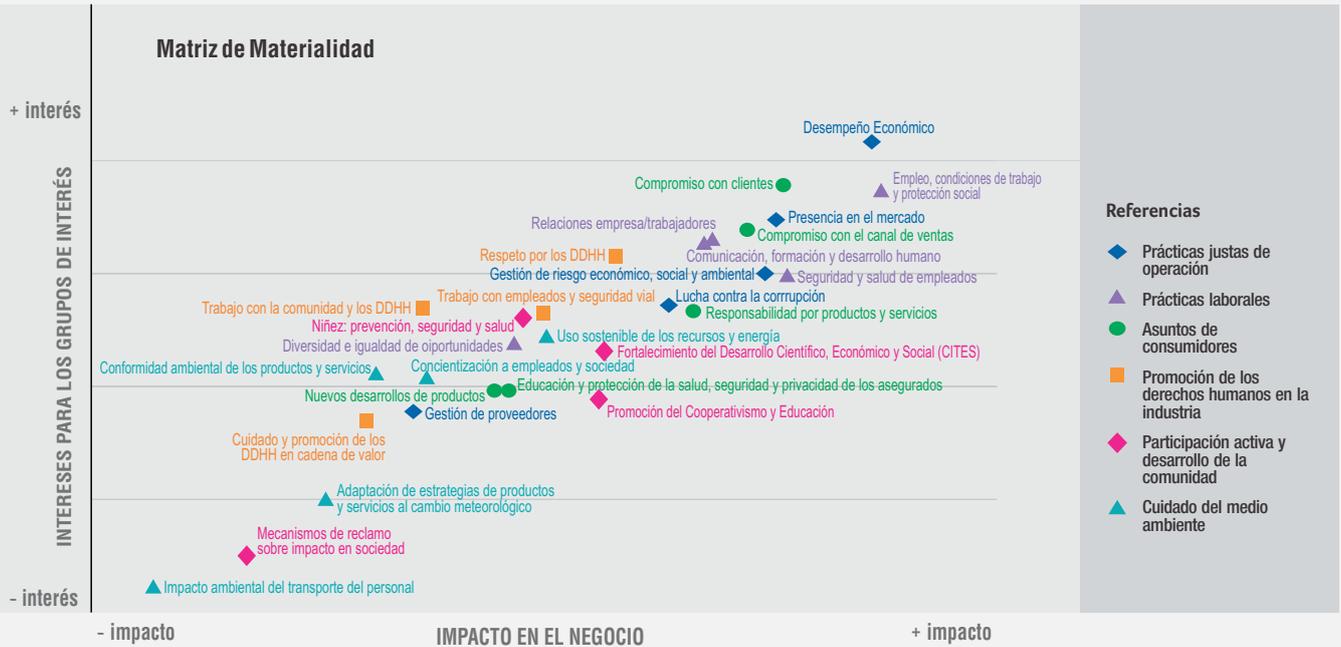
La Alta Dirección realizó la validación de este ejercicio, y a su vez aprobó los contenidos seleccionados para ser incluidos en este Reporte de Sustentabilidad.



#### Etapa 4 - Revisión

Este Reporte fue revisado y aprobado por el Consejo de Administración y contó con la verificación externa del proceso y los contenidos del Reporte acorde a los Principios del Estándar AA1000AS de Aseguramiento propuestos por AccountAbility.

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



## INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aquí presentamos la relación que cada Aspecto Material seleccionado tiene respecto al impacto con nuestros grupos de interés. Estos asuntos estratégicos están separados, a su vez, por Materia Fundamental de la ISO 26000.

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI RELACIONADO	E	PAS	A	P	G	CL	M
<b>PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>								
Desempeño económico	EC Desempeño Económico	☺	☺	☺	☺			
Presencia en el mercado	EC Presencia en el mercado	☺	☺					
Prevención del Fraude y Lavado de Activos	SO Anticorrupción	☺	☺	☺			☺	
Gestión de proveedores: proceso de contratación, evaluación, desarrollo y diálogo	LA Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales, EC Prácticas de Contratación					☺		
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>								
Empleo, condiciones de trabajo y protección social	LA Empleo	☺					☺	☺
Relaciones empresa/trabajadores, comunicación y formación (incluye RSE), y desarrollo humano	LA Relaciones empresa/trabajadores LA Formación y Educación	☺						
Seguridad y salud de empleados	LA Salud y Seguridad Ocupacional	☺					☺	
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA Diversidad e Igualdad de Oportunidades	☺						☺
<b>ASUNTOS DE CONSUMIDORES</b>								
Compromiso con el canal de ventas	EC Impactos Económicos Indirectos	☺	☺	☺				
Compromiso con clientes: servicios de atención y apoyo, nuevos desarrollos de productos. Acceso a Servicios esenciales	PR Etiquetado de productos y servicios EC Impactos Económicos Indirectos	☺	☺	☺				☺
Responsabilidad por productos y servicios. Cumplimiento con la ley y regulaciones	PR Salud y Seguridad del Cliente, PR Cumplimiento normativo	☺	☺	☺			☺	
Educación y protección de la salud, seguridad y privacidad de los asegurados	PR Salud y Seguridad del Cliente PR Privacidad del Cliente	☺	☺	☺				

ASUNTOS MATERIALES	ASPECTO GRI RELACIONADO	E	PAS	A	P	G	CL	M
<b>PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA INDUSTRIA</b>								
Relación empleados y DDHH	SO Comunidades Locales, HR Inversión	☺						
Cuidado y promoción de DDHH en cadena de valor	SO Comunidades Locales		☺	☺	☺			
Trabajo con comunidad y DDHH, en alianza con el Estado y sociedad civil	SO Comunidades Locales					☺	☺	
Respeto por los DDHH: no discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, explotación infantil, y trabajos forzados u obligatorios	HR No discriminación, HR Libertad de Asociación y Convenios Colectivos, HR Explotación Infantil, HR Trabajos Forzados u obligatorios	☺	☺	☺	☺	☺	☺	
<b>PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b>								
Fundación Grupo Sancor Seguros y su trabajo en la comunidad local	SO Comunidades Locales	☺	☺	☺			☺	
Trabajo por el crecimiento y la salud de los más chicos	SO Comunidades Locales	☺	☺	☺			☺	
Cumplimiento normativo de leyes	SO Cumplimiento normativo	☺	☺	☺		☺	☺	
Mecanismos de reclamos sobre impacto en sociedad	SO Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	☺	☺	☺		☺		
<b>CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE</b>								
Uso sostenible de los recursos y energía	EN Energía, EN Materiales	☺						☺
Conformidad ambiental de productos y servicios; Adaptación al cambio meteorológico	EN Productos y servicios			☺		☺		☺
Concientización a empleados y sociedad, y trabajo con las Unidades de Negocios	EN Productos y servicios	☺					☺	☺
Impacto ambiental del transporte de personal	EN Transporte	☺						☺

Referencias:

E: Empleados; A: Asegurados; PAS: Productores Asesores de Seguros; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente.

## COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS: COP AVANZADA

Ocho años después de nuestra adhesión a esta iniciativa de Naciones Unidas, reafirmamos nuestro compromiso presentando una nueva "Comunicación para el Progreso", siendo esta la quinta que hacemos en la modalidad "Avanzada". Damos cuenta, de esta forma, del avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios universales que plantea el Pacto Global en base a cuatro grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.



Red Pacto Mundial Argentina

Para más información, ingresar a:  
[www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar) y [www.onu.org.ar](http://www.onu.org.ar)

## INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

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

- GRI - Global Reporting Initiative - Guía G4 - criterio "De conformidad", opción "Exhaustiva".
- Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Avanzada.
- Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global, GRI y WBCSD).



**INDICADORES GRI GUÍA G4 - CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

Contenidos Básicos Generales	Respuesta / Página	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>Estrategia y análisis</b>			4.7, 6.2, 7.4.2		
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	4-5				
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Retiración de tapa, 1, 4-5, 6-10, 11, 14-17, 44-45			Principio 1	
<b>Perfil de la organización</b>			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8		
G4-3: Nombre de la organización.	1				
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	3				
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Nota 1				
G4-6: Países en los que opera la organización.	3				
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Nota 2				
G4-8: Indique en qué mercados se sirve.	3, 38				
G4-9: Determine la escala de la organización.	3, 21				
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	26, Anexo (4.1)			Principio 3	8.5
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	26				8.8
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	24-25				
G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	Nota 3				
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	Retiración de tapa, 1, 16, 60			Principio 1	
G4-15: Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	8, 10, 17-18, 40, 44, 48, 50			Principio 1	
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	17-18				
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Nota 4				
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	69-70			Principio 1	
G4-19: Lista de Aspectos materiales identificados.	70			Principio 1	
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	70			Principio 1	
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	70			Principio 1	
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Nota 5				
G4-23: Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Nota 6				
<b>Participación de los grupos de interés</b>			5.3		
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	Retiración tapa			Principio 1 y 9	
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Retiración tapa, 6-7			Principio 1 y 9	
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	7, 24-25, 28-29, 32, 38-39, 48-49, 66, 69, 70			Principio 1 y 9	
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	7-8, 25, 28-29, 38-39, 48-49, 66, 69, 70			Principio 1 y 9	
<b>Perfil de la memoria</b>			7.5.3, 7.6.2		
G4-28: Período cubierto por la información contenida en el Reporte.	Retiración de contratapa				
G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente.	Nota 7				
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	Nota 8				
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	Retiración de contratapa				
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	Tapa, 72, 76, 77, 78				
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	77-78				
<b>Gobierno</b>			6.2, 7.4.3, 7.7.5		
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	12-15, Anexo (2.1)				
G4-35: Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	14-15				

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 77 a 79.

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

**INDICADORES GRI GUÍA G4 - CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

Contenidos Básicos Generales	Respuesta / Página	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
G4-36: Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno.	14-15				
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	Anexo (2.1)				16.7
G4-38: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Anexo (2.1)				5.5, 16.7
G4-39: Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Anexo (2.1)				16.6
G4-40: Procesos de nominación y selección para el máximo órgano de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno.	Anexo (2.1)				5.5, 16.7
G4-41: Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	16, anexo (2.1), Nota 9				16.6
G4-42: Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	12-15				
G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del máximo órgano de gobierno de los temas económicos, ambientales y sociales.	12				4.7
G4-44: Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	16, Anexo (2.1), Nota 10				
G4-45: Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	12-15, Anexo (2.1)				16.7
G4-46: Rol del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	Anexo (2.3), Nota 11				
G4-47: Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno sobre impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	Nota 12				
G4-48: Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	Nota 13				
G4-49: Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	Anexo (2.1)				
G4-50: Naturaleza y número total de preocupaciones críticas que fueron comunicadas al máximo órgano de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	Anexo (2.1)				
G4-51: Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Anexo (2.1)				
G4-52: Procesos para determinar la remuneración.	Anexo (2.1), Nota 14				
G4-53: Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	Anexo (2.1), Nota 14				16.7
G4-54: Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla.	Nota 15				
G4-55: Ratio entre el incremento porcentual de la compensación total del individuo mejor pago y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para todos los empleados	Nota 15				
<b>Ética e integridad</b>			4.4, 6.6.3		
G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	Retiración de tapa, 12, 22, 44, 48			Principio 1 y 4	
G4-57: Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	22			Principio 1	16.3
G4-58: Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como la denuncia de irregularidades o líneas directas.	22			Principio 1	16.3

**INDICADORES GRI GUÍA G4 - CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Respuesta / Página	Omisiones	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>							
Desempeño económico	<b>Enfoque de gestión</b>	4-5, 20-21, 69					
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	21			6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9		5.4, 8.1
	G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	66-67			6.5.5		13.1
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	27, Anexo (4.2)			6.8.7		
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	Nota 16					
Presencia en el mercado	<b>Enfoque de gestión</b>	12-13, Anexo (2.1), 69					
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Nota 17			6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2	Principio 2 y 3	5.1, 8.5
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	13, Nota 18			6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7		8.5
Impactos Económicos Indirectos	<b>Enfoque de gestión</b>	24-25, 36-37, 40, 42-43, 44, 48, 49, 52-54, 69					
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	52-54, 56-57			6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10	5.4, 11.2
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y alcance de los mismos.	24-25, 36-37, 40, 42-43, 44, 48-49, 52-53			6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10	1.4, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5
Prácticas de adquisición	<b>Enfoque de gestión</b>	24-25, 69					1.4, 5.1, 8.3
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	25			6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7		
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>							
Materiales	<b>Enfoque de gestión</b>	60-63, 69, Anexo (8.3, 8.4.2)					
	G4-EN1: Materiales por peso o volumen.	63, Anexo (8.4.2)			6.5.4		8.4
	G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	62, 63, Anexo (8.4.2)			6.5.4		8.4
Energía	<b>Enfoque de gestión</b>	60-62, 69					
	G4-EN3: Consumo energético interno.	63, Anexo (8.4.1)			6.5.4		8.4, 13.1
	G4-EN4: Consumo energético externo.	65-66					8.4, 13.1
	G4-EN5: Intensidad energética.	Nota 19					8.4, 13.1
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	61, 65			6.5.4, 6.5.5		8.4, 13.1
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	61-63, Anexo (8.3)			6.5.4, 6.5.5		8.4, 13.1
Productos y servicios	<b>Enfoque de gestión</b>	61-63, 69					
	G4-EN27: Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	61-63, Anexo (8.3), Nota 21			6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	Principio 7	8.4, 13.1
	G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	Nota 20			6.5.3, 6.5.4, 6.7.5		8.4
Transporte	<b>Enfoque de gestión</b>	65-66, 69					
	G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	65-66, Anexo (8.4.1)			6.5.4, 6.6.6		11.2, 13.1
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>							
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>							
Empleo	<b>Enfoque de gestión</b>	26-27, 69					
	G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Anexo (4.1)			6.4.3	Principio 3	5.1, 8.5, 8.6
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	27, Anexo (4.2.2)			6.4.4, 6.8.7	Principio 3	8.5
	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Anexo (4.1)			6.4.4	Principio 3	5.1, 8.5
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	<b>Enfoque de gestión</b>	26, 69					
	G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión en los convenios colectivos.	Nota 22			6.4.3, 6.4.5		8.8
Salud y seguridad en el trabajo	<b>Enfoque de gestión</b>	29-31, Anexo (4.4), 69					
	G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	30			6.4.6	Principio 3	8.8

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 77 a 79.

**INDICADORES GRI GUÍA G4 - CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Respuesta / Página	Omisiones	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	30, Anexo (4.4)	Nota 23		6.4.6, 6.8.8	Principio 3	3.3, 3.4, 8.8
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Nota 24			6.4.6, 6.8.8	Principio 3	3.3, 3.4, 8.8
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Anexo (4.4), Nota 25			6.4.6	Principio 3	8.8
Capacitación y educación	<b>Enfoque de gestión</b>	31-33, 69					
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	31, Anexo (4.5)			6.4.7	Principio 3	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	31-33, Anexo (4.5)			6.4.7, 6.8.5		8.5
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	32, Anexo (4.5)			6.4.7	Principio 3	5.1, 8.5
Diversidad e igualdad de Oportunidades	<b>Enfoque de gestión</b>	26, 69					
	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	13,26, Anexo (4.1)			6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 3	5.1, 5.5, 8.5
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	<b>Enfoque de gestión</b>	24, 69					
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	24, Nota 26			6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 1 y 2	5.2, 8.8, 16.1
	G4-LA15: Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	24, Nota 26			6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 1 y 2	5.2, 8.8, 16.1
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>					4.8, 6.3.1,6.3.2		
Inversión	<b>Enfoque de gestión</b>	16-17, 28, 69					
	G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Nota 27			6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1	
	G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo porcentaje de empleados capacitados.	28, 31, 50-51			6.3.5	Principio 1	
No discriminación	<b>Enfoque de gestión</b>	22, 44-45, 69					
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Nota 28			6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 1 y 3	5.1, 8.8
Libertad de asociación y negociación colectiva	<b>Enfoque de gestión</b>	16, 24, 44, 69					
	G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	16, 24, Anexo (4.3)			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Principio 3	8.8
Trabajo infantil	<b>Enfoque de gestión</b>	16, 24, 44, 69					
	G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	16, 24, Nota 29			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principio 2 y 3	8.7, 16.2
Trabajo forzoso	<b>Enfoque de gestión</b>	16, 24, 44, 69					
	G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	16, 24, Nota 30			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 2	8.7
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>							
Comunidades locales	<b>Enfoque de gestión</b>	52-54, 56-58, 69					
	G4-S01: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	52-54, 56-58			6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 7 y 10	
	G4-S02: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	63-65, Nota 21			6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 7	1.4
Lucha contra la corrupción	<b>Enfoque de gestión</b>	14-15, 22-23, 69					
	G4-S03: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	22-23			6.6.1, 6.6.2, 6.6.3		16.5
	G4-S04: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	14-15, 22-23, Anexo (3.2)			6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6		16.5
	G4-S05: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Nota 31			6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10	16.5

**INDICADORES GRI GUÍA G4 - CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Respuesta / Página	Omisiones	Verificación Externa	ISO 26000	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Cumplimiento regulatorio	<b>Enfoque de gestión</b> G4-S08: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	22, 69 Nota 32			4.6		16.3
Mecanismos de reclamación por impacto social	<b>Enfoque de gestión</b> G4-S011: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	22, 69 Nota 33			6.3.6, 6.6.1, 6.6.2, 6.8.1, 6.8.2	Principio 10	16.3
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>							
Salud y seguridad de los clientes	<b>Enfoque de gestión</b> G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras. G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	38, 40-43, 69 38, 40-43, Anexo (5.5), Nota 34 Nota 35			6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5 Principio 5	16.3
Etiquetado de los productos y servicios	<b>Enfoque de gestión</b> G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos. G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado. G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	41, 69 Nota 36 Nota 35 38-39			6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	Principio 5 Principio 5	12.8 16.3
Privacidad del Cliente	<b>Enfoque de gestión</b> G4-PR8: Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	43, 69 Nota 35			6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	Principio 5	16.3
Cumplimiento regulatorio	<b>Enfoque de gestión</b> G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	22, 69 Nota 35			4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	Principio 5	16.3
Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 77 a 79.                  Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada, del Pacto Global de Naciones Unidas.							

**Notas**

- Nota 1:** La sede principal del Grupo Sancor Seguros se encuentra en Sunchales, provincia de Santa Fe.
- Nota 2:** Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., Sancor Seguros S.A. Uruguay, Sancor Seguros del Paraguay S.A., Sancor Seguros do Brasil S.A., Sancor Seguros Participações S.A., Sancor Seguros Colombia Servicios Técnicos S.A.S., Alianza Inversora S.A., Prevención A.R.T. S.A., Prevención Salud S.A., Punto Sur Sociedad Argentina de Reaseguros S.A., Punto Sur Management Inc. L.L.C., Grupo SS S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social S.A., Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A., Alianza Servicios S.A., Grupo Financiero SS S.A.
- Nota 3:** Durante el período no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la compañía ni cambios significativos en la cadena de suministro.
- Nota 4:** En la memoria y balance financiero de la compañía están alcanzadas las mismas entidades que se incluyen en este Reporte de Sustentabilidad.
- Nota 5:** Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y reformulaciones de información se realizan a lo largo del Reporte.
- Nota 6:** No hubo cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y la cobertura del Reporte.
- Nota 7:** Reporte de Sustentabilidad 2014-2015.
- Nota 8:** Anual.
- Nota 9:** Durante 2015-2016 no hubo conflictos de intereses en el Consejo de Administración.
- Nota 10:** Anualmente, se fijan objetivos estratégicos para la empresa. Direcciones y áreas definen las acciones para cumplirlos y sus propios objetivos. Al finalizar el año se evalúa, a través de indicadores, su cumplimiento y los desvíos correspondientes. Como compensación, la práctica de pago variable implica un pago anual en función al cumplimiento de objetivos. El pago depende del porcentaje de cumplimiento real en función a lo planificado como objetivo.
- Nota 11:** Cada reunión del Consejo de Administración tiene una función de revisión ya que allí los gerentes y directores exponen cómo cumplieron con los objetivos y responden por su accionar.
- Nota 12:** El Consejo de Administración se reúne mensualmente para supervisar estos temas.
- Nota 13:** El Director Adscripto y, dentro del Consejo de Administración, el Consejero que es el interlocutor directo con el Área de RSE, son los responsables de revisar el Reporte.
- Nota 14:** Se utilizan Estructuras Salariales confeccionadas a partir de datos de mercado aportados por encuestas salariales, las que son realizadas por consultoras independientes. La remuneración se determina a partir de los puestos a cubrir, previa descripción y evaluación de los mismos.
- Nota 15:** Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta.
- Nota 16:** El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el período 2015-2016.
- Nota 17:** El salario inicial estándar se encuentra un 253% por sobre el Salario Mínimo Vital y móvil. El pago de salarios superiores al salario mínimo contribuye a la capacidad de los trabajadores adultos de mantener a una familia.
- Nota 18:** Los miembros del Consejo de Administración provienen de las regiones más importantes de nuestras operaciones. Los directivos son en su mayoría de Sunchales, donde se encuentra nuestra Casa Central.
- Nota 19:** La intensidad de energía eléctrica es 14,55 GJ por empleado. Se consideró la cantidad de empleados de las oficinas incluidas en el cálculo del consumo de energía eléctrica.

- Nota 20:** El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este indicador no aplica para la organización.
- Nota 21:** No existen impactos ambientales relevantes de los productos y servicios sobre los niños.
- Nota 22:** Los cambios de puestos se informan mensualmente a todo el Grupo por medio de una nota en Intranet, siendo una política de la empresa. En el caso de cambios operacionales significativos, con el fin de lograr un consenso y mantener un buen clima laboral, se le informa previamente al empleado con un período de tiempo entre 30 y 45 días.
- Nota 23:** No se puede acceder al desglose de estos indicadores para contratistas en este momento. El sector HS&MA posee un Sistema de Habilitación de Contratistas pero aún no posee el desglose de información, se trabajará en ellos en los próximos ejercicios.
- Nota 24:** Para prevenir afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC, continuamos publicando consejos para un uso adecuado de la voz, a través de cuadros y afiches que se encuentran distribuidos en el sector. Los mensajes incluyen temas como: rotar la vincha, tomar agua, consumo de caramelos de propóleo, etc. Los trabajadores jóvenes no tienen una incidencia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.
- Nota 25:** En el Comité Mixto los empleados están representados por sindicato. Los trabajadores jóvenes no tienen aspectos de salud y seguridad específicos a ser considerados según la naturaleza del trabajo en la empresa.
- Nota 26:** En una primera etapa del proyecto de Desarrollo de Proveedores, se evaluaron 8 proveedores. No se identificó ningún riesgo ni incumplimiento sobre temas laborales en dichas evaluaciones.
- Nota 27:** Incorporamos una cláusula de derechos humanos en un convenio firmado entre el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) y las siguientes instituciones: Universidad Nacional del Litoral, Universidad Tecnológica Nacional - Regional Santa Fe, Baufest S.A. y Fundación Sadosky. En este sentido, CITES deberá velar por el respeto por los derechos humanos, principalmente los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas, denunciando toda violación a estos derechos, en toda actividad o inversión realizada en el marco de este convenio. Asimismo, en 2015 incorporamos una cláusula de respeto por los Derechos del niño y Principios Empresariales.
- Nota 28:** No se registraron incidentes de discriminación durante el ejercicio 2015-2016.
- Nota 29:** No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2015-2016.
- Nota 30:** No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2015-2016.
- Nota 31:** No se registraron casos de corrupción durante el ejercicio 2015-2016.
- Nota 32:** No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2015-2016.
- Nota 33:** Nuestra casilla de mail de RSE es una herramienta de comunicación interna y externa, a través de la cual se reciben reclamos por temas ambientales y sociales. Durante el período no se recibió ninguna queja sobre impactos en la sociedad.
- Nota 34:** El 100% de los productos y servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.
- Nota 35:** No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el ejercicio 2015-2016.
- Nota 36:** El 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresadas en el art. 23 de la ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad aseguradora (resolución SSN N°38.708, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas, más información en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/238219/ textact.htm>. No aplica el requerimiento sobre información relativa a derechos del niño en relación a los productos y servicios de la empresa.

# INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

## A los Grupos de Interés de Grupo Sancor Seguros:

### Introducción

Bureau Veritas de Argentina, en su carácter de verificador independiente, ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2015/2016 desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, a través de diferentes técnicas de verificación.

### Alcance de la Verificación

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2015/2016 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- **AccountAbility (AA1000). AA1000AS y AA1000SES.**
- **Pacto Global de Naciones Unidas.**
- **ISO 26000:2010.**
- **Guía GRI G4 (Global Reporting Initiative).**
- **SDG Compass.**

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

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

La Alta Dirección ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente a través de brindar toda la información solicitada.

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

### Métodos utilizados para la verificación

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

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

## Conclusiones

Basados en nuestro trabajo de verificación, hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2015/2016 se ha realizado cumpliendo el criterio “De Conformidad” de la guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI-G4, alcanzando la opción “Exhaustiva”.

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



Se destaca la alta aplicación de los Principios de Materialidad y Capacidad de Respuesta y los avances en la aplicación del principio de Inclusividad a través de haber iniciado el proceso para las operaciones del Grupo Sancor Seguros en Uruguay y Paraguay e incorporando al proceso de Diálogo a nuevos Grupos de Interés como niños, niñas y adolescentes, manteniendo como desafío profundizar el desarrollo de los aspectos materiales de la Cadena de Valor.

### Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO 26000, AA1000, GRI G4, Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales -UNICEF, Pacto Global y Save The Children-, y la nueva herramienta SDG Compass que vincula los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la Guía GRI) como herramientas para fortalecer la gestión de RSE y la vocación de la compañía a incorporar y adherir a diversos estándares y/o lineamientos validados.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad, la relación con los Aspectos GRI y este año se ve una revisión de los temas materiales relacionándolos con los ejes del programa Ciudadano Sustentable, todo con utilización de metodología efectiva a tal fin.
- Se observa el análisis y diseño de una estrategia transversal integradora donde confluyen los temas materiales (ejes del ciudadano sustentable), los ejes de la estrategia y los Objetivos de Desarrollo Sostenible identificados por la Alta Dirección, estructurados para guiar la gestión del negocio.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido. En especial en este Reporte dándoles la palabra a niños, niñas y adolescentes.
- Relación directa entre la Gerencia de RSE y la Alta Dirección de la empresa.
- Tratamiento de la temática de RSE / Sustentabilidad como agenda definida de trabajo para todas las reuniones mensuales del Consejo de Administración.

## Áreas de Mejora

- Profundizar la definición de objetivos de Sustentabilidad medibles en los diferentes niveles y áreas de negocio de modo de asegurar el enfoque de toda la organización y establecer medición de impacto.
- Fortalecer mecanismos para la verificación de cumplimiento de todos los principios y requisitos por parte de la cadena de valor (Proveedores).
- Avanzar en el Programa de Desarrollo de RSE con Proveedores.
- Si bien se ve un avance en este sentido, se debe profundizar la extensión del proceso de RSE a las Unidades de Negocios que se desarrollan en países diferentes a Argentina (Uruguay, Paraguay y Brasil), adaptando los criterios de materialidad a cada país y sus prácticas locales.
- Tangibilizar la adhesión y compromiso de cumplimiento de lineamientos de sustentabilidad en planes de acción medibles.
- Trabajar con los colaboradores para que comprendan y conozcan las buenas prácticas de Responsabilidad Social y a la vez, puedan identificar y comunicar eventuales riesgos de apartamiento de modo confidencial.
- Fortalecer los canales de denuncia confidencial de Línea Ética para colaboradores y otros grupos de interés.
- Continuar desarrollando mecanismos para homogeneizar el conocimiento y compromiso con la Responsabilidad Social en todos los niveles de la organización.

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

Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas.

Bureau Veritas es una empresa de servicios profesional e independiente con especialidad en Calidad, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social, con 188 años de trayectoria en la prestación de servicios independientes de declaración de Conformidad.

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

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



Lic. Gabriel Pickholz  
Bureau Veritas Argentina  
Septiembre, 2016

## VERIFICACIÓN - INDICADORES GRI GUÍA G4

Contenidos Generales	Verificación Externa
<b>Estrategia y Análisis</b>	
G4-1, G4-2	Se verificó a través de minuta de Diálogo de la Alta Dirección.
<b>Perfil de la organización</b>	
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6: G4-7, G4-8, G4-9, G4-13	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, página web, documentación comercial, habilitación visita a sitio.
G4-10, G4-11	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH y Declaraciones Juradas presentadas.
G4-12, G4-14, G4-15, G4-16	Se verificó a través de listado de participación en organizaciones públicas y privadas, las membrecías y/o minutas de reuniones y participación.
<b>Aspectos materiales identificados y Cobertura</b>	
G4-17	Se verificó a través de documentación de la organización, en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y Reporte.
G4-18, G4-19, G4-20, G4-21	Se verificó a través de informe de materialidad y reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la compañía.
G4-22, G4-23	Se verificó a través del análisis de Reportes (anteriores y presente), y aplicación de guía de implementación G4.
<b>Participación de los grupos de interés</b>	
G4-24, G4-25, G4-26	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad.
G4-27	Se verificó a través del seguimiento del proceso de diálogo con los grupos de interés y la respuesta a los compromisos asumidos.
<b>Perfil del Reporte</b>	
G4-28	Se verificó a través de información en Reporte, Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.
G4-29, G4-30	Se verificó a través del análisis de los Reportes anteriores y disponibilidad en página web. Se verificó a través de la verificación sistemática de los Reportes anteriores y la contratación de verificación independiente para el presente Reporte.
G4-31	Se verificó a través del análisis del Reporte, formato definido y guía de implementación G4.
G4-32	Se verificó a través de seguimiento del proceso de sustentabilidad de la compañía, análisis de la información del Reporte, sus indicadores y fuentes de datos, declaración de la compañía y criterios GRI G4.
G4-33	Se verificó política de la compañía sobre verificación externa, contratación de servicio de verificación externa independiente.
<b>Gobierno Corporativo</b>	
G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-43, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-48, G4-49	Se verificó a través de actas de la organización, organigramas, actas de reunión comités, Diagrama Funcional de Gobierno de RSE, Currículums, Estatutos.
G4-42	Verificación Código de Ética.
G4-50, G4-51, G4-52, G4-53, G4-55	No verificado - Grupo Sancor Seguros ha definido publicar en la página <a href="http://www.sancorseguros.com.ar">www.sancorseguros.com.ar</a> .
G4-54	No verificado - No publicado.
<b>Ética e Integridad</b>	
G4-56	Se verificó a través de la publicación y disponibilidad de dicha documentación a todos los empleados.
G4-57, G4-58	Se verificó la definición de los mecanismos y su funcionamiento.

## INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Verificación
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
Desempeño Económico	G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3, G4-EC4	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia.
Presencia en el Mercado	G4-EC5, G4-EC6	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, Declaraciones Juradas presentadas y libro de sueldos. Se verificó a través de comparaciones entre salarios y escalas de convenio.
Impactos Económicos Indirectos	G4-EC7, G4-EC8	Se verificó a través de listado de inversiones, análisis de impacto y matriz de riesgos.
Prácticas de Contratación	G4-EC9	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, registración contable y Código de Proveedores.
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>		
Materiales	G4-EN1	Se verificó a través de análisis de identificación de aspectos ambientales significativos y base de medición de los mismos.
	G4-EN2	Se verificó a través de registros contables, registros de tratamiento y disposición final, registros de entrega para reciclaje a través de diversos programas.
Energía	G4-EN3	Se verificó a través de base de cálculo a partir de análisis de consumo de facturas de proveedores de energía.
	G4-EN6, G4-EN7	Se verificó a través de seguimiento estadístico de consumos e implementación de programas de reducción.
Productos y servicios	G4-EN27, G4-EN28	Se verificó a través de la evaluación de aspectos ambientales de productos y servicios.
Transporte	G4-EN30	Se verificó a través de informes de mediciones.
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE</b>		
Empleo	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH.
Relaciones Empresa/Trabajadores	G4-LA4	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas.
Salud y Seguridad Ocupacional	G4-LA5, G4-LA6	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas, estadísticas de accidentes, documentación ART y análisis de accidentes.
	G4-LA7	Se verificó a través de análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral.
	G4-LA8	Se verificó a través de minutas de comité mixto, análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral.
Formación y Educación	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación y evaluaciones de desempeño.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, política, entrevistas con el personal.
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	G4-LA14, G4-LA15	Se verificó a través de Programa de Desarrollo de Proveedores, implementación de código de proveedores y muestreo de compras.
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>		
Inversión	G4-HR1	Se verificó a través del análisis de acuerdos realizados con diferentes organizaciones para velar por el cumplimiento de los principios del Pacto Global, los Derechos del Niño y Principios Empresariales desarrollados por UNICEF.
	G4-HR2	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación.
No discriminación	G4-HR3	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	G4-HR4	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Explotación Infantil	G4-HR5	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Trabajos Forzados u obligatorios	G4-HR6	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD</b>		
Comunidades Locales	G4-SO1, G4-SO2	Se verificaron los programas realizados con comunidades locales, informes de avances e informes de impacto. Se verificó mapeo de grupos de interés y Matriz de Materialidad.
Anti-corrupción	G4-SO3	Se verificó a través de minutas de Comité de Ética y mecanismos de demandas y/o denuncias.
	G4-SO4	Se verificó a través del Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas.
	G4-SO5	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos para estos casos.
Cumplimiento normativo	G4-SO8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	G4-SO11	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>		
Salud y Seguridad del Cliente	G4-PR1	Se verificó a través de la evaluación de aspectos de seguridad en el desarrollo de productos y/o servicios.
	G4-PR2	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Etiquetado de productos y servicios	G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5	Se verificó a través de documentación, página web de la compañía y aprobaciones de la SSN.
Privacidad del Cliente	G4-PR8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Cumplimiento normativo	G4-PR9	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias. Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Aa1000:** estándar internacional para contabilizar, administrar y comunicar el desempeño social y ético de una empresa. Fue elaborado en noviembre de 1999 por el Instituto para la Ética y la Responsabilidad Social ("Institute for Social and Ethical Accountability"- Reino Unido), bajo el nombre "AccountAbility". Incluye una serie de principios básicos que apuntan a fomentar un alto nivel de transparencia e imparcialidad y promueven un marco de confianza que permite construir el diálogo con los grupos de interés e integrar sistemáticamente la RSE en la gestión de la empresa. De este estándar se desprenden una serie de estándares específicos como el AA1000AS y el AA1000SES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Este es el undécimo Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, que corresponde al periodo de julio de 2015 a junio de 2016 (ejercicio económico del Grupo en Argentina).

Los resultados de este Reporte abarcan a todo el Grupo Sancor Seguros en la Argentina a excepción de nuestra empresa de medicina prepaga, Prevención Salud, que presentará este año su primer Reporte de Sustentabilidad. Por otro lado, en esta publicación se incluyen los resultados de las reuniones de diálogo realizadas en las empresas de Uruguay y Paraguay, donde se ha iniciado el Proceso de RSE local.

Estándares internacionales utilizados en el Proceso de RSE desde 2005:

- Iniciativa de Reporte Global - Guía G4 - criterio "De conformidad", opción "Exhaustiva".
- Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Serie AA1000 de AccountAbility.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas - COP Avanzada.
- Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).
- Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (ONU).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas a través de su herramienta SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).

La gestión estratégica de sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros **está estructurada en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000** desde el año 2011. De esta forma, seis años después del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

**Con el Proceso de RSE, nuestro objetivo principal es trabajar los Temas Materiales de nuestro negocio; hacer de nuestro Grupo una empresa líder, con visión de futuro, rentable, con la mejor calidad de servicios y que a la vez, considere las expectativas de nuestros grupos de interés y las incorpore a la gestión de la empresa. Los lineamientos internacionales que utilizamos son una fuente de contribución para enriquecer esta gestión de sustentabilidad. No se sigue con exclusividad ninguno de estos lineamientos, sino que se considera su aporte, experiencia y sinergia, para favorecer este trabajo y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.**

Para determinar el alcance de este Reporte, se realiza el Análisis de Materialidad, incluyendo a toda la esfera de influencia. Por cuarto año consecutivo, utilizamos la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global), cumpliendo el criterio "De conformidad" y alcanzando la máxima opción "Exhaustiva".

Presentamos la Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel **Avanzado**, demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas. Se utiliza el documento "Estableciendo la Conexión", que relaciona los 10 Principios del Pacto Global con los indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), así como los documentos que hacen referencia a la relación entre la Norma ISO 26000 con Pacto Global y GRI G4.

Seguimos incorporando en nuestra gestión los **Derechos del Niño y Principios Empresariales**, que proporcionan un marco general para entender y tratar el impacto del mundo empresarial en el bienestar de los niños, y los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**, que ofrecen a las empresas y al sector privado, orientaciones prácticas sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, los mercados y la comunidad.

En 2016 hemos iniciado el proceso de análisis e incorporación de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** lanzados a fines de 2015 por las Naciones Unidas, y presentamos en este Reporte los resultados de un primer ejercicio de aplicación de la herramienta **SDG Compass**, desarrollada conjuntamente con Pacto Global, GRI y WBCSD.

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

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

Contacto con nuestros grupos de interés



Derechos humanos  
Asunto 4. Resolución de Reclamaciones

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

## SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

**Formato:** Reporte de Sustentabilidad 2015/2016 versión completa, resumida (en castellano y en inglés) y on-line.

**Distribución:** gratuita.

**Acceso:** el documento en formato electrónico (más el ANEXO con información complementaria) se encuentra disponible en [www.sancorsegueros.com](http://www.sancorsegueros.com).

El formato impreso puede ser solicitado a [RSE@gruposancorsegueros.com](mailto:RSE@gruposancorsegueros.com).

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

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

**Agradecimientos:** como cada año, agradecemos muy especialmente el aporte del equipo de colaboradores que hace posible esta publicación y a todos los grupos de interés que participaron en el Proceso e hicieron posible este nuevo Reporte de Sustentabilidad.

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

**Facilitador Externo del Proceso de RSE:** ReporteSocial, para Spirit Solution Network. Sunchales, octubre de 2016.



### RACIONAL:

Todos nosotros (gobiernos, empresas, la sociedad civil y cada persona), desde cada rol y lugar, tenemos la oportunidad de hacer realidad los objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la calidad de vida de la gente.

La imagen que desde la tapa induce la estética de este Reporte, toma los lineamientos gráficos que sugirió la Organización de las Naciones Unidas para promover los objetivos mencionados; quisimos potenciar en nuestra propuesta de diseño, el efecto expansivo e inclusivo que identifica especialmente al Grupo Sancor Seguros en su compromiso con la generación de una ciudadanía sustentable. (cicarelli fisanotti)

### CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS:

- Nuestro sitio web [www.gruposancorsegueros.com](http://www.gruposancorsegueros.com).
- Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



Colocar acá  
el sello de  
FSC

