

Hacia un Ciudadano Sustentable



PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD AÑO 2017

Proceso de Responsabilidad
Social Empresaria
Sancor Seguros Uruguay

Basado en:
ISO 26000
GRI STANDARDS
(DE CONFORMIDAD ESENCIAL)
AA1000
PACTO GLOBAL DE NACIONES
UNIDAS (COP ACTIVA)
OBJETIVOS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE





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 es el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios en 2016 y propone organizarse en forma sistematizada a través de estándares internacionales. Comenzamos sumando las expectativas de algunos de nuestros grupos de interés: en este primer ciclo las de funcionarios y empleados, y en adelante incorporaremos las de clientes, cuerpo de ventas, proveedores y comunidad, entre otros.



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.

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.



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 el rumbo de acción para nuestras iniciativas de RSE está 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 y la conciencia aseguradora, sean una actitud permanente, de todos y por todos. Nuestros programas están orientados a generar valor esencial en nuestros grupos de interés y aún 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, nuestro Grupo creó hace tres años un Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES), -con base en Argentina- 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 (con base en Argentina), 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, como parte de un Grupo donde priman estos valores, tenemos el conocimiento en ese sector para sembrar cambio social.



Sistematización y Medición del desempeño económico, social y ambiental

Desde el inicio del Proceso de RSE en el año 2016 utilizamos los lineamientos internacionales de mayor reputación para la mejora del mismo a través de la medición de nuestro desempeño: la Iniciativa de Reporte Global GRI con su Guía Standards, la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, los Principios de Empoderamiento de las Mujeres propuestos por ONU Women, los 10 Principios que promueve el Pacto Global de Naciones Unidas y los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Además, nuestra planificación estratégica, Proceso de RSE y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000.



Estrategia de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay

La Estrategia de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay, al igual que la 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



Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables



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



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



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



En este Reporte hemos realizado por primera vez un análisis con la correspondencia entre las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y los Asuntos de la Norma Internacional ISO 26000. Para ello nos basamos en una herramienta 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.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MENSAJE DE ALTA DIRECCIÓN	3
---------------------------------	---



CAPÍTULO 1: NUESTRA EMPRESA

1.1. Quiénes somos	4
Misión y Visión	5
Valores - Compromiso	5
1.1.1. Alcance geográfico	6
1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria	7
1.3. Gobierno de RSE: sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del negocio	7
1.3.1. Comité local de Referentes de RSE	8
1.3.2. Gestión de Continuidad operacional y Riesgos Operacionales	8
1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad	8
1.5. Participación activa y trabajo conjunto	9
1.6. Premios y distinciones	9



CAPÍTULO 2: COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

2.1. Ciudadano sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad	10
2.2. Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay	12
2.3. Diálogo por un Ciudadano Sustentable	13
2.4. Análisis y matriz de materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio	14
2.5. Mapeo de grupos de interés	15
2.6. Adopción de la Norma ISO 26000	15
2.7. Contribución de Sancor Seguros Uruguay a la Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible	16



CAPÍTULO 3: PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. Desempeño económico y Panorama del Mercado Asegurador	18
3.2. Promoción de RSE en la cadena de valor: el compromiso con los proveedores	20
3.2.1. Identificación de principales proveedores	20
3.3. Anticorrupción	20
3.3.1. Ética y transparencia	20
3.3.2. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	21



CAPÍTULO 4: PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Trabajo y relaciones laborales	22
4.2. Condiciones de trabajo y protección social	24
4.2.1. Beneficios para nuestra gente	24
4.3. Comunicación y formación en RSE	25
4.3.1. Comunicación y formación en Responsabilidad Social	25
4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados	26
4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	29



CAPÍTULO 5: ASUNTOS DE CONSUMIDORES

5.1. Compromiso con nuestros Corredores	30
5.1.1. Gráfico ciclo de producto servicio	32
5.2. Compromiso con nuestros clientes	33
5.3. Servicio de Atención y apoyo al cliente	33
5.3.1. Contención de los accidentados en los siniestros viales	33
5.3.2. Contactos con los clientes	33
5.4. Nuevos desarrollos para los clientes	34
5.5. Protección y privacidad de los datos de los asegurados	35
5.5.1. Seguridad de la información	35
5.5.2. Protección de datos personales	35



CAPÍTULO 6: PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros	36
6.2. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres	39
6.3. Trabajo por la inclusión social	39



CAPÍTULO 7: PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

7.1. Prevención, salud y seguridad hacia nuestras comunidades	43
7.1.1. Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo"	43
7.1.2. Formador de Formadores	46
7.2. Compromiso con la solidaridad	47
7.2.1. Deporte y solidaridad unidos en la 11° edición de la Copa Sancor Seguros en Montevideo	47
7.2.2. Acciones solidarias para ayudar a los damnificados de las inundaciones	47



CAPÍTULO 8: CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

8.1. Estrategia de cuidado del ambiente	48
8.2. Uso sostenible de los recursos	50
8.3. Conformidad ambiental de nuestros productos y servicios	50
8.4. Prevención de la contaminación	51
8.4.1. Programa "Compromiso con el ambiente"	51
8.5. Adaptación a los cambios meteorológicos	51



CAPÍTULO 9: INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

9.1. Influencia e impacto en los grupos de interés	53
9.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas	55
9.3. Indicadores de Sustentabilidad	55
9.4. Glosario	60

Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2017 (retiración de contratapa)

MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN



Sebastián Trivero | Gerente General de Sancor Seguros Uruguay

Primeros trazos de un compromiso ineludible

Con profundo orgullo presentamos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, un hito en esta historia de más de 10 años de Sancor Seguros Uruguay. En sus páginas, este material da cuenta de lo realizado por nuestra Aseguradora en materia de RSE durante el año 2017.

El Reporte constituye la herramienta fundamental de rendición de cuentas y una oportunidad para demostrar la transparencia en la gestión de la empresa, con miras al largo plazo. Permite registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión estratégica de la sustentabilidad. Constituye, además, la prueba de que trabajamos en un Proceso de RSE transversal a todo el negocio, siendo no solo un instrumento de comunicación sino principalmente de gestión, donde nos focalizamos en los temas relevantes para la sustentabilidad del negocio y en dar respuestas a las expectativas de nuestros grupos de interés.

En este sentido, 2016 ha sido un año clave para el logro de este objetivo, ya que comenzamos formalmente nuestro Proceso de RSE. Además, firmamos la adhesión de Sancor Seguros Uruguay al Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Uruguay, que tengo el honor de presidir. Como empresa líder en prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en el Grupo Sancor Seguros entendemos que es imprescindible el aporte y contribución a las comunidades donde nuestras operaciones tienen impacto. Por ello, dicha adhesión reafirma nuestro compromiso con las temáticas que abordan los 10 Principios del Pacto Global: trabajar por los derechos humanos, crear mejores condiciones de trabajo para todas las personas, proteger el medio ambiente y luchar contra la corrupción, entendiendo que hace falta un nuevo liderazgo, una nueva visión de las organizaciones para pensar en el futuro junto al grupo de empresas adheridas al Pacto Global.

Luego del lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en 2015, existe un punto de inflexión.

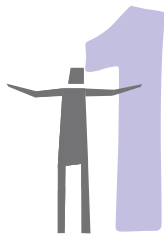
Creemos que el gran desafío, tanto de las empresas como de los demás actores, es contribuir con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. Para las empresas implica ser creativos en la generación de valor, disminución de riesgos y rendición de cuentas. Esta Agenda implica tener objetivos y metas claras, pero lo que la diferencia es que va de lo local a lo global, por lo que cada empresa, ONG y Gobierno debería hacerla propia e integrarla a su gestión y dar cuenta de sus resultados.

Estamos atravesando un contexto económico, social y ambiental complejo, no solo como país y región sino también a nivel mundial. En este escenario en permanente cambio seguimos haciendo de la transparencia un estilo de gestión, que tiene como pilares el diálogo sincero y abierto con los grupos de interés, el desarrollo de productos y servicios que realmente cumplan sus expectativas, generen valor y ocasionen el menor impacto posible, y en un rendimiento de cuentas responsable.

Por ello, uno de los ejes de nuestra Estrategia de Sustentabilidad es la sistematización y medición del desempeño con los estándares más evolucionados en sustentabilidad a nivel mundial, así como la adopción de las últimas tendencias en la materia.

Liderando su aplicación, hemos utilizado la nueva Guía Standards de GRI (Iniciativa de Reporte Global) y trabajamos en base a la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, cuyas Materias Fundamentales estructuran los capítulos del Reporte, el cual presenta un análisis de la correspondencia entre las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE, los ODS y los asuntos de dicha Norma.

Quiero aprovechar para saludar y agradecer a todos nuestros grupos de interés (empleados, Corredores, clientes, proveedores, entre otros) y especialmente a aquellos colaboradores que se involucraron directa y activamente en la elaboración de este importante documento de rendición de cuentas, que con seguridad será el primero de muchos.



Nuestra Empresa



1.1. Quiénes somos

1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria

1.3. Gobierno de RSE: sustentabilidad integrada en la gestión estratégica del negocio

1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad

1.5. Participación activa y trabajo conjunto

1.6. Premios y distinciones



1.1. QUIÉNES SOMOS

Somos una aseguradora líder a nivel regional con un equipo de profesionales que actúa con responsabilidad y compromiso, cooperando para construir una sociedad más segura. Seguimos los valores y la filosofía de trabajo que dieron origen al Grupo Sancor Seguros en Argentina.

Avalados por nuestro conocimiento en la región, comenzamos a trabajar en Uruguay ofreciendo una amplia gama de coberturas que desarrollamos en base a la interpretación de las necesidades particulares de cada persona. Nuestro objetivo es brindar la opción más conveniente para resguardar el patrimonio, la vida y la familia de los asegurados, proporcionando respuestas ágiles y flexibles que apuntan a construir una nueva forma de pensar la seguridad.



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

Queremos ser líderes del mercado asegurador del país, diferenciándonos por un servicio de excelencia, siendo innovadores en todos los aspectos del negocio, con responsabilidad social.

Valores

Nuestras acciones empresariales y nuestra forma de trabajo se rigen por valores esenciales que compartimos con todas las empresas del Grupo Sancor Seguros.

El compromiso, el respeto y la colaboración fortalecen la cultura organizacional de nuestra empresa. Sobre todo, buscamos generar la confianza que permita al asegurado crecer con seguridad. Para eso nos basamos en la ética como cualidad imprescindible en la conducción de las relaciones empresariales y personales.

Alimentamos nuestro compromiso ético en todos los ámbitos donde nos hacemos presentes, con la flexibilidad necesaria para adaptarnos a las distintas situaciones. Y por ello, la innovación es un valor fundamental con el que trabajamos a diario, evolucionando constantemente nuestros productos para brindar las soluciones más eficientes a problemas específicos.

Compromiso

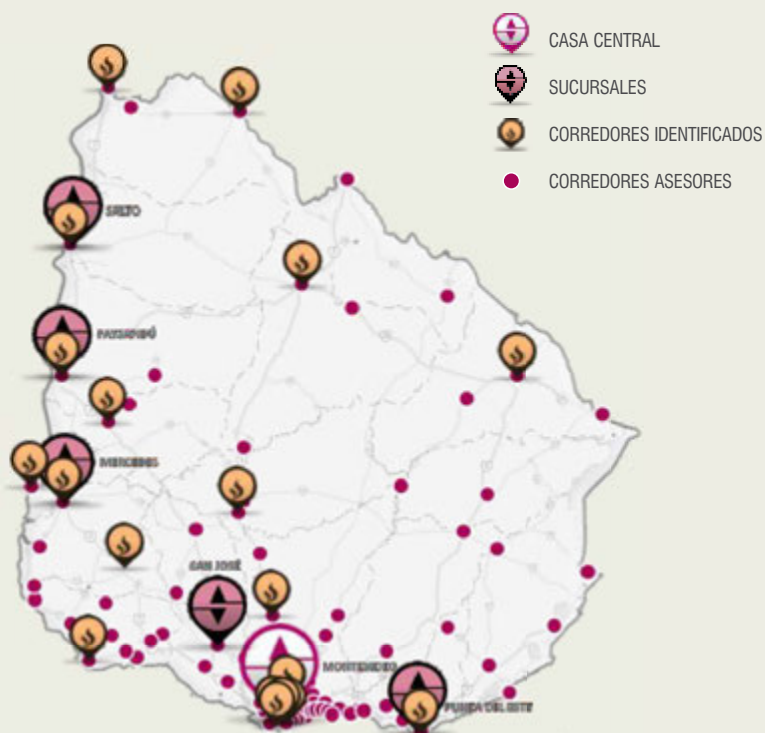
Pensamos y ejecutamos cada una de nuestras acciones con la mirada puesta en el cumplimiento de un compromiso.

En nuestra razón de ser está el objetivo de que los uruguayos se animen a crecer con seguridad. Por eso les brindamos todos nuestros conocimientos en materia de seguros para proteger tanto su vida como su patrimonio, y desarrollamos una gama amplia de productos en seguros Patrimoniales, de Personas y Agropecuarios.

Para llevar a cabo este compromiso contamos con el aval que nos da la experiencia de todas las empresas del Grupo Sancor Seguros en la región. Así, trasladamos a Uruguay nuestra filosofía del crecimiento y nuestra capacidad de ser una empresa esencialmente orientada al cliente, con el propósito de desarrollar paulatinamente una cultura asociada a la seguridad de la mano de la figura del Corredor de Seguros.

1.1.1. ALCANCE GEOGRÁFICO

OFICINAS EN URUGUAY



CANTIDAD DE SUCURSALES

5



CANTIDAD DE CORREDORES

1.727



CANTIDAD DE EMPLEADOS

73



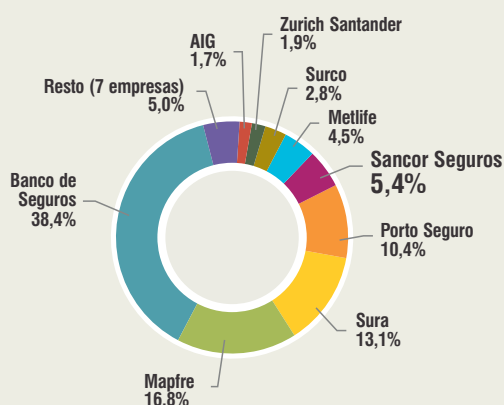
CANTIDAD ASEGURADOS

198.966

Sancor Seguros se encuentra entre las

5 aseguradoras líderes del mercado con un **5,4%** de participación

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO



73% 
SEGUROS PATRIMONIALES

Automotores, Hogar Protegido Plus, Integral de Comercio, Incendio, Responsabilidad Civil, Caucción, Embarcación de Placer, Todo Riesgo Operativo, Integral Agropecuario, Transporte.

15% 
SEGUROS DE PERSONAS

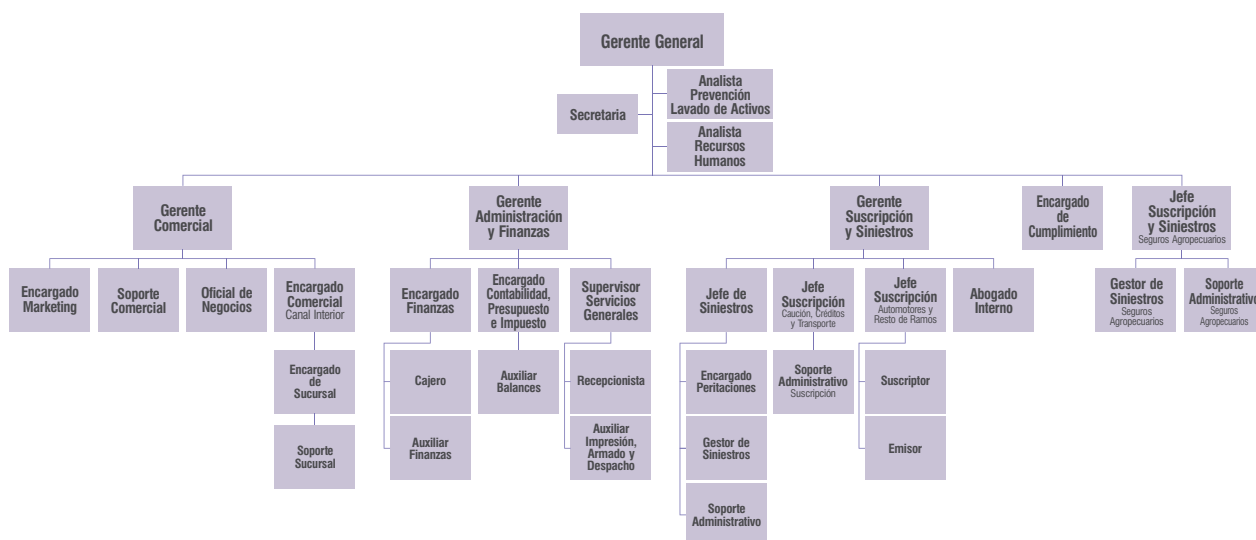
Vida Segura, Accidentes Personales, Salud Segura, Indemnización para Gastos Médicos.

12% 
SEGUROS AGROPECUARIOS

Granizo Max Cereales y Oleaginosos, Forestales, Granizo Max Frutales, Seguro Vida Animal.

1.2. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. nació en Argentina en 1945 y gracias a los valores y principios que la guiaron, dio lugar al surgimiento de nuevas empresas que fueron constituyendo al Grupo Sancor Seguros. De este modo el Grupo, de la mano de su empresa madre, fue expandiendo las fronteras de sus negocios a nivel internacional, comenzando con la creación de Sancor Seguros Uruguay en 2006. Cada una de las empresas que hoy conforman al Grupo tiene su propio órgano de dirección, pero todas responden a los pilares y directivas del Consejo de Administración de Sancor Seguros en Argentina.



1.3. GOBIERNO DE RSE: SUSTENTABILIDAD INTEGRADA EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

dad de nuestro Grupo, dicho Proceso responde al compromiso asumido como parte del trabajo activo y el liderazgo que nuestra Organización manifiesta implementando los más altos estándares y lineamientos internacionales de sustentabilidad.

Toda la gestión de RSE de Sancor Seguros Uruguay –así como el resto de los procesos en el exterior- es coordinada por la Gerencia de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros en Argentina, cuyo liderazgo recae en la figura de nuestro CEO, Alejandro Simón.

En el mes de junio de 2016 se dio inicio al Proceso de Responsabilidad Social Empresaria para la gestión sustentable del negocio en la empresa Sancor Seguros Uruguay. Enmarcado en la Estrategia de Sustentabili-

En el Gobierno de RSE también intervienen activamente la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales y la Gerencia de Negocios Internacionales de nuestro Grupo.

Comité local de Referentes de RSE.





Comité local de Referentes de RSE.

1.3.1. Comité local de Referentes de RSE

Para expandir y consolidar el Proceso de RSE, se conformó un grupo de Referentes de RSE de Sancor Seguros Uruguay, rol que surge de la necesidad de contar con la participación y colaboración de los empleados de los sectores clave de la Organización. Este grupo nos permite 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, 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 de RSE, es transmitir las necesidades puntuales y locales, permitiendo el trabajo sobre sus diferentes realidades económicas, sociales y ambientales y trabajar en forma alineada con la Gerencia General para llevar adelante el Proceso y los Programas de RSE.

1.3.2. Gestión de Continuidad Operacional y Riesgos Operacionales

Desde el Área de Gestión de Riesgos y Cumplimiento del Grupo Sancor Seguros en su Casa Matriz, se avanzó en el diseño de un plan de capacitación para colaboradores de Sancor Seguros Uruguay haciendo especial foco en la creación de una Base de Eventos. Dichas acciones se realizaron con el fin de complementar la normativa del BCU (Banco Central del Uruguay), organismo de contralor de dicho país, pero sin perder de vista que el principal interés está en mejorar los procesos internos de la compañía que impactan directamente sobre la atención brindada a nuestros clientes. Se desarrolló un Plan de Continuidad para procesos críticos de la Gerencia de Administración y Finanzas pertenecientes a Sancor Seguros Uruguay, formalizando sobre el mismo las pruebas correspondientes.

Acto firma adhesión Sancor Seguros Uruguay al Pacto Global de Naciones Unidas.



1.4. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA SOCIEDAD

Sancor Seguros Uruguay firmó su adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Uruguay en el año 2016, asumiendo nuestro Gerente General, Sebastián Trivero, el rol de Representante de la Red Local.

Además, el Gerente General de Sancor Seguros Uruguay fue electo como el nuevo Presidente de la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras (AUDEA). Esta entidad gremial, que nuclea a la mayoría de las compañías privadas de seguros que operan en Uruguay, promueve el desarrollo, racionalización y protección de las actividades de seguros y reaseguros, y afirma el espíritu de servicio del seguro y su imagen pública con el compromiso de trabajar fomentando el sistema y la libertad empresarial en beneficio de la sociedad uruguaya. La elección se realizó en la Asamblea General de la AUDEA, donde se determinó que ocupará el cargo hasta fines de 2018.



1.5. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y TRABAJO CONJUNTO

Red Pacto Global- Participación en actividades durante el 2017

En julio de 2017 representantes de nuestra empresa, a través de la Red Uruguay del Pacto Global, asistimos a la charla dictada en la sede del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con Danny Sriskandarajah, Secretario General de CIVICUS, Alianza Uruguay para la Participación Ciudadana.

CIVICUS presentó en Uruguay el Informe 2017 sobre el Estado de la Sociedad Civil. Se señaló el peso que tienen las compañías en la sociedad civil y el impacto de las acciones de éstas. Es por esto que se instó a que la sociedad civil realice alianzas estratégicas con el sector privado basadas en la honestidad, transparencia mutua, respeto, equidad en el compromiso adquirido y acuerdo en los objetivos.

En el mes de agosto la Red Uruguay del Pacto Global estuvo presente en el encuentro denominado "Cómo elaborar un plan de sustentabilidad alineado a los ODS", cuya introducción estuvo a cargo del Representante de dicha Red y Gerente General de Sancor Seguros, Cr. Sebastián Trivero. El taller, fue conducido por el Lic. Lucas Ignacio Utrera, Director de Sustentabilidad SMS LATINOAMÉRICA. Se trataron temas relevantes como ser la ventaja de que las empresas sean socialmente responsables, la necesidad de que las mismas definan los Objetivos de Desarrollo Sostenible que sean prioritarios y trabajar en ellos, al igual que plasmar los logros en un Reporte de Sustentabilidad.

Por otra parte, asistimos al ciclo de "Talleres Wep's La igualdad es un buen Negocio", convocado por ONU Mujeres. En el mismo se presentaron las cifras de Uruguay respecto a la desigualdad de género, y la herramienta WEP para acortar las brechas y realizar un autodiagnóstico para promover la equidad de género en las empresas. Esta herramienta ha sido desarrollada conjuntamente por ONU Mujeres y el Grupo BID.

A su vez, se contó con un expositor del Grupo Boticario de Brasil que compartió el camino recorrido por su empresa; cuáles fueron los motivos por los que buscaron y se interesaron por el tema del empoderamiento de las mujeres, y por qué decidieron usar una plataforma como los WEP (Women Empowerment Principles).

También mantuvimos reuniones con organismos internacionales como el PNUD e hicimos los primeros contactos con el Intendente Municipal de Montevideo, Ing. Daniel Martínez para la adhesión del Municipio al Pacto Global de Naciones Unidas.

Participamos del "Encuentro Regional de Redes de Pacto Global: Making Global Goals Local Business", organizado por la Red de Pacto Global de Naciones Unidas en Ecuador. El evento estuvo enfocado en analizar la contribución del sector privado a la Agenda 2030 en América Latina desde diversas experiencias y perspectivas. Posterior a dicho encuentro, tuvo lugar la reunión anual de Redes de Pacto Global de ONU, que contó con la presencia – entre otras- de la Red de Argentina, Brasil, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay.



Acto firma adhesión Sancor Seguros Uruguay al Pacto Global de Naciones Unidas.

1.6. PREMIOS Y DISTINCIONES

En 2016 ganamos el "Concurso Nacional de Lucha contra el Fraude en el Mercado Asegurador" en la categoría Automóviles, y eso nos valió la participación en el Congreso Internacional que se realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En 2017 participamos en la categoría Resto de Ramos y obtuvimos el segundo puesto.

En ambos casos competimos contra cuatro compañías.

"Encuentro Regional de Redes de Pacto Global: Making Global Goals Local Business".





Compromiso con el Desarrollo Sostenible



- 2.1. Ciudadano sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad**
- 2.2. Proceso de RSE en Sancor Seguros Uruguay**
- 2.3. Diálogo por un Ciudadano Sustentable**
- 2.4. Análisis y matriz de materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio**
- 2.5. Mapeo de grupos de interés**
- 2.6. Adopción de la Norma ISO 26000**
- 2.7. Contribución de Sancor Seguros Uruguay a la Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible**



2.1. CIUDADANO SUSTENTABLE: NUESTRA ASPIRACIÓN EN SUSTENTABILIDAD

Para el Grupo Sancor Seguros liderar significa principalmente poder señalar un camino partiendo desde nuestros valores e invitar a otros a seguirlo. Implica ser un 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 iniciado en la Casa Matriz en Argentina, lanzamos un proyecto integrador que denominamos “Ciudadano Sustentable” y que hoy es el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad.

Sancor Seguros Uruguay se suma a esta estrategia global e integradora de toda nuestra gestión de sustentabilidad que promueve un “Ciudadano Sustentable” en cada persona vinculada a la Organización, vista desde la mirada de una empresa de seguros. Para esto proponemos que, a través de su conducta, esta persona alcance las siguientes cinco variables:



Con este nuevo enfoque esperamos lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos) como también la generación de bienestar, seguridad y solidaridad en las personas, creando valor económico, social y ambiental.



Jornadas de inicio del Proceso de RSE.

2.2. PROCESO DE RSE EN SANCOR SEGUROS URUGUAY

A partir de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2016 y con la presentación de la primera Comunicación para el Progreso (COP) en 2017, damos inicio formalmente al Proceso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que cuenta con el compromiso de la Gerencia General de la empresa y el respaldo de la Gerencia de RSE de la Casa Matriz en Argentina.

Nuestro Proceso de RSE es el marco que desarrollamos para poner en marcha nuestra Estrategia de Sustentabilidad y consiste en el análisis, la organización y la sistematización de

todos los procesos necesarios para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial. Estas acciones 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. De esta forma, dicho Proceso nos ayuda a conocer y comprender cuáles son los aspectos relevantes que como empresa de seguros tenemos que abordar frente al desafío que asumimos al impulsar el desarrollo sustentable de la Organización y la sociedad.

Este Proceso de RSE se implementará año tras año ya que se retroalimentará de las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando beneficio mutuo. Las etapas del proceso anual son:



1

Preparación interna Identificar

Iniciamos el Proceso realizando un análisis de las mejores prácticas en la industria del seguro y un diagnóstico sobre el estado de la sustentabilidad en nuestra empresa. Además, sensibilizamos a la Alta Dirección, creamos un Comité de RSE y realizamos un ejercicio de identificación de temas materiales y mapeo de grupos de interés.



2

Escuchar Analizar Incorporar

Iniciamos el diálogo con nuestros empleados para entender sus opiniones y expectativas sobre el programa estratégico "Ciudadano Sustentable" y relevamos distintos planes que, luego de ser analizados y validados, se incorporarán a nuestra gestión de sustentabilidad.



3

Medir Verificar Comunicar

En función de lo realizado durante el año en el Proceso de RSE, presentamos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad con los resultados, metas e indicadores de desempeño económico, social y ambiental.



Empleados participando del Diálogo sobre "Ciudadano Sustentable".

2.3. DIÁLOGO POR UN CIUDADANO SUSTENTABLE

Siendo coherentes con la idea de generar en todas las personas un "Ciudadano Sustentable", en 2015 lanzamos un proceso de concientización, comunicación y diálogo para difundir este proyecto. De esta forma, en junio de 2016 realizamos Jornadas de Diálogo con empleados para escuchar sus ideas sobre cómo llevar a la práctica en nuestro negocio las consignas propuestas para el "Ciudadano Sustentable".

Participaron de estas consultas 48 empleados y recogimos 85 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 Relevantados
Reflexión y planificación sobre los ejes de trabajo y su impacto en los grupos de interés

Ejes del Ciudadano Sustentable	Proveedores	Comunidad	Corredores de seguros	Asegurados/Clientes	Empleados	Total
Conciencia aseguradora	4	4	4	3	3	18
Prevención	3	2	4	4	4	17
Salud	2	3	3	3	5	16
Ética e integridad	5	4	3	1	4	17
Medio ambiente	4	4	2	3	4	17
Total	18	17	16	14	20	85



68%

asegura patrimonio



98%

son precavidos en la vía pública



62%

realiza actividad física



66%

se realiza chequeos periódicos de salud



98%

cumple con los compromisos asumidos



93%

usa los recursos con responsabilidad

Además, durante estas reuniones los invitamos a reflexionar sobre su rol como ciudadanos sustentables.

2.4. ANÁLISIS Y MATRIZ DE MATERIALIDAD: LOS TEMAS RELEVANTES DE NUESTRO NEGOCIO

Realizamos un análisis de los temas materiales para Sancor Seguros Uruguay cuyo objetivo fue identificar aquellos asuntos estratégicos que son de alto impacto para nuestro negocio, la industria del seguro y para nuestros grupos de interés. En una etapa inicial, realizamos este ejercicio junto al Gerente General y a los integrantes del Comité de RSE y como resultado identificamos los temas clave dentro de cada Materia Fundamental de la ISO 26000 que deben guiar nuestro Proceso de RSE.

Etapas de la MATERIALIDAD



Etapa 1 - Identificación

A partir de los temas materiales de Casa Matriz y las tendencias de la industria a nivel nacional, identificamos los aspectos materiales para nuestra Organización. También tuvimos en cuenta para este ejercicio, fuentes internas y externas de la empresa (guía GRI Standards, Materias Fundamentales de la ISO 26000 y Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas).



Etapa 2 - Priorización

Esta etapa inicial fue realizada por el Comité de RSE y por el Gerente General de Sancor Seguros Uruguay, quienes priorizaron los 24 temas materiales que se presentan en el listado que se muestra a continuación.



Etapa 3 - Validación

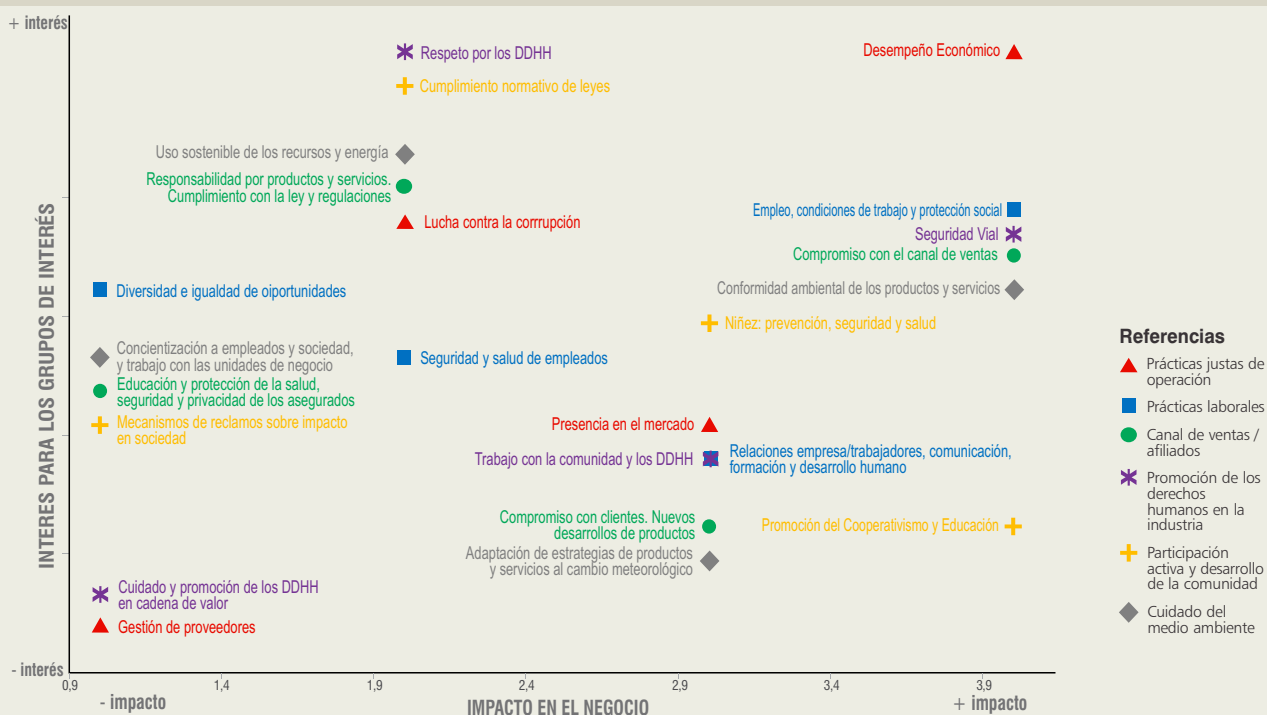
La Alta Dirección realizó la validación de este ejercicio y, a su vez, aprobó los contenidos de este Reporte de Sustentabilidad.



Etapa 4 - Revisión

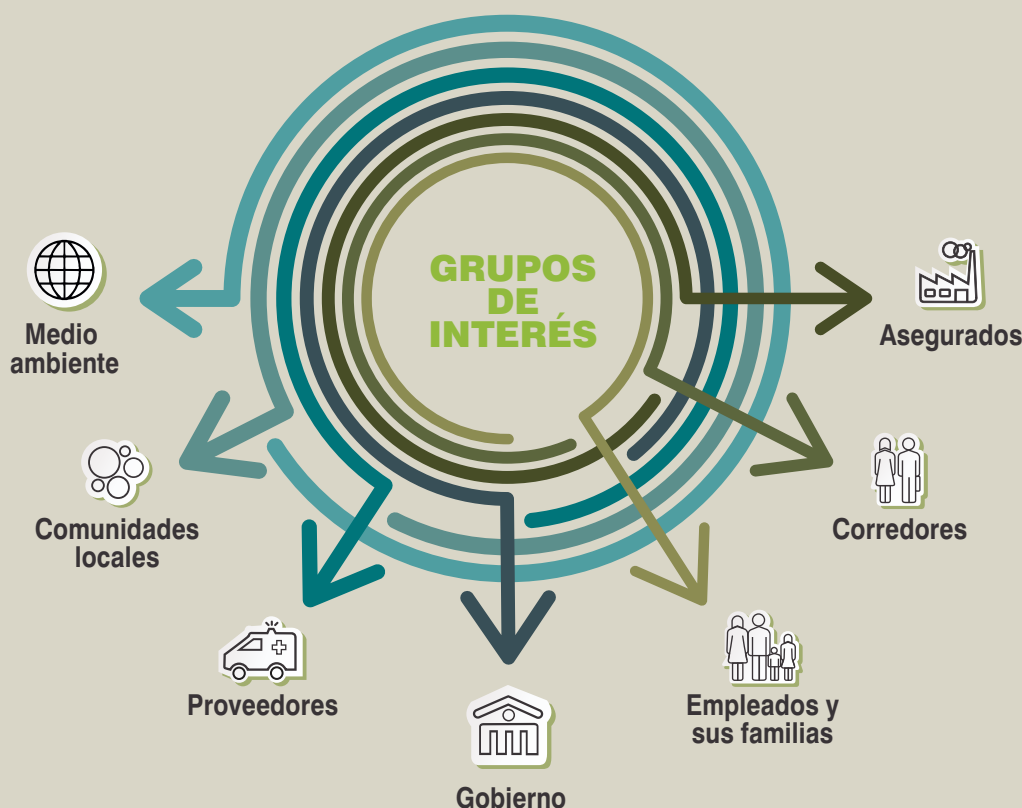
Este Reporte fue revisado y aprobado por la Alta Dirección de Sancor Seguros Uruguay.

Matriz de Materialidad Sancor Seguros Uruguay



2.5. MAPEO DE GRUPOS DE INTERÉS

El Comité de RSE realizó un ejercicio preliminar de mapeo de grupos de interés cuyo objetivo fue conocer los públicos clave de Sancor Seguros Uruguay y entender el grado de importancia que tienen para la empresa y su posición respecto a la misma. A continuación, presentamos los resultados de este ejercicio:



Para ver la influencia e impacto de nuestros temas materiales en las partes interesadas aquí mencionadas, consultar la sección 9.1 de este Reporte.

2.6. ADOPCIÓN DE LA NORMA ISO 26000

Adoptamos la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 y estructuramos nuestra gestión de sustentabilidad en base a sus siete Materias Fundamentales, incorporando sus recomendaciones y principios en todo el Proceso de RSE, en el análisis de materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad.

Para identificar cada sección de este Reporte en donde se están adoptando asuntos de la mencionada norma, al igual que en la Casa Matriz en Argentina, utilizamos el sello 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. 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.



Explicación del logo utilizado

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. El fondo, algo fluyendo, significando que nada está establecido para siempre, todo debe ser reconsiderado una y otra vez.















2.7. CONTRIBUCIÓN DE SANCOR SEGUROS URUGUAY A LA AGENDA 2030: OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE















En septiembre de 2015, Naciones Unidas dio a conocer la agenda de desarrollo para los próximos 15 años, que está conformada por 17 Objetivos con 169 metas integrales e indivisibles que abarcan las esferas económica, social y ambiental. Estos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta, y asegurar la paz y prosperidad para todos, y por lo tanto, su éxito depende del involucramiento y la acción de todos los actores.

Como empresa aseguradora, nos comprometemos a hacer todo lo que esté en nuestra esfera de influencia para encontrar oportunidades de valor y contribuir al alcance de aquellos Objetivos a los cuales podamos aportar desde nuestra experiencia y el impacto de nuestro negocio. Es por ello que realizamos un análisis inicial con el que identificamos cuáles de los 17 ODS y sus Metas a 2030 son MUY ESTRATÉGICOS, ESTRATÉGICOS o POCO ESTRATÉGICOS para nuestro negocio, con el fin de incorporarlos a nuestro Proceso de RSE y establecer metas concretas para colaborar con este ambicioso desafío mundial.

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

	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	METAS AL 2030	TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO / EJES CIUDADANO SUSTENTABLE	EJES ESTRATEGIA SUSTENTABILIDAD
MUY ESTRATÉGICO	 <p>1 FIN DE LA POBREZA Erradicar la Pobreza en todas sus formas y en todas partes.</p>	5	 Salud  Conciencia aseguradora  Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables. Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico.
MUY ESTRATÉGICO	 <p>3 SALUD y BIENESTAR Garantizar una vida sana y promover el Bienestar para todos en todas las edades.</p>	2 3 4 5 6	 Salud  Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.
ESTRATÉGICO	 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD Garantizar una Educación Inclusiva, Equitativa y de Calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p>	4 7	 Ética Integridad  Conciencia aseguradora  Prevención  Salud	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud.
MUY ESTRATÉGICO	 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas.</p>	1 2 5	 Ética Integridad	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Diálogo con los grupos de interés.

	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	METAS AL 2030	TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO / EJES CIUDADANO SUSTENTABLE	EJES ESTRATEGIA SUSTENTABILIDAD
MUY ESTRATÉGICO	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	2 3 4 5 7 8 10		<ul style="list-style-type: none"> Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables. Diálogo con los grupos de interés. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
ESTRATÉGICO	 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Reducir la desigualdad en y entre los países.</p>	2 3 6		<ul style="list-style-type: none"> Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables. Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico. Diálogo con los grupos de interés. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
ESTRATÉGICO	 <p>11 CIUDADES y COMUNIDADES SOSTENIBLES Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>	2 5		<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
ESTRATÉGICO	 <p>12 PRODUCCIÓN y CONSUMO RESPONSABLES Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	6 8		<ul style="list-style-type: none"> Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico. Diálogo con los grupos de interés. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
ESTRATÉGICO	 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	1 2 3		<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
ESTRATÉGICO	 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.</p>	2 4 5 6 7		<ul style="list-style-type: none"> Diálogo con los grupos de interés.
MUY ESTRATÉGICO	 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p>	15 16 17 19		<ul style="list-style-type: none"> Diálogo con los grupos de interés.



PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO



3.1. Desempeño económico y panorama del Mercado Asegurador

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

3.3. Anticorrupción

3.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO Y PANORAMA DEL MERCADO ASEGURADOR

En un país con una inflación de 6,55% y una tasa de desempleo del 7,60%, la actividad económica estuvo marcada por un estancamiento del consumo, el aumento de las exportaciones y el turismo; mientras que la construcción continúa en baja, acompañada de un sector agropecuario con baja rentabilidad y alto endeudamiento.

En este contexto, el mercado asegurador se encuentra con un leve crecimiento cercano a 2,60%, impactado por una exacerbada de la competencia en base a precio en la cartera de automóviles que concentra el 47% de las primas de mercado. Ramos como fianzas, seguros técnicos y transportes sufrieron las consecuencias de la actividad económica



Financiero

	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2017
Disponibilidades e Inversiones	\$U 452.268.333	\$U 557.274.914	\$U 670.690.940
Patrimonio Neto	\$U 256.742.490	\$U 278.582.614	\$U 322.333.574
Utilidades	-\$U 65.639.024	-\$U 67.497.625	\$U 25.497.042



Cientes

Facturación anual	\$U 1.068.773.717	\$U 1.142.006.925	\$U 1.156.577.429
Porcentaje de Siniestralidad	62,95%	61,86%	52,56%



Empleados

Cantidad de empleados	71	73	73
Remuneraciones y Aportes	\$U 71.340.739	\$U 81.368.653	\$U 96.507.242



Sector Público

Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$U 42.333.516	\$U 54.046.194	\$U 55.978.086
--	----------------	----------------	----------------

anteriormente descripta. Hubo una marcada reducción en el volumen de negocios y una baja en las primas motivada por un aumento en la disputa de dichos segmentos.

La cartera de seguros de vida y en particular vida previsional, ha sido el principal motor de crecimiento de la industria aseguradora durante 2017. Se suma a lo expuesto el crecimiento en garantías de alquiler, producto relativamente nuevo en nuestro medio el cual se ha afianzado en el pasado ejercicio.

En 2018 se espera continuar avanzando sobre la Ley de Seguros que se encuentra a consideración de la Comisión del Senado y que tiene por finalidad regular la actividad aseguradora y de intermediación en nuestro mercado.

3.2. PROMOCIÓN DE RSE EN LA CADENA DE VALOR: EL COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

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

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

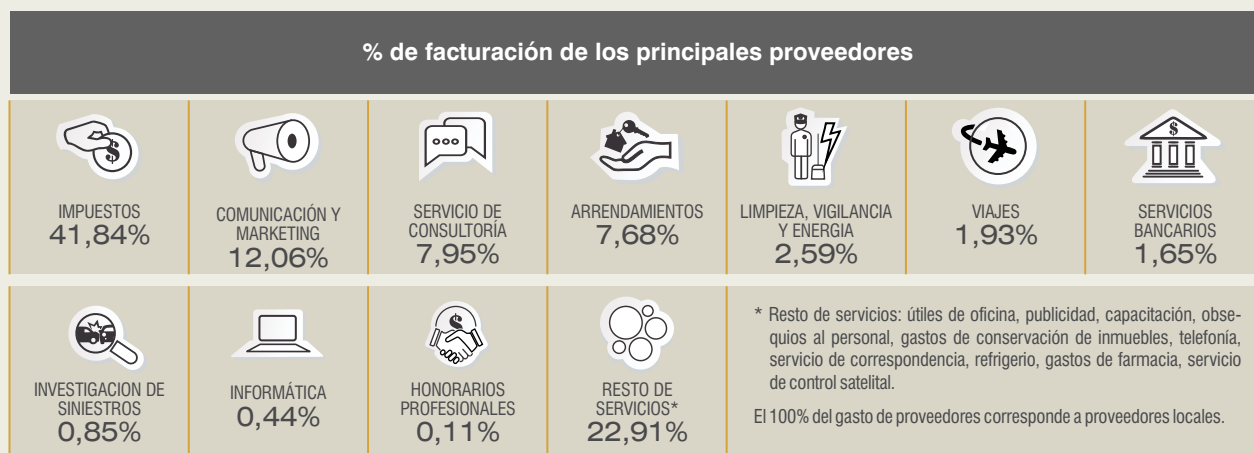
En la industria del seguro, la cadena de valor es difícil de abordar con idénticos criterios, dada la multiplicidad y disparidad de intereses de los actores que la conforman. Por ello, y

porque en la gestión con estos actores entran en contacto también muchas áreas de la empresa con diferentes procesos, en el Grupo Sancor Seguros ha resultado difícil implementar un trabajo sistemático con este grupo de interés.

Hemos concretado un primer avance en la implementación de un Programa de Desarrollo de Proveedores, para acercarnos a ellos con temáticas directamente relacionadas con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social Empresaria, a través de una herramienta de autoevaluación en temas de sustentabilidad. Por el momento ha sido implementado en Argentina.

No obstante, nos queda pendiente definir políticas de trabajo conjunto que tengan en cuenta la participación concreta de cada uno de estos proveedores en nuestro proceso y que incluso garanticen que en la gestión de sus propios negocios se apliquen criterios de sustentabilidad. También se comenzó en Argentina con el desarrollo de esta gestión de la cadena de valor y gradualmente iremos incorporando las prácticas en las empresas del Grupo Sancor Seguros fuera de Argentina.

3.2.1. Identificación de principales proveedores



3.3. ANTICORRUPCIÓN



Prácticas Justas de Operación

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



Derechos Humanos

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

3.3.1. Ética y transparencia

En el Grupo Sancor Seguros hay normas escritas acerca de las conductas que se esperan por parte del personal en el cumplimiento de sus funciones. Se basan en la responsabilidad y el respeto de los colaboradores hacia su lugar de trabajo y constituyen una guía en el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Y si bien implican para todos un deber, son también un derecho que debe ser respetado.

En consecuencia, es un compromiso y una responsabilidad que cada integrante del Grupo Sancor Seguros tome conocimiento y cumpla estas normas. El grupo de trabajo de Código de Ética de la Casa Matriz se encuentra trabajando con el objetivo de poder unificar y actualizar los documentos vinculados a esta temática, que coexisten en la empresa desde hace varios años. A partir de este trabajo se pudo consolidar un modelo de Código de Ética que se encuentra en las últimas etapas de aprobación.



PRÁCTICAS LABORALES



4.1. Trabajo y relaciones laborales

4.2. Condiciones de trabajo y protección social

4.3. Comunicación y formación en RSE

4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo



4.1. TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



Prácticas Laborales
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales



Derechos Humanos
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo



Categorías	Hombres		Mujeres		Total 2017	2016		2015	
	Cantidad	%	Cantidad	%		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Puestos ejecutivos	8	53	7	47	15	25%	75%	64%	36%
Menores a 24 años	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Entre 24 y 30 años	1	100	0	0	1	0%	17%	9%	18%
Entre 30 y 50 años	6	46	7	54	13	25%	58%	55%	18%
Mayores a 50 años	1	100	0	0	1	0%	0%	0%	0%
Puestos gerenciales	4	100	0	0	4	0%	100%	43%	57%
Menores a 24 años	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Entre 24 y 30 años	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Entre 30 y 50 años	4	100	0	0	4	0%	100%	43%	57%
Mayores a 50 años	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Puestos no gerenciales/ ejecutivos	27	50	27	50	54	50%	50%	39%	61%
Menores a 24 años	2	50	2	50	4	2%	5%	6%	7%
Entre 24 y 30 años	13	68	6	32	19	14%	24%	11%	24%
Entre 30 y 50 años	12	40	18	60	30	33%	21%	22%	28%
Mayores a 50 años	0	0	1	100	1	2%	0%	0%	2%
Total	39	53	34	47	73	54%	46%	56%	44%

Datos colaboradores por sexo y región	Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este	Salto	San José	Total
Hombres	31	2	1	3	2	0	39
Mujeres	28	1	1	1	1	2	34
Total	59	3	2	4	3	2	73

En el Grupo Sancor Seguros estamos convencidos de que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y satisfactorias. Además, buscamos que en el ámbito laboral primen los valores propios del movimiento cooperativo, que permitan construir relaciones flexibles pero estables, transformadoras pero sostenibles en el tiempo. La protección de los derechos básicos de nuestros colaboradores, hombres y mujeres, es indispensable para garantizarles un nivel de vida digno. Al mismo tiempo, promovemos el crecimiento y desarrollo de cada uno, en un marco de igualdad de oportunidades, tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.

Jornadas de capacitación.





4.2. CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

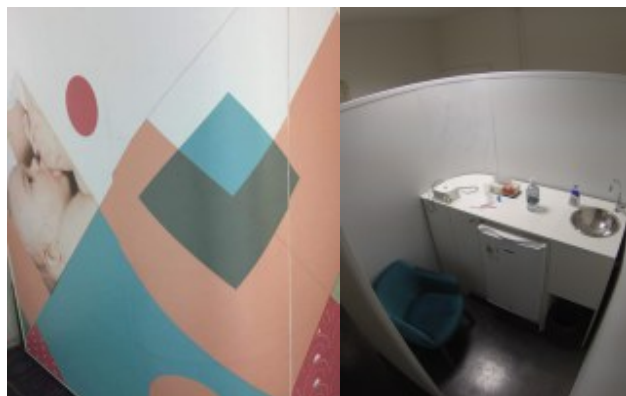


Derechos Humanos
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social

4.2.1. Beneficios para nuestra gente

Estamos convencidos de que el capital más valioso con que contamos son nuestros empleados. Por ello, de manera permanente les ofrecemos oportunidades de desarrollo en un ambiente agradable de trabajo, tanto físico como desde el punto de vista del trato humano y la contención, favoreciendo la generación de condiciones laborales ventajosas. Para el logro de esto último, ponemos a su disposición numerosos beneficios no salariales, entre los que podemos destacar los siguientes:

- Días festivos libres (vísperas de Navidad y Año Nuevo).
- Asignación por Nacimiento.
- Asignación por Adopción.
- Asignación por Hijos con discapacidad.
- Asignación por Hijo.
- Asignación por Matrimonio.
- Beneficio Adicional por Jubilación.
- Beneficio Adicional por Retiro por Invalidez.
- Beneficio Adicional por Pensión por Fallecimiento.
- Asignación para Jubilados y Pensionados mayores de 80 años.
- Asignación por Fallecimiento de miembro del Grupo Familiar Primario.
- Descuento en Seguros.
- Refrigerios.
- Descuento en transporte público.
- Regalo de Cumpleaños.
- Bolsón Navideño.
- Cena Día del Seguro.
- Metas de Antigüedad.
- Sala de Lactancia.
- Vacunación antigripal.



LACTARIOS

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

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



CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRI PAL

Alcanza a empleados, personal eventual y familiares (directos) de los empleados.

En el año 2017 se vacunaron **27 personas**.

Comedor disponible para refrigerios.





4.3. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN EN RSE



Prácticas Laborales
Asunto 3: Diálogo 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.

También contamos con un Manual de Inducción virtual, que nos permite capacitar de manera ágil y dinámica a todo el personal ingresante sobre el funcionamiento general de nuestra Organización. El mismo consta de distintos módulos que dan a conocer la gestión sustentable del negocio, cuáles son los programas de RSE que llevamos adelante y en qué consiste cada uno, a fin de que los nuevos colaboradores se vayan familiarizando con estos temas y comiencen a asumir un compromiso activo hacia los mismos.

4.3.1. Comunicación y formación en Responsabilidad Social

ComprometeRSE a Escuchar

El Programa “ComprometeRSE - Apoyando lo nuestro” se inició en mayo del año 2007 como un espacio de interacción entre la empresa y sus Colaboradores. Busca incentivar la participación de todos en distintas temáticas que hacen a la sustentabilidad.

En sus seis ediciones se incluyeron envíos físicos y virtuales de diferentes elementos (newsletters, folletos, afiches, manuales, imanes, calcos, etc.) con información que buscó concientizar, educar y sensibilizar. Las temáticas tratadas hasta el momento incluyen:

Temáticas alcanzada



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

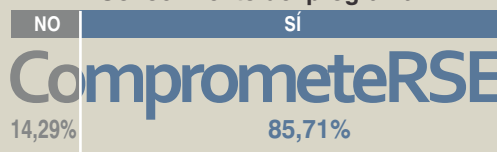


COMPROMETERSE CON LA INCLUSIÓN

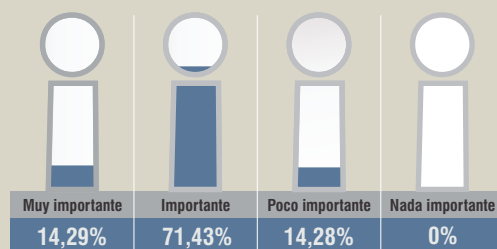
Además, se llevó adelante un diálogo con todos los Colaboradores a través de una encuesta por mail. La encuesta “ComprometeRSE a Escuchar” fue respondida por 716 empleados de cuatro países sobre las expectativas actuales y futuras y las temáticas a las cuales estarán direccionadas las acciones y programas de RSE internos.

Se relevó, además, el grado de conocimiento e importancia del programa y el interés de participación. A continuación, mostramos los resultados de Uruguay:

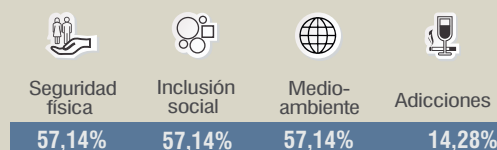
Conocimiento del programa



Importancia de que exista un programa de estas características



Principales temas para la próxima etapa



Interés por participar activamente



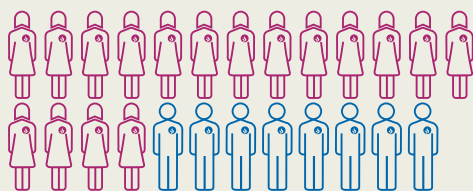
Indicadores generales del Programa ComprometeRSE, incluyendo todas las Unidades de Negocios del Grupo Sancor Seguros:

	31	Acciones llevadas a cabo
	17.252	Material entregado (folletos, manuales de salud, DVDs de capacitación, tazas con mensaje de compromiso con el ambiente)
	24	Newsletters enviados
	8.767	Empleados que participaron en trivias
	90	Premios entregados
	119	Empleados presentes en sorteos

Además en el marco del Programa Interno de RSE "ComprometeRSE", se lleva a cabo una acción que consiste en una capacitación virtual sobre seguridad, prevención y cuidado de la salud, dirigida a todos los empleados de Sancor Seguros Uruguay.

La misma se realiza mediante la descarga de la aplicación móvil (app) "Estoy Seguro" desarrollada por FISO (Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional), entidad sin fines de lucro de la cual formamos parte a través de Prevención Riesgos del Trabajo, empresa del Grupo Sancor Seguros.

Esta instancia de capacitación está enfocada en promover un Ciudadano Sustentable, contribuyendo en nuestra búsqueda y construcción interna de referentes a imitar, creando de esta manera valor económico, social y ambiental, cuidando la vida de nuestros empleados y buscando disminuir o eliminar el número de siniestros en diferentes ámbitos. La aplicación permite jugar y, al mismo tiempo capacitarse en las siguientes temáticas: Manejo Defensivo, Alimentos Saludables, Ergonomía de Escritorio, Prevención de Riesgos en el Hogar, Primeros Auxilios y Prevención de Incendios.



25 EMPLEADOS completaron los dos primeros módulos de la app "Estoy Seguro", a diciembre 2017

17 MUJERES (68%)

8 HOMBRES (32%)

Módulos realizados: Manejo defensivo; Alimentos saludables



4.4. LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS



Prácticas Laborales
Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional

Salud y Seguridad de los empleados

Se proporcionan las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo, velando por la seguridad del personal, el resguardo de los bienes patrimoniales y la imagen institucional de la empresa. Es por ello que nuestros empleados cuentan con un servicio de emergencia, disponible para cubrir los siniestros laborales que puedan producirse en ocasión del trabajo.

Toda la empresa tiene la característica de "área protegida". A través de este servicio las personas que se encuentren en el mismo pueden acceder al servicio de emergencia médica móvil ante cualquier dolencia, accidente, o malestar.

Asimismo este servicio está disponible en domicilio para los colaboradores de la compañía, las 24 horas del día los 365 días del año.

Algunas acciones: se colocaron bandas antideslizantes en todas las escaleras del edificio de la Casa Central en Montevideo.

Programa de "Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral - Motivadores Viales"

Enmarcado en el Programa Interno de RSE "ComprometeRSE", y en contribución con la búsqueda de un "Ciudadano Sustentable", comenzamos a implementar el "Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral - Motivadores Viales", alcanzando a los colaboradores de Montevideo y representantes de las oficinas comerciales de Uruguay, y sumándonos así a las ediciones realizadas en Argentina.

En primer lugar, los colaboradores completaron una encuesta que nos permitió obtener datos sobre la realidad vial local. Posteriormente, se realizaron dos jornadas presenciales de capacitación a cargo de nuestro asesor y participante activo de este Programa, el Dr. Horacio Botta Bernaus y del Ing. Lucas Facello, quien forma parte de su equipo de trabajo. Cabe destacar que la apertura de la primera jornada estuvo a cargo de Sebastián Trivero, Gerente General de Sancor Seguros Uruguay. Participaron un promedio de 60 empleados por jornada. Luego se convocó a aquellos interesados en ser "Motivadores Viales", como próximo paso del programa. Son seis los colaboradores que voluntariamente se inscribieron y están trabajando en la elaboración de una propuesta que mejore alguna situación relacionada con el tránsito en el ámbito laboral.

Esta propuesta hace referencia al sentido de responsabilidad con la empresa, con el cuidado de la propia vida y la de los demás que caracteriza a cada uno de los miembros del Grupo. Porque para hablar de prevención frente a nuestros clientes y la comunidad en que vivimos, debemos comenzar por modificar nuestras propias conductas, a fin de constituirnos en referentes a imitar.



Jornadas del Programa Motivadores Viales.

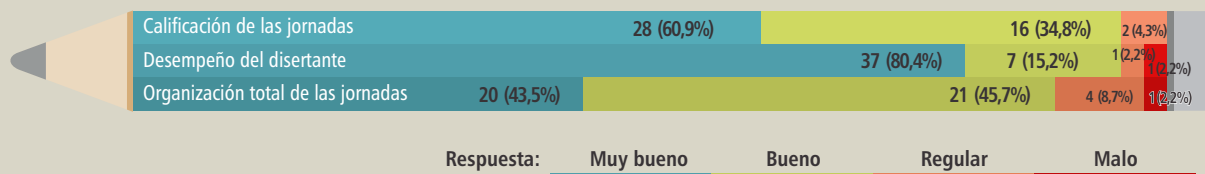


Motivadores Viales inscriptos voluntariamente.



INDICADORES DEL PROGRAMA, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS PARTICIPANTES DE LAS DOS JORNADAS

¿Cómo calificarías la capacitación que recibiste en cuanto a:

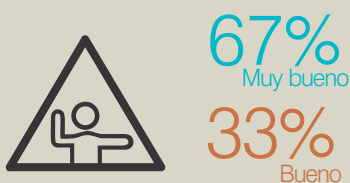


¿Creés que va a cambiar tu forma de conducirte en la vía pública luego de estas charlas de concientización?

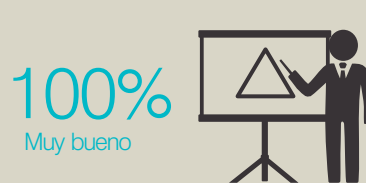


INDICADORES ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MOTIVADORES VIALES

CALIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD



DESEMPEÑO DEL DISERTANTE



RELEVANCIA DE LOS CONTENIDOS TEÓRICO PRÁCTICOS



ORGANIZACIÓN TOTAL DE LA ACTIVIDAD





4.5. DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO



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

Indicadores de personas capacitadas

Indicadores de formación	2015	2016	2017
Colaboradores capacitados en programas de formación (presencial y virtual)	72	74	70
Horas de capacitación (presencial y virtual)	367	226	254

Encuesta de Clima y Compromiso

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

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

Manteniéndonos Activos

Este programa tiene como objetivo contribuir, a través de la información y reflexión, a que los empleados próximos a su retiro laboral puedan asimilar los cambios que se producen a partir de ese momento.

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

En la segunda edición del Programa participó un colaborador de Sancor Seguros Uruguay. Actualmente hemos completado cuatro ediciones y nos encontramos comenzando la quinta en Argentina.

Navidad en familia

En el mes de diciembre 2017 próximo a las fiestas de fin de año, Sancor Seguros Uruguay llevó adelante una iniciativa particular. Con motivo del tradicional armado del árbol navideño, se invitó a las familias de los colaboradores a compartir ese momento.

Los niños realizaron un arbolito de papel y lo decoraron con motivos alusivos a la festividad. Luego, entre todos armaron el árbol en el hall de ingreso del edificio de la sede central de Montevideo.

Además de compartir esta experiencia como antesala de las fiestas navideñas, la jornada incluyó también juegos, diversión y una merienda.

58% de los empleados participó de la última Encuesta de Clima y Compromiso.

65% Satisfacción (favorabilidad).

51% Clima (favorabilidad).

65% Compromiso (favorabilidad).

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

100% opinó que el programa es MUY INTERESANTE y el 66,66% lo calificó como MUY BUENO.

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

1. Cierre jornadas Manteniéndonos Activos.
2. Colaboradores con sus familias compartiendo actividades realizadas por Navidad.





ASUNTOS DE CONSUMIDORES



- 5.1. Compromiso con nuestros Corredores
- 5.2. Compromiso con nuestros clientes
- 5.3. Servicio de atención y apoyo al cliente
- 5.4. Nuevos desarrollos para los clientes
- 5.5. Protección y privacidad de los datos de los asegurados



5.1. COMPROMISO CON NUESTROS CORREDORES



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

La venta de los diferentes productos de nuestra cartera se maneja, en su mayor parte, a través de nuestra amplia red de Corredores. De acuerdo a nuestra filosofía, ellos constituyen el corazón de la política comercial del Grupo Sancor Seguros. Como nexo directo con los asegurados, brindan el asesoramiento profesional y la calidad de atención que nos caracteriza desde los orígenes. Por ello, para nosotros es indispensable



fidelizar y en consecuencia, retener a este público clave.

Periódicamente reunimos a nuestros Corredores para presentarles los lanzamientos de las Campañas Comerciales que les permiten obtener beneficios asociados a sus ventas.

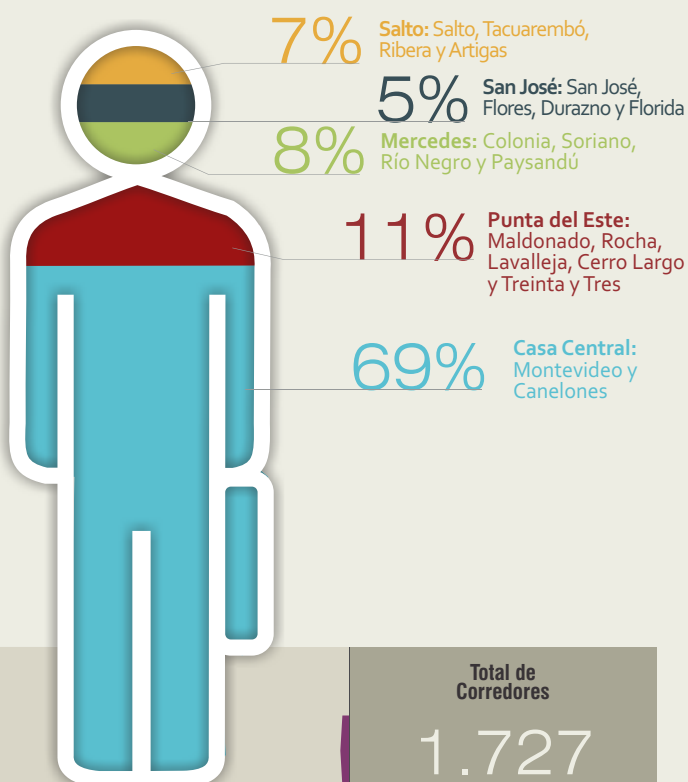
Además, contamos con un Programa de Desarrollo Profesional del Grupo Sancor Seguros para Corredores. El Programa DALE cuenta con acciones como Dale Líderes, Dale Continuadores, Dale Noveles y la herramienta de capacitación virtual, Dale Campus, todos recursos pensados para seguir construyendo espacios de motivación y relacionamiento con nuestro canal de ventas.

Campaña Ganá + Mundial Rusia 2018

Esta campaña permitirá a los Corredores que alcancen los objetivos de venta de la Campaña de Incentivos en los distintos ramos, viajar junto a Sancor Seguros Uruguay a la máxima gesta del fútbol para alentar a la selección celeste.

Jornada Programa Dale con Corredores.



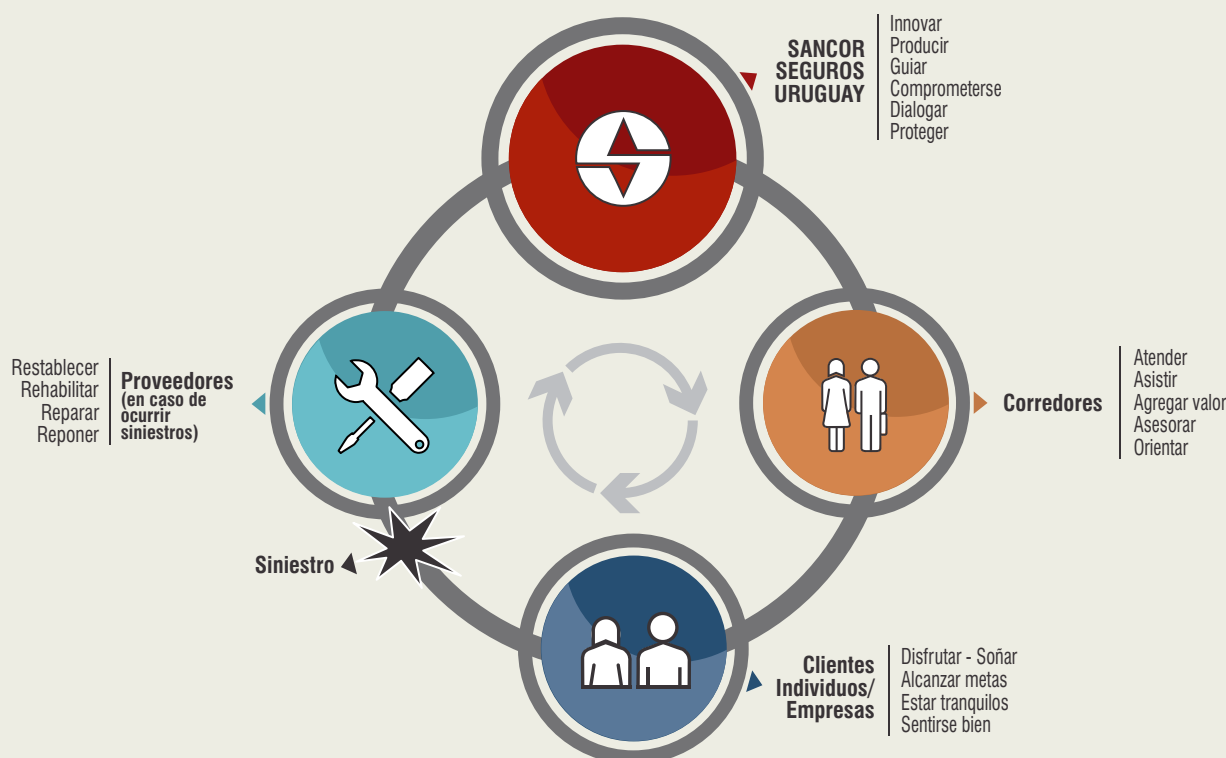


Conferencia anual de 100% Seguro

Acompañamos a la nueva generación de intermediarios (hijos de Corredores), en el marco del programa “Yo continuador”, a la conferencia anual de 100% Seguro. Bajo el lema “Proyectando la visión del seguro en los próximos años”, se abordaron temas claves para el futuro del sector. En la nutrida agenda desarrollada se hizo foco en la tecnología y cómo esta impacta e impactará en la intermediación de seguros, como así también en las nuevas tendencias, innovación y coberturas. Las exposiciones estuvieron a cargo de destacados oradores del ámbito nacional e internacional. Todos los paneles se basaron en ejes comunes como productos y plataformas innovadoras, enfocándose en los parámetros que ya están marcando una nueva era en la intermediación en seguros y el perfil de los clientes del futuro.

5.1.1. Gráfico ciclo de producto - servicio

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.





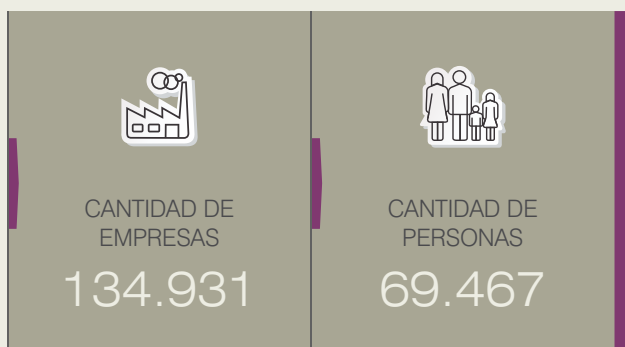
5.2. COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



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

Nuestra sólida reputación se sustenta en pilares como seriedad, responsabilidad y capacidad de respuesta, pero fundamentalmente en el estricto cumplimiento de nuestros compromisos con los asegurados, a quienes brindamos un servicio de excelencia basado en la atención personalizada y la cercanía permanente.

Nuestros clientes AÑO 2017



5.3. SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE



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

5.3.1. Contención de los accidentados en los siniestros viales

Ante un siniestro con lesionados y/o muertos en cualquier parte del territorio de la República Oriental del Uruguay, Sancor Seguros activa automáticamente su exclusivo servicio de atención inmediata, mediante el Equipo de Intervención Rápida (E.I.R.).

Este equipo está compuesto por un plantel de abogados de Sancor Seguros a disposición las 24 horas del día, los 365 días del año y en todo el territorio del Uruguay. El objetivo es atender de manera urgente siniestros con lesionados y muertos, apoyando al asegurado.

Este equipo tiene como objetivo el de contener, respaldar y asesorar legalmente al asegurado, como también recabar todos los elementos necesarios para la correcta defensa de sus intereses. De esta manera, ante un momento tan difícil para cualquier persona, un abogado estará para ayudar y asesorar a nuestro asegurado en cualquier día, hora y lugar del país. Esto se consigue llamando al 0800 8500 e informando siempre al operador telefónico la existencia de lesiones y/o muertos, producto del siniestro que se está comunicando.

5.3.2. Contactos con los clientes

Para la atención de todas las consultas de nuestros asegurados, contamos con un Centro de Atención al Cliente (CAC) con líneas de atención diferenciadas de acuerdo al tipo de consulta o gestión: consultas generales; siniestros; emergencias y urgencias médicas; servicio al canal de ventas. También cuenta con canales de atención virtuales (Chat, Facebook, E-mail, Sitios de Autogestión, Mobile y Fax) para las distintas empresas del Grupo, en línea con las nuevas tendencias en materia de comunicación.

ATENCIONES EN VÍA PÚBLICA Asistencias, Traslados y Siniestros			
	Auxilio	Denuncias Montevideo	Denuncias Interior
1er Semestre 2016	9.882	3.690	2.169
2do Semestre 2016	10.454	4.138	2.087
1er Semestre 2017	10.443	3.753	2.050
2do Semestre 2017*	6.870	2.819	1.378

*Hasta octubre de 2017, inclusive

85,53% de los clientes considera excelente o muy buena la atención telefónica.

90,12% de los clientes considera excelente o muy buena la atención presencial.



CENTRAL TELEFÓNICA Atención Telefónica - Nivel de servicio

	Total Atendidas	Antes 20s	Antes 40s	Abandona
1er Semestre 2016	21.614	70,35%	77,92%	7,50%
2do Semestre 2016	22.089	71,54%	82,51%	8,58%
1er Semestre 2017	20.808	62,35%	73,31%	14,64%
2do Semestre 2017*	13.278	69,93%	80,76%	8,67%

*Hasta octubre de 2017, inclusive

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DIGITALES

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Atención Telefónica					
1er Semestre 2016	1,59%	2,74%	10,15%	39,72%	45,81%
2do Semestre 2016	0,66%	1,60%	9,53%	39,21%	49,01%
1er Semestre 2017	1,12%	2,85%	13,58%	36,51%	45,93%
2do Semestre 2017*	0,87%	0,95%	10,49%	35,96%	51,74%
Tiempo de respuesta					
1er Semestre 2016	2,00%	7,88%	21,27%	30,98%	37,86%
2do Semestre 2016	2,48%	5,84%	18,17%	33,37%	40,14%
1er Semestre 2017	2,84%	7,04%	21,80%	34,75%	33,56%
2do Semestre 2017*	2,02%	5,44%	19,02%	33,70%	39,83%
Atención en el lugar					
1er Semestre 2016	0,44%	1,59%	7,86%	26,57%	63,55%
2do Semestre 2016	0,72%	1,21%	4,90%	24,68%	68,48%
1er Semestre 2017	1,38%	1,21%	6,75%	26,64%	64,01%
2do Semestre 2017*	0,95%	1,18%	5,05%	24,92%	67,90%



5.4. NUEVOS DESARROLLOS PARA LOS CLIENTES



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

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 en este sentido fueron las siguientes:

- APP Sancor Seguros: permite realizar diversas operaciones como llamadas de emergencia por un siniestro o para solicitar asistencia, descargar la documentación de las pólizas, denunciar un siniestro automotor o consultar información sobre los seguros contratados.
- Sitio Web Sancor Seguros: con información de los productos y servicios de nuestra Aseguradora, material institucional, instrucciones sobre cómo actuar en caso de siniestro, entre otros contenidos.
- Relanzamiento del producto Salud Segura Alta Complejidad Internacional: el seguro más completo para hacer frente a enfermedades de alto riesgo médico y de fuerte impacto económico, con capacidad de respuesta no solo en la región (Argentina, Brasil y Chile) sino también en Estados Unidos.
- Puntos de atención de verano: se trata de un Centro de Atención Móvil instalado en Punta del Este, para que los Asegurados que vacacionen allí puedan acercarse para recibir orientación en caso de siniestros, para imprimir su póliza o por consultas generales. También se brinda asesoramiento a posibles clientes.



5.5. PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS ASEGURADOS



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

5.5.1. Seguridad de la información

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

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

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

Desde el año 2010, nuestro Grupo viene desarrollando estrategias de concientización sobre la importancia de la seguridad de la información, área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y la información contenida o circulante. Por tal motivo y con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de cuidar este recurso, se elaboró un Plan de Concientización para brindar consejos útiles que más allá de aplicarse en el ámbito laboral, pretenden ser de utilidad para que el usuario pueda trasladarlos a su vida personal. En este contexto, aprovecha-

mos la ocasión para brindarles orientación a través de cuatro newsletters enviados a todos los colaboradores de Sancor Seguros Uruguay, sobre el uso apropiado de contraseñas, nuevas formas de ataques cibernéticos y sobre phishing un modelo de abuso informático utilizado para obtener información confidencial.

5.5.2. Protección de datos personales

Sancor Seguros garantiza la privacidad y confidencialidad de los Datos de Carácter Personal proporcionados por sus titulares de conformidad con lo establecido en Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de "Habeas Data", y con demás normas y decretos modificativas y concordantes. Dicha Ley en su artículo 1° establece que la protección de datos personales es inherente a la persona humana y por tanto se reputa comprendido en el artículo 72 de nuestra Constitución Nacional como derecho humano fundamental.

En este sentido y dada la importancia que tiene la información como activo para toda la Organización, en el Grupo contamos con una Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, a cuyo cargo está la responsabilidad de velar por los datos personales que tenemos en nuestro poder, para proteger la confidencialidad e integridad de los mismos incluyendo datos personales de quienes contratan nuestros servicios, el staff de la compañía y demás partes que puedan estar involucradas.

Contamos con una Política General de Seguridad de la Información del Grupo Sancor Seguros y el Manual de Protección de Datos Personales publicado en la Intranet Corporativa.

Asimismo, nuestro Manual de Ética y Buena Conducta Empresarial, contiene los lineamientos que todos los empleados de Sancor Seguros deben seguir y aplicar en el apartado "El Secreto de la Información y las Comunicaciones".

El Gerente de Administración y Finanzas desde el año 2015 además ocupa el cargo de Responsable del Resguardo de Datos Software y Documentación en cumplimiento con el Artículo 120.2 de la RNSR del Banco Central del Uruguay.

Contraseñas	¿Cómo podrían conocer tus contraseñas?	¿Qué ganaría una persona si sabe tu contraseña?	¿Cómo hacer para crear una contraseña segura?
<p>¿Quién podría estar interesado en tus contraseñas?</p> <p>Más personas de las que te imaginas...</p> <ul style="list-style-type: none"> Computeros de trabajo Parque o en parque Alguien Delincuentes 	<p>Utilizando programas diseñados con ese objetivo</p> <p>Utilizando programas automáticos que prueban diversas combinaciones</p> <p>Protegiendo con sus datos personales (DNI, dirección, teléfono, nombres, apellidos)</p>	<p>Probando las más conocidas (123456, qwerty, asdfghjkl, etc.)</p> <p>Utilizando "el cuento del día" (es decir, mediante un eslogan)</p> <p>Realizando una red social o servicio online popular</p>	<p>Utilizar tu nombre alfanumérico, redes sociales, homebanking, etc.</p> <p>Cambiar tus contraseñas y daleme sin recordo a tus cuentas</p> <p>Utilizar los sistemas de la empresa en tu nombre</p> <p>Realizar acciones como si fueras vos (robarle tu identidad)</p> <p>Transferir tu dinero a otras cuentas</p> <p>Realizar compras en tu nombre</p>
<p>¿Qué hacer para prevenir que obtengan tus contraseñas?</p> <ul style="list-style-type: none"> Usar contraseñas seguras Evitar usar la misma contraseña para todo Cambiar frecuentemente la contraseña 	<p>¿Por qué evitar el uso de la misma contraseña para diversos servicios?</p> <p>Porque si alguien conoce esa contraseña, podrá tener el control de todos los sistemas y/o servicios web.</p>	<p>¿Qué hacer si sospechas que tu contraseña es conocida por alguien?</p> <p>Cambiar tu contraseña inmediatamente.</p>	<p>Protege tu información de que apenes, utiliza contraseñas difíciles de conocer por terceros. Una contraseña robusta es la primera defensa contra la suplantación de identidad.</p>



PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

6.2. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres

6.3. Trabajo por la inclusión social



6.1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



Derechos Humanos
Asunto 1: Debidamente diligencia

El deber de respetar los derechos humanos es una obligación que nos concierne a todos. Desde su lugar, los gobiernos tienen el deber de **protegerlos**. Sin embargo, las empresas tienen la responsabilidad de **respetar** las normas internacionales de derechos humanos, lo que significa no infringir los derechos de



las personas y hacer frente a los efectos adversos que pudieran causar con sus operaciones, productos o servicios, y en caso de ser necesario, **remediar** la situación.

Las organizaciones tienen el potencial de afectar los derechos humanos directa e indirectamente. Respetarlos implica dar pasos positivos para asegurar la no vulnerabilidad de los mismos, tanto a través de una aceptación pasiva como de una participación activa.

En el Grupo Sancor Seguros entendemos que es necesario contar con una Política de Derechos Humanos, como una expresión pública de nuestro respeto por las normas alusivas al tema internacionalmente reconocidas, y como un requisito indispensable de actuación que asociamos a nuestra misión de brindar protección personal y patrimonial a los asegurados.

Es por esto que en materia de derechos humanos formalizamos nuestro compromiso explícito, basando nuestra política en:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Hu-

manos, 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 de Naciones Unidas para el Empoderamiento de las Mujeres.**
- 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 trabajo realizado como miembros del **Human Rights Working Group (Naciones Unidas).**

Nuestro compromiso con los derechos humanos

En el Grupo Sancor Seguros, los derechos humanos son esenciales para lo que hacemos. No concebimos nuestro trabajo sin el debido respeto a cada persona con quien tenemos algún tipo de relación o influencia. Es por ello que reconocemos tanto su importancia como su universalidad, que los hacen aplicables de forma indivisible en todas las situaciones.

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: 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional. 2. No ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

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: 1. Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes. 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades.

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 defendemos el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva, y los procedimientos de información y consulta eficaces.

Prestamos especial importancia a la integración de personas de grupos vulnerables donde los derechos humanos se pueden ver afectados.

Además, mantenemos el compromiso de seguir aumentando la capacidad de nuestra gestión para identificar y responder a las preocupaciones de manera efectiva. También promovemos el establecimiento de mecanismos eficaces de reclamo para nuestros proveedores.

Alcance de la Declaración de Respeto por los Derechos Humanos

El compromiso del Grupo Sancor Seguros con los derechos humanos va más allá de las personas que forman parte de la Organización. Es por ello que esta política también está dirigida a clientes, proveedores y a la sociedad en su conjunto. Nos comprometemos a respetar los derechos humanos y a establecer mecanismos que permitan verificar su cumplimiento en todas nuestras actuaciones a lo largo de la cadena de valor y en todos los lugares donde operemos.

Esta Declaración consolida nuestros compromisos existentes y aporta una mayor claridad sobre nuestros procesos y procedimientos.

Todos los empleados de Sancor Seguros Uruguay firmaron la presente declaración, ratificando su conocimiento y apoyo a los lineamientos definidos.

El derecho a la vida. En qué creemos: nuestro trabajo con grupos vulnerables. Seguridad vial.

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

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

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

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

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

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

Para conocer nuestro aporte en materia de seguridad y prevención ver el Capítulo 7 de este Reporte.

6.2. NUESTRO COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

En línea con la responsabilidad asumida en la gestión de la sustentabilidad, aceptamos un nuevo compromiso: el de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad desde un enfoque de igualdad de género. Es por eso que firmamos nuestra adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, propuesta que ofrece a las empresas y al sector privado, orientaciones prácticas sobre cómo promover la igualdad de género en el mercado laboral. Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplican -o a crear otras nuevas- para favorecer el empoderamiento de las mujeres.

De forma resumida, estos principios consisten en:

1. Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Firma de Adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer.



6.3. TRABAJO POR LA INCLUSIÓN SOCIAL



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 2017, 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 DORADO, por haber 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.

Reconocimientos de la Fundación Huesped a Grupo Sancor Seguros por sus acciones en el marco de la iniciativa "Empresas comprometidas en la respuesta al VIH/Sida"



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.

Desde el Grupo Sancor Seguros 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.

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

 <ul style="list-style-type: none"> ● ACCESIBILIDAD 	<p>Queremos lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles y cómodas para todos nuestros empleados, en especial para personas con discapacidad. Para ello, nuestra intención es trabajar en adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad. En Sancor Seguros Uruguay inauguramos la primera sala lactaria con el fin de brindar un mejor lugar a la mujer en período de amamantamiento.</p>
 <ul style="list-style-type: none"> ● EMPLEO INCLUSIVO 	<p>Desde el año 2016 trabajamos desde el Grupo en Argentina en un programa de asesoramiento para evaluar la incorporación de personas con discapacidad y de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores. Esta propuesta también se trasladará a Sancor Seguros Uruguay en los próximos ejercicios.</p>
 <ul style="list-style-type: none"> ● COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN 	<p>Con el fin de fomentar la diversidad en la comunidad, buscamos ser miembros de diferentes instituciones que promuevan activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales. Sancor Seguros Uruguay fue sponsor de la tradicional maratón denominada "Teletón" (ver ejemplo en recuadro).</p>
 <ul style="list-style-type: none"> ● NEGOCIOS INCLUSIVOS 	<p>Es nuestro objetivo comenzar a incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, pequeños productores agropecuarios, productores de pueblos originarios; para la contratación de algunos servicios o para la compra de productos.</p>
 <ul style="list-style-type: none"> ● CONCIENTIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INCLUSIVAS 	<p>Estamos realizando un trabajo conjunto con el Área de Marketing, para que nuestras comunicaciones sean cada vez más inclusivas, como por ejemplo, el subtítulo de videos.</p>

Compromiso con la inclusión

Sancor Seguros Uruguay fue sponsor de la tradicional maratón televisiva llamada "Teletón". Este evento anual consiste en un programa televisivo de 24 horas ininterrumpidas, transmitido en cadena nacional por los canales de televisión abierta y radioemisoras de todo el país. Durante su desarrollo se concientiza sobre la problemática de la discapacidad, se promueve la inclusión de las personas con discapacidad y se solicita la colaboración de la ciudadanía. La Fundación Teletón en Uruguay fue constituida con el fin de trabajar para hacer posible la creación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de centros de rehabilitación pediátrica al alcance de todos. El objetivo técnico de los mismos es la rehabilitación integral del niño y joven (hasta 18 años) portador de una discapacidad de origen neuro-músculo-esquelética, de manera de favorecer su inclusión familiar, escolar, laboral y social.

Sebastián Trivero – Gerente General, participó de la comunicación televisiva de la "Teletón".





PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD



**7.1. Prevención, salud y seguridad hacia
nuestras comunidades**

7.2. Compromiso con la solidaridad



**Participación Activa y Desarrollo de la
Comunidad**

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología

Asunto 7: Inversión social



Derechos Humanos

Asunto 7: Derechos económicos, sociales
y culturales

7.1. PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES

7.1.1. Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”

Este programa nació en 2007 en Argentina y desde sus inicios trabajamos con la clara y desafiante intención de llegar a toda la sociedad con un programa de prevención vial. Para ello implementamos cinco líneas de acción que mantenemos en el tiempo pero que renovamos con cada destinatario.

Cuando decidimos implementar el Programa Rutas en Rojo, nos impulsaba una razón muy alarmante: el alto índice de siniestralidad.

Además, se pensó para dar respuesta a una de las expectativas más mencionadas en el diálogo realizado por el Grupo Sancor Seguros en el año 2006. De las 2.804 expectativas, más del 35% de los pedidos específicos estaban enfocados en que propiciemos más capacitación en seguridad vial y prevención de riesgos en la vía pública, y adoptemos una actitud activa en pos de disminuir las muertes por siniestros viales.

En ese contexto y si bien los siniestros de tránsito son uno de los inconvenientes centrales de la actividad aseguradora, nuestra empresa optó por plantear este problema social entendiendo la importancia que tiene independientemente de lo económico.

Cada línea de acción tiene como objetivo concientizar a sus destinatarios, según los diferentes roles en la vía pública.

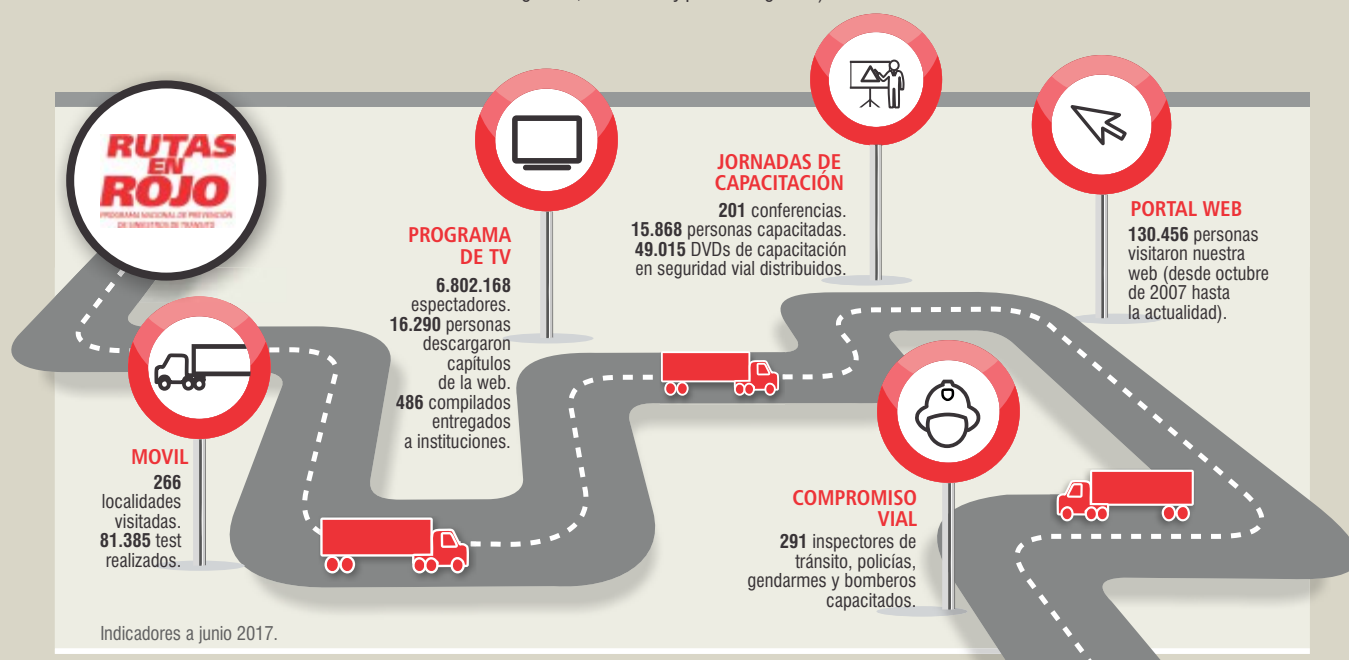


Presencia del Móvil Rutas en Rojo en Expo Activa 2017.

Programa de Televisión: material audiovisual que incluye 13 capítulos de investigación periodística. En cada episodio se reconstruyen siniestros viales resonantes ocurridos en Argentina, con el objetivo de determinar sus causas y evitar que se repitan.

Jornadas de Capacitación: espacios de prevención de siniestros de tránsito destinados a diferentes públicos en sus roles tanto en la vía pública (peatón, ciclista, conductor, transportado) como en la sociedad (autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general).

Portal Web www.rutasenrojo.com.ar: este sitio especializado cuenta con información actualizada de los avances en las distintas líneas de acción de Rutas en Rojo. Ofrece además contenidos y material relacionados a seguridad vial.



Móvil equipado con ocho estaciones informatizadas que brindan la posibilidad de realizar test gratuitos para evaluar las aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.

Compromiso Vial abarca convenios con Municipios y su premisa es contribuir en la formación de aquellas personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.



Presencia del Móvil Rutas en Rojo en Expo Activa 2017.

En Uruguay, el Móvil Rutas en Rojo inició su recorrido en el año 2011 y visitó Punta del Este (Plaza de los Artesanos) y Maldonado (Plaza Maldonado).

Algunos comentarios de las personas que visitaron el Móvil en Punta del Este:

“Es una actividad que deberían llevar a cabo mayor cantidad de empresas ya que concientiza a la población sobre los errores que uno puede cometer al conducir, cuáles son las “fallas” que se tienen al volante”.

“Es divertido e interesante ya que sale de lo común a lo que es el tipo de propuestas que se realizan en el departamento”.

“Me asombra y llama la atención el hecho de que el test se haga en computadoras y también los videos que pasan durante el tiempo de espera”.

“Es muy útil ya que lo siento como un examen médico. Siento que es un test serio que me hace ver puntos débiles que desconocía”.

En el año 2017 nuestro programa formó parte del stand institucional de Expo Activa que se realizó desde el 14 al 18 de marzo de 2017. Los visitantes tuvieron la posibilidad de evaluar sus capacidades psicofísicas y cognitivas para la conducción mediante el test gratuito y confidencial que ofrece el Móvil Rutas en Rojo.

7.176.737

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



Indicadores a junio 2017.

Sólo en Uruguay se concretaron

más de 1.960 test

anónimos cuyos resultados se entregaron en forma gratuita a los participantes.





Jornadas de Formador de Formadores en Paysandú.



Resultados de Formador de Formadores en Paysandú - año 2013

35 instituciones educativas participantes.



131 asistentes.



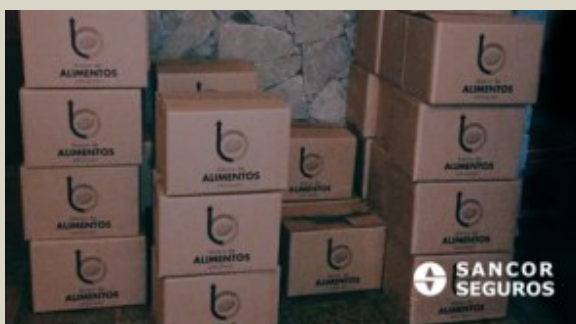
92,86% de los asistentes afirmó que cambió su forma de conducir en la vía pública luego de haber completado el programa.

7.1.2 Formador de Formadores

Programa de Capacitación Docente para la Enseñanza de la Educación Vial en la Escuela, coordinado por la Fundación del Grupo Sancor Seguros en convenio con Ministerios de Educación de distintos departamentos o con Gobiernos Municipales cuando se trata de la modalidad taller.



Edición 11° de la Copa Sancor Seguros.



Campaña de donaciones para damnificados por inundaciones.

7.2. COMPROMISO CON LA SOLIDARIDAD

7.2.1. Deporte y solidaridad unidos en la 11° edición de la Copa Sancor Seguros en Montevideo

Tuvo lugar la final de la 11° edición de la Copa Sancor Seguros en Montevideo, organizada por nuestra Aseguradora en apoyo al básquet uruguayo. Mediante este certamen, nuestro Grupo acompañó una vez más al deporte, promoviendo los valores de trabajo en equipo, esfuerzo y solidaridad. El torneo tuvo además fines solidarios ya que en este marco se llevó adelante una campaña de recolección de alimentos que fueron donados a diferentes Centros de Atención a la Infancia y la Familia (CAIF).

El resultado de esta acción fue sumamente satisfactorio, recaudándose 58 cajas de alimentos que fueron entregados al Banco de Alimentos de Uruguay, entidad encargada de coordinar la distribución a las distintas instituciones.

7.2.2. Acciones solidarias para ayudar a los damnificados de las inundaciones

En enero de 2017, representantes de Sancor Seguros Uruguay entregaron en el Club de Leones de Salto las donaciones destinadas a los afectados por las inundaciones de dicha localidad y de Paysandú. Se donaron principalmente artículos básicos de aseo personal y limpieza: jabones, lavandina, escobas, paño de piso, guantes, insecticidas, hipoclorito, ente otros.

Donaciones

- 2015: Plus Ultra: computadoras.
- 2016: Alsur SRL: artículos escolares.
- 2016: Graney S.A.: donación inundados en Salto.
- 2017: Copa Sancor Seguros: la entrada era un alimento no perecedero.
- 2015-2016-2017: Mc día feliz: donación a la Casa de Ronald McDonald.



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



8.1. Estrategia de cuidado del ambiente

8.2. Uso sostenible de los recursos

8.3. Conformidad ambiental de nuestros productos y servicios

8.4. Prevención de la contaminación

8.5. Adaptación a los cambios meteorológicos



8.1. ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE



El Medio Ambiente

Asunto 1: Prevención de la contaminación

Asunto 2: Uso sostenible de los recursos

Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

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 capacita-



ESTRATEGIA TRANSVERSAL

ción 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 involucramos en contrataciones que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social.





8.2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS



El Medio Ambiente

Asunto 1: Prevención de la contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

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

En esta línea, se mejoró el consumo de energía eléctrica a través de la instalación de 140 nuevas lámparas de larga vida led. A su vez, se cambió el equipo de aire acondicionado en sala de servidor por uno de menor consumo eléctrico ya que este permanece activo las 24 horas, lo cual se tradujo en una reducción de la energía consumida.

Nuestro objetivo es extender nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente a toda nuestra cadena de valor. De esta forma, los talleres mecánicos oficiales que trabajan como proveedores de Sancor Seguros Uruguay utilizan pintura al agua sin químicos contaminantes y nuestro proveedor de servicio de auxilio recicla baterías desgastadas o sin vida útil, como también todo tipo de fluidos cambiados en las unidades.



Reducción de un
75% en la cantidad de
hojas utilizadas para emisión de
pólizas en los ramos de Caución,
Casco y Transporte.



8.3. CONFORMIDAD AMBIENTAL DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



El Medio Ambiente

Asunto 1: Prevención de la contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales



Asunto de Consumidores

Asunto 3: Consumo sostenible

Como empresa de servicios, la materialización de nuestro impacto en el medio ambiente está dada por el uso de papel como insumo básico para muchos de nuestros procesos. Conscientes de esto, el Departamento de Sinistros logró el mayor cambio en cuanto al uso sustentable de los recursos a principios de 2017, al desarrollar un sistema 100% digital para los expedientes. Gracias a esta iniciativa se han quitado varias bibliotecas y en ese espacio se creó una sala de capacitación con TV. Actualmente, toda la documentación de este Departamento se archiva digitalmente en el sistema y tampoco se utilizan más carpetas de legajos.

A futuro, se planea poder realizar esta misma operación con las facturas, a través de e-facturas enviadas directamente entre proveedor y gestor.

Adicionalmente, en flotas de automotor con gran volumen de certificados de la empresa, empezando por la más grande, hemos logrado en conjunto con nuestros Corredores poder enviar toda la documentación en formato PDF. De esta manera, solamente con esta flota estamos ahorrando unos 6.000 hojas y 1.500 sobres anuales.

Tenemos como objetivo dejar de imprimir los avisos de renovación mensuales para poder enviarlos a los Corredores mediante formato PDF. De esta forma, ahorraríamos aproximadamente unos 22.000 hojas y 600 sobres grandes al año, solamente en Casa Central. Para ello se invitará al cliente a adherirse al envío de su póliza por mail.

En los ramos de Caución, Casco y Transporte se maneja un sistema digitalizado casi en su totalidad. Antiguamente se archivaba toda la documentación requerida para la emisión de las pólizas en carpetas, mientras que hoy en día solamente se guarda en físico la copia del documento firmado por el cliente y el resto de la documentación queda archivada en nuestro sistema de trabajo.

Además, los balances contables y económicos solicitados a cada empresa, clientes o cuentas particulares ahora son enviados vía mail y devueltos de la misma manera tras posterior análisis contable. En el ramo de Vida se optó por no imprimir más documentación emitida por los call center y las pólizas colectivas son enviadas vía mail.

8.4. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

8.4.1. Programa “Compromiso con el ambiente”

El Grupo Sancor Seguros lanzó este programa en 2012 para la sensibilización y racionalización del uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados. En el marco de este Programa, en Sancor Seguros Uruguay comenzamos a implementar acciones para cuidar los espacios de trabajo y el medio ambiente en general. El objetivo es trabajar en vinculación con entidades locales (municipios, cooperativas, asociaciones, etc.) para la disposición final de los residuos, lo cual nos permite contribuir también con el desarrollo social a través del fomento de las actividades de estas instituciones. En esa línea, se colabora con Teletón Uruguay.



Disposición de cesto específico para recolectar tapitas plásticas en desuso.

8.5. ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

En los últimos años se registraron fenómenos naturales que afectaron a diferentes zonas del país, con lo cual las coberturas de nuestra Aseguradora tuvieron que adecuarse a los mismos.

Una de las estrategias que adoptamos en el Área de Seguros Agropecuarios consiste en minimizar la incertidumbre climática; por lo tanto, se extendió el inicio de cobertura de 3 a 5 días en todos los productos del ramo.

Por otra parte, el producto llamado “de inversión global” permite salvaguardar a la empresa agropecuaria, ya que mediante esta herramienta el productor tiene su inversión cubierta contra todo riesgo (helada, sequía, inundación, etc.), permitiéndole afrontar las zafas venideras.

Además, estamos desarrollando con el sector público y privado, coberturas del tipo “índice o paramétricas”, aumentando la posibilidad de cubrir riesgos como ser variaciones de temperatura, milímetros caídos de lluvia, etc. La ventaja de este tipo de coberturas es que son desarrolladas

para incluir a sectores socialmente más vulnerables.

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



■ Daño por agua e inundación.



■ Granizo.



■ Huracán / Ciclón / Tornado.



■ Rayo.

	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2016	PAGOS AÑO 2016	CANTIDAD DE SINIESTROS AÑO 2017	PAGOS AÑO 2017
Causas de siniestros: bajas temperaturas en floración, exceso de humedad, falta de piso, granizo, viento, heladas, incendio, resiembra.	388	\$U 3.297.695	265	\$U 559.847



INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE



9.1. Influencia de impacto en los grupos de interés

9.2. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas

9.3. Indicadores de Sustentabilidad

9.4. Glosario



Con eje en el diálogo con los grupos de interés y en la mejora continua, nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresaria se impulsa siguiendo lineamientos internacionales de sustentabilidad, como la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, los principios y estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI Standards), los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible también de Naciones Unidas y los estándares AA1000 de AccountAbility. Además, nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE del Grupo Sancor Seguros y la Materialidad de nuestro Proceso, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000.

Hoy continuamos con la adopción y profundización de estas normas, focalizándonos en la gestión de los temas materiales para Sancor Seguros Uruguay como los temas relevantes que debemos abordar, 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.

9.1. INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

A continuación presentamos la relación que cada tema material seleccionado para Sancor Seguros Uruguay tiene respecto a los estándares temáticos de la Guía GRI Standards y su impacto con nuestros grupos de interés. Estos asuntos estratégicos están separados, a su vez, por Materia Fundamental de la ISO 26000.

Temas materiales	Estándares GRI relacionados	IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS						
		E	A	C	P	G	CL	M
Prácticas Justas de Operación								
Desempeño económico	GRI 201: Desempeño económico							
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Presencia en el mercado	GRI 202: Presencia en el mercado	✓		✓				
Lucha contra la corrupción (prevención lavado de activos y antifraude)	GRI 205: Anticorrupción	✓	✓	✓		✓	✓	
Gestión de proveedores: proceso de contratación, evaluación, desarrollo y diálogo	GRI 204: Prácticas de adquisición				✓			
Prácticas Laborales								
Empleo, condiciones de trabajo y protección social	GRI 401: Empleo	✓				✓	✓	
Relaciones empresa/trabajadores, comunicación, formación y desarrollo humano	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	✓						
	GRI 404: Formación y enseñanza							
Seguridad y salud de empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	✓						
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	✓					✓	
Asuntos de Consumidores (Corredores / Clientes / Asegurados)								
Compromiso con el canal de ventas	GRI 203: Impactos económicos indirectos	✓	✓	✓				
Compromiso con clientes (servicio de atención y apoyo). Nuevos desarrollos de productos	GRI 203: Impactos económicos indirectos	✓	✓	✓			✓	
Responsabilidad por productos y servicios. Cumplimiento con la ley y regulaciones	GRI 417: Marketing y etiquetado	✓	✓	✓		✓		
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico							
Educación y protección de la salud, seguridad y privacidad de los asegurados	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	✓	✓	✓				
	GRI 418: Privacidad del cliente							
Derechos Humanos en la industria del Seguro (**)								
Seguridad Vial	GRI 413: Comunidades locales	✓	✓				✓	
Cuidado y promoción de los DDHH en cadena de valor (Seguridad Vial con proveedores)	GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos		✓	✓	✓		✓	
Trabajo con la comunidad y los DDHH (Seguridad Vial en alianza con el Estado y la Sociedad Civil)	GRI 413: Comunidades locales					✓	✓	
Respeto por los DDHH: no discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, acciones contra la explotación infantil, y trabajos forzados u obligatorios	GRI 406: No discriminación							
	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva							
	GRI 408: Trabajo infantil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio							
	GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos							
Participación activa y desarrollo de la comunidad								
Promoción del Cooperativismo y Educación	GRI 413: Comunidades locales	✓	✓	✓			✓	
Niñez: prevención, seguridad y salud	GRI 413: Comunidades locales	✓	✓	✓			✓	
Cumplimiento normativo de leyes	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	✓	✓	✓		✓	✓	
Mecanismos de reclamos sobre impacto en sociedad	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	✓	✓	✓		✓	✓	
Cuidado del medio ambiente								
Uso sostenible de los recursos y energía	GRI 302: Energía	✓						✓
Conformidad Ambiental de los productos y servicios (pólizas electrónicas, bolsas oxido biodegradables, entre otros)	GRI 301: Materiales		✓			✓		✓
	GRI 307: Cumplimiento ambiental							
Adaptación de estrategias de productos y servicios al cambio meteorológico	GRI 203: Impactos económicos indirectos		✓			✓		✓
Concientización a empleados y sociedad, y trabajo con las unidades de negocio	GRI 203: Impactos económicos indirectos	✓					✓	✓

(**) Al igual que nuestra Casa Matriz en Argentina, Sancor Seguros Uruguay toma 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". En tal sentido, nos comprometemos y trabajamos a favor de la Seguridad Vial, procurando llegar a todos estos sectores vulnerables y demás grupos de interés de nuestra empresa.

Referencias

E: Empleados; A: Asegurados; C: Corredores; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: Comunidades Locales; M: Medio Ambiente

9.2. COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Con este Reporte presentamos nuestra primera Comunicación para el Progreso (COP) como parte del apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas y damos cuenta 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.



Pacto Global
Río Uruguay

Para más información, ingresar a:
www.pactoglobal.uy | www.unu.org.uy

9.3. INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

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

- GRI - Global Reporting Initiative - Guía Standards - criterio "De conformidad", opción "Esencial".
- Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Activa.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global, GRI y WBCSD).

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto
GRI 101: Fundamentos 2016					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102:	102-1 Nombre de la organización	Retiración tapa			
Contenidos	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.1			
Generales 2016	102-3 Ubicación de la sede	1.1			
	102-4 Ubicación de las operaciones	1.1			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1			
	102-6 Mercados servidos	1.1, 5.2			
	102-7 Tamaño de la organización	1.1, 3.1, 4.1			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1, Nota 2		8.5, 10.3	Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	3.2			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 3			Principio 8
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Retiración tapa, 2.1, 8.1, 8.5			
	102-12 Iniciativas externas	1.5, 2.6, 2.7, 6.1, 6.2, 9 - 9.3			
	102-13 Afiliación a asociaciones	1.5			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Alta Dirección			
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Retiración tapa, Mensaje de la Alta Dirección, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 4.3 - 4.3.1, 7.1.1, 8.1, 9.1			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.1, 3.3.1			Principio 10
	102-18 Estructura de gobernanza	1.2 - 1.4			
	102-19 Delegación de autoridad	1.4, 1.5			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	1.3			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.4		16.7	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	1.3			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2.4		16.7	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2.4, Nota 4			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 4			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.4			
	102-40 Lista de grupos de interés	2.5, 9.1			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 5			Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.5			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2, 2.3, 4.3, 4.3.1, 5.3, 7.1.1			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.3, 4.3.1, 7.1.1			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 6			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2.2, 2.4, 9.1			
	102-47 Lista de temas materiales	2.4			
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		Nota 8		
	102-50 Período objeto del informe	Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2017			

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto
	102-51 Fecha del último informe		Nota 8		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes		Nota 8		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2017			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2017			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	9.3			
	102-56 Verificación externa	Nota 9			
TEMAS MATERIALES					
Desempeño Económico					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3.1			Principio 1 Principio 8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1			
GRI 201:	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3.1		8.2	
Desempeño Económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	8.5		13.1	Principio 7
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	3.1, 4.2.1, Nota 10			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 11			
Presencia en el mercado					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 1.2, 1.3, 2.7			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.2, 1.3			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 12		8.5	Principio 6
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3.2, 5.1, 6.3			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1, 6.3			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2, 5.1, 6.3		8.3 8.5	
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.2.1		8.3	
Anti-corrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3, 3.3.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3.2			
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	3.3.2		16.5	Principio 10
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 13		16.5	Principio 10
Materiales					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 8.1, 8.3			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.3, 8.4.1			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	8.3, 8.4.1			Principio 7 Principio 8
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 14		Principio 8
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 8.1, 8.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.2			
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	8.2	Nota 15	8.4 13.2	Principio 8 Principio 9
Cumplimiento ambiental					
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 8.1, 8.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.1 - 8.5			
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 16			Principio 8

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 4.1 - 4.2.1			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1 - 4.2.1			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 17		5.1, 8.5, 10.3	Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.2.1		3.2, 8.5	
	401-3 Permiso parental	Nota 18		5.1, 8.5	Principio 6
Relaciones trabajador-empresa					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 4.1 - 4.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1 - 4.2			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Nota 19	8.8	Principio 3
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 4.4			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Nota 20		8.8	
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 21		8.8	
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 4.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.5		5.1, 8.5, 10.3	Principio 6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.5		8.2, 8.5	
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 4.1, 6.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 22		5.1, 10.3	Principio 6
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3.3.1, 6.1, 6.2, 6.3			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.2, 6.3			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 23		5.1, 8.8	Principio 6
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 6.1 - 6.3			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1 - 6.3			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	6.1, 6.3			Principio 1
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.3, 6.3, 7.2.1			Principio 1
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 7 - 7.3.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.1 - 7.2.2			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	7.1 - 7.2.2			Principio 1

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	ODS	Pacto
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 5.2, 5.3.1, 5.5 - 5.5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.7, 5.2, 5.3.1, 5.5 - 5.5.2			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	5.3.1, 5.5.1, 5.5.2, Nota 24			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 25			
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3.3.1			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 25			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 25			
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 5.5 - 5.5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.5 - 5.5.2			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 25			
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.3, 2.4, 9.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Retiración tapa, 2.7, 3.3 - 3.3.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3 - 3.3.2			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 25			

Notas

Nota 1: Sancor Seguros S.A. Uruguay.

Nota 2: Todos los empleados con contratos fijos poseen jornada completa a excepción de los colaboradores que gozan del medio horario una vez que nace su hijo y hasta que este cumpla 6 meses de edad (Ley de Cuidados). Luego realizan una hora menos por amamentamiento hasta que el Instituto Nacional del Niño y del Adolescente de Uruguay (INAU) lo decida mediante formulario. La interesada debe realizar un trámite cada 6 meses ante dicho organismo.

Nota 3: Durante el 2017 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la compañía. Sin embargo, incorporamos algunos proveedores relacionados con una nueva estructura de control y mejora del servicio en el área de siniestros (talleres, tasadores, auditorías de reparaciones).

Nota 4: En cada reunión del Consejo de Administración se evalúa la eficacia de los procesos de gestión del riesgo ya que en ellas los gerentes y directores exponen cómo cumplieron los objetivos y responden por su accionar. Estas reuniones son de carácter mensual.

Nota 5: Ninguno de los colaboradores está adherido al sindicato.

Nota 6: Actualmente Sancor Seguros S.A Uruguay no publica una memoria o balance financiero.

Nota 7: Las aclaraciones sobre las técnicas de medición se realizan a lo largo del Reporte.

Nota 8: Este contenido no aplica ya que el presente documento es nuestro primer Reporte de Sustentabilidad.

Nota 9: Este Reporte de Sustentabilidad no ha sido verificado externamente.

Nota 10: La Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (A.M.E.S.S) fue creada con el objetivo primordial de administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas. El mismo consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo sujeto a aportes que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado, por nuestra empresa y los asociados. De acuerdo con el Reglamento, los aportes personales se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años en adelante al cese de su actividad, 4%.

Nota 11: Durante 2017 no se recibió asistencia financiera (desgravaciones fiscales y créditos fiscales, subsidios, subvenciones, premios, incentivos financieros) de parte del Gobierno.

Nota 12: El 50% de los altos ejecutivos son uruguayos contratados de la comunidad local, mientras que la otra mitad son argentinos.

Nota 13: No se registraron casos de corrupción durante 2017.

Nota 14: El indicador en su totalidad no aplica a Sancor Seguros Uruguay dada la naturaleza de su negocio.

Nota 15: A la fecha de publicación de este Reporte, la información relacionada con los consumos de luz y agua no se encuentran disponibles. En Uruguay no se consume gas. Se está trabajando para poder sistematizar internamente esta información de modo de contar con ella e incluirla en futuros Reportes.

Nota 16: Durante 2017 no se registraron multas y sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

Nota 17: Indicadores de empleo

	Casa Matriz	Mercedes	Paysandú	Punta del Este	Salto	San José	TOTAL***
Datos año 2017							
Ingresos	6	0	1	0	0	1	8
Egresos	6	0	1	0	0	2	9
Tasa de contratación*	10,2%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	40,0%	10,9%
Tasa de rotación**	10,2%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	11,3%
Datos año 2016							
Ingresos	6	0	0	0	1	1	8
Egresos	5	0	0	0	1	0	6
Tasa de contratación*	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	40,0%	11,0%
Tasa de rotación**	9,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	28,6%	10,1%
Datos año 2015							
Ingresos	11	0	0	0	0	1	12
Egresos	5	0	0	0	1	1	7
Tasa de contratación*	19,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	17,0%
Tasa de rotación**	15,5%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	50,0%	14,4%

* La metodología de cálculo utilizada corresponde al total de ingresos sobre la cantidad promedio de colaboradores en el año.

** La metodología de cálculo utilizada corresponde al promedio de ingresos y egresos del año sobre la cantidad promedio de colaboradores.

*** Datos totales de Sancor Seguros Uruguay, incluyendo todas las regiones.

Nota 18: Número total de colaboradores que tuvieron el derecho a la licencia: 2 paternidad y 2 maternidad.

Número total de colaboradores que gozaron la licencia: 2 paternidad y 2 maternidad.

Número de colaboradores que se reincorporó al trabajo después de terminar con la licencia: todos nuestros colaboradores que gozaron de la licencia se han reincorporado al trabajo, a excepción de las personas que luego del parto quisieron gozar de su licencia ordinaria.

Nota 19: Actualmente no contamos con plazos preestablecidos mínimos de aviso sobre los cambios operacionales.

Nota 20: No contamos con un Comité de Salud y Seguridad dentro de nuestra organización.

Nota 21: No tenemos acuerdos formales con sindicatos que abarquen los temas de salud y seguridad.

Nota 22: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

Nota 23: Durante 2017 no se registraron incidentes de discriminación.

Nota 24: El 100% de los productos y servicios son evaluados por sus impactos en la seguridad de los clientes a fin de hacer mejoras.

Nota 25: Durante 2017 no se registraron incumplimientos de las normativas, multas e incidentes relativos a los siguientes temas: impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios; el etiquetado de productos y servicios; las comunicaciones de marketing; y el incumpliendo de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

9.4. GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros S.A. Uruguay (empresa del Grupo Sancor Seguros de Argentina), que corresponde al período enero – diciembre de 2017 (ejercicio económico de Sancor Seguros Uruguay).

Hemos utilizado los siguientes estándares internacionales en el Proceso de RSE:

- Iniciativa de Reporte Global - Guía Standards - Criterio “De conformidad”, opción “Esencial”.
- Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.
- Pacto Global de Naciones Unidas - COP Activa.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas a través de su herramienta SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- Serie AA1000 de AccountAbility.

La Gestión de Sustentabilidad de Sancor Seguros Uruguay está enmarcada en la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros de Argentina y estructurada en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

El listado de temas Materiales que se presenta en este Reporte determina los temas clave de la empresa y la industria que son abordados en esta publicación y que serán eje del Proceso de RSE 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.

Con este Reporte presentamos también nuestra primera Comunicación para el Progreso (COP), como parte del apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas.

Además, en 2017 iniciamos 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.

Contacto con nuestros grupos de interés



Derechos Humanos
Asunto 4: Resolución de
reclamaciones

Centro de atención al cliente: **0800 - 2543**

Correo electrónico: **info@sancorseguros.com.uy**

Redes sociales: **www.facebook.com/sancorsegurosuy/**
<https://twitter.com/SancorUruguay>

Correo postal: **Sancor Seguros, Rincón 493, Montevideo,
Uruguay CP 11100**

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

Nuestro sitio web: www.sancorseguuros.com.uy

www.facebook.com/sancorseguurosuy/

<https://twitter.com/SancorUruguay>

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Primer Reporte de Sustentabilidad, año 2017, versión completa impresa y online.

Distribución: gratuita.

Acceso: el documento en formato electrónico se encuentra disponible en www.sancorseguuros.com.uy.

SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

La voluntad de Sancor Seguros Uruguay y del Grupo Sancor Seguros es la de promover acciones que generen entornos amigables, sanos y seguros; que ofrezcan calidad de vida para todos. Esa actitud vuelve a reafirmarse en este Reporte.

La estética destaca la necesidad de potenciar la conciencia de una sociedad sostenible que asuma los objetivos globales, construyendo bases sanas y sólidas para las próximas generaciones.

Para ello la imagen humana de la portada se ubica en el centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como abrazándolos, haciéndolos parte de sus acciones, tomando conciencia.



De esta manera Sancor Seguros Uruguay, propone otra forma de ser humanos, ser ciudadanos sustentables.

(cicarelli fisanotti)

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el aporte del equipo de colaboradores de Uruguay y Argentina que participaron e hicieron posible este Primer Reporte de Sustentabilidad, y especialmente al Comité de RSE de Sancor Seguros Uruguay.

Elaborado por: Área de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Sancor Seguros Argentina y Comité de RSE de Sancor Seguros Uruguay.

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

Montevideo, marzo de 2018.

