Hacia un Ciudadano Sustentable

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Ejercicio 2016/2017

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria
Sancor Seguros Paraguay

Lineamientos utilizados
ISO 26000 - PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS - ODS

SANCOR SEGUROS

La **Estrategia de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay,** 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.

ODS 17

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 alguno 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.

ODS 8

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**.

ODS 3	ODS 4	ODS 8

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.

ODS 8

Comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que estamos insertos, creamos 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 tenemos el conocimiento en ese sector para sembrar cambio social.

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

ODS 4	**ODS 5**	**ODS 8**

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 10 Principios que promueve el Pacto Global de Naciones Unidas y los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Nuestra planificación estratégica y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000.

Contenido

MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN 6
Capítulo 1: NUESTRA EMPRESA 8
1.1 Quiénes somos 8
1.1.1. Alcance geográfico 9
1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria / Diagrama Funcional 11
1.3. Sustentabilidad integrada en la Gestión Estratégica del negocio. Gobierno RSE 12
1.4. Compromiso con Iniciativas Internacionales de Sustentabilidad 12
Capítulo 2: CIUDADANO SUSTENTABLE: UN COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE 14
2.1. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad 14
2.2. Proceso de RSE en Sancor Seguros Paraguay 15
2.3. Análisis y matriz de materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio 16
2.4. Mapeo y Diálogo con los grupos de interés 18
2.5. Adopción de la Norma ISO 26000 19
2.6. Contribución de Sancor Seguros Paraguay a la Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible 20
Capítulo 3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO 23
3.1. Desempeño Económico y Panorama del Mercado Asegurador 23
3.2. Anticorrupción 24
3.2.1. Ética y transparencia 24
3.2.2. Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo 25
3.2.3. Prevención del Fraude 26
3.3. Promoción de RSE en la cadena de valor: el compromiso con los proveedores 27
Capítulo 4. PRÁCTICAS LABORALES 29
4.1. Trabajo y relaciones laborales 29
4.2. Condiciones de trabajo y protección social 31
4.2.1. Beneficios para nuestra gente 31
4.3. Comunicación y formación en RSE 33
4.3.1. Diálogo con los empleados 34
4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 36
4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 39
Capítulo 5: ASUNTOS DE CONSUMIDORES 41
5.1. Compromiso con nuestros Agentes 41
5.1.1 Programa de Capacitación Continuada 42
5.1.2. Gráfico ciclo de producto servicio 42
5.2. Compromiso con nuestros Clientes 43
5.2.1 Nuestros socios: clientes y asegurados 43
5.3. Servicio de Atención y Apoyo al Cliente 44

5.3.1. Contactos con los clientes 48
5.3.2. Nuevos desarrollos para los clientes 48
5.3.3. Protección y privacidad de los datos de los asegurados 49
Capítulo 6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS 50
6.1. Nuestro compromiso con los DDHH 50
6.2. Trabajo por la inclusión social 53
Capítulo 7.- PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD 55
7.1. Prevención, salud y seguridad hacia nuestras comunidades 55
7.1.1. Programa de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo" 55
Capítulo 8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE 57
8.1. Estrategia de cuidado del Ambiente 57
8.2. Uso sostenible de los recursos 58
8.3. Prevención de la Contaminación 58
8.3.1. Programa "Compromiso con el ambiente" 58
8.4. Adaptación a los cambios meteorológicos 58
Capítulo 9. INFORMACION TÉCNICA DE ESTE REPORTE 60
9.1. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas 60
9.2. Indicadores de Sustentabilidad 60
GLOSARIO 64
Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 66

MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

Un comienzo, una historia

Para que una semilla germine, es preciso contar con dos elementos indispensables: tiempo y tierra fértil. El primero es vital, por cuanto nadie podrá pretender cosechar frutos de la noche a la mañana. Asimismo, el segundo es igualmente fundamental, pues de nada servirá esperar si no le hemos dado el contexto adecuado para desplegar toda su potencialidad.

Este Reporte que hoy tienes en tus manos es el fruto de una semilla que plantamos en 2009, año en que nació Sancor Seguros Paraguay. El tiempo transcurrido, como bien expliqué anteriormente, ha sido un factor esencial, pero también lo fue nuestro equipo de trabajo, que en su desempeño representó la tierra fecunda que la semilla necesitaba para fructificar.

En Sancor Seguros Paraguay compartimos la filosofía que impregna a todas las empresas del Grupo Sancor Seguros, que con más de 70 años de trayectoria tiene sede en Argentina y presencia también en Uruguay y Brasil. De acuerdo con ello, nuestro principal objetivo es proteger lo más importante en la vida de las personas: su patrimonio, su vida, su salud y la de sus seres queridos. Pero lo hacemos en completa armonía con el entorno.

Para ello, contamos con una Estrategia de Sustentabilidad que pone el foco no solo en el cuidado del medioambiente, sino también en la generación de valor económico y social, considerando el desarrollo sustentable de las comunidades en que operamos y de las generaciones tanto actuales como futuras. Estamos convencidos de que la Responsabilidad Social se relaciona con todos los deberes que una empresa tiene para con sus grupos de interés, así como para con la sociedad en la que está inserta.

Así hemos iniciado este camino que desembocó en la publicación de este primer Reporte de Sustentabilidad, al cual entendemos como un proceso que contribuye a sistematizar y medir el desempeño económico, social y ambiental; posibilita detectar oportunidades de mejora para una gestión responsable; brinda una herramienta de planificación y gestión de riesgos y nos sirve para comunicar en forma transparente y estandarizada las actividades empresariales, rindiendo cuentas en los planos económico, social y ambiental.

El Reporte, en síntesis, facilita una mejor gestión del riesgo; nos permite aprender de nuestros grupos de interés a partir del diálogo abierto y sincero con los mismos y desarrollar un vínculo de confianza, dado que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas y posibilita la comprensión del contexto complejo de los negocios. Además, conduce un desarrollo social más equitativo y sostenible al incorporar las expectativas de los afectados en la toma de decisiones; y sobre todo, nos ayuda a presentar un cuadro equilibrado de nuestro desempeño económico, ambiental y social a fin de medirlo, gestionarlo y optimizarlo.

Para su elaboración, hemos utilizado herramientas internacionales que constituyen un faro para los Procesos de Reporting de las empresas, como la ISO 26000, Guía no certificable que cuenta con 7 principios, 7 materias fundamentales que orientan al Proceso de RSE; los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que impulsan el compromiso con los Derechos Humanos, los Derechos de los trabajadores, el cuidado y la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción; y la Agenda 2030 a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) lanzados en 2015 por Naciones Unidas.

De este modo, damos un nuevo e importante paso en nuestra historia como empresa sustentable, de la mano de nuestros empleados, clientes, Agentes y socios comerciales.

Fernando Alloatti
Gerente General

Capítulo 1: NUESTRA EMPRESA

1.1 Quiénes somos

Desde 2009 y con Casa Central en Asunción, operamos en Paraguay en Seguros Agropecuarios, Patrimoniales y de Personas, con una oferta diversificada de productos para individuos y empresas que se adaptan a las necesidades de asegurabilidad de cada zona.

Además de alternativas innovadoras que brindan protección ante cualquier riesgo, sumamos un servicio diferencial y respuestas ágiles, con el compromiso de que los paraguayos disfruten aún más de lo que tienen y cuenten con el respaldo de una empresa de seguros de amplia trayectoria y proyección internacional.

De la mano de la figura del Corredor de Seguros, fortalecemos nuestra capacidad de ser una organización esencialmente “orientada al cliente”, con el propósito de desarrollar de manera paulatina una cultura asociada a la seguridad.

Sancor Seguros del Paraguay comparte los mismos valores esenciales de todas las empresas del Grupo. Los mismos rigen nuestras acciones empresariales y determinan nuestra forma de trabajo:

- Buscamos generar la Confianza que beneficie el desarrollo de las distintas actividades, adaptándonos a todas las situaciones que se presenten y ofreciendo una respuesta inmediata.
- En virtud de ello, la Innovación se convierte en uno de los valores fundamentales con los que trabajamos a diario, pues el objetivo de brindar permanentemente soluciones a problemas específicos, exige una continua evolución de nuestros productos.
- Para alcanzar la confianza en un rubro como los seguros, la Ética resulta una cualidad imprescindible en la conducción de las relaciones empresariales y personales. Por ello, en el Grupo Sancor Seguros alimentamos nuestro compromiso ético en todos los ámbitos donde nos hacemos presentes.

Misión

Contribuir al desarrollo del mercado asegurador nacional brindando 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

Ser una aseguradora líder del mercado paraguayo, basada en la calidad de nuestros servicios, la constante innovación y Responsabilidad Social Empresaria.

Valores

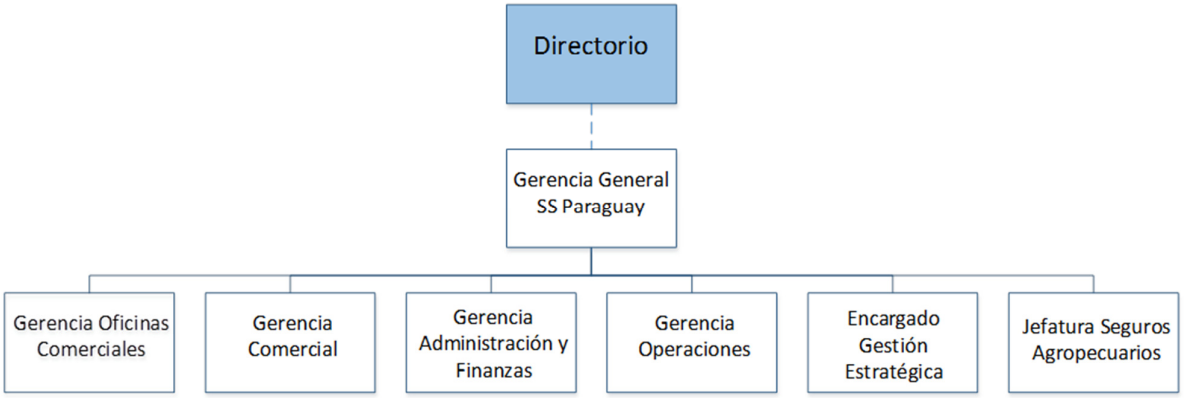
- Compromiso
- Actitud de Servicio
- Alta Calidad
- Vocación Comercial
- Responsabilidad Social

1.1.1. Alcance geográfico

Productos

Ramo	30/06/2016 %	30/06/2017 %
AUTOMOTORES	53,89%	52,53%
CASCO - EMBARCACIONES	0,24%	0,26%
AERONAVEGACIÓN	2,64%	2,47%
SEGURO TÉCNICO	2,39%	1,66%
TODO RIESGO OPERATIVO	0,19%	0,17%
INCENDIO	1,51%	1,40%
RESPONSABILIDAD CIVIL	0,45%	0,65%
CAUCIÓN	0,43%	0,36%
COMBINADO FAMILIAR	0,74%	1,06%
SEGURO INTEGRAL	5,28%	5,68%
TRANSPORTE	6,60%	8,41%
ROBO	0,54%	0,85%
PATRIMONIALES	**74,90%**	**75,51%**
AGROPECUARIOS	**18,09%**	**18,23%**
ACCIDENTES PERSONALES	1,26%	1,76%
SALUD	1,07%	0,92%
VIDA	4,68%	3,57%
SEGUROS DE PERSONAS	**7,01%**	**6,26%**
Total	**100,00%**	**100,00%**

1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria / Diagrama Funcional



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, incluyendo la creación de Sancor Seguros Paraguay en 2009. 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. Sustentabilidad integrada en la Gestión Estratégica del negocio. Gobierno RSE

En el mes de agosto de 2016 se dio inicio al Proceso de Responsabilidad Social Empresaria para la gestión sustentable del negocio en la empresa Sancor Seguros Paraguay. Enmarcado en la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, 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.

La gestión de RSE de Sancor Seguros Paraguay –así como el resto de los procesos en el exterior- está coordinada por el Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros en Argentina cuyo liderazgo se encuentra a cargo de su CEO, Alejandro Simón.

En el gobierno de RSE también interviene el Grupo Estratégico de RSE, órgano integrado por directores y gerentes de Argentina que coordinados por la Gerencia de RSE, analizan la factibilidad de los proyectos a implementar para gestionar la Estrategia de Sustentabilidad.

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 Paraguay, este rol 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 dentro de alguna de las áreas de la Organización, ellos realizan otras actividades que tienen que ver con la sustentabilidad en sus propios ámbitos de trabajo. Pero más allá de esta función ejecutiva, el rol más importante de los Referentes 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 de RSE y los programas necesarios que den respuesta a los temas materiales para promover nuestra responsabilidad social y la sustentabilidad del negocio.

1.4. Compromiso con Iniciativas Internacionales de Sustentabilidad

Sancor Seguros Paraguay firmó su adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Paraguaya en el año 2016. Esta adhesión pone de manifiesto nuestro firme compromiso con la iniciativa de Pacto Global de Naciones Unidas, que propone el respeto y la promoción de principios fundamentales de derechos humanos, laborales, de protección del medioambiente y lucha contra la corrupción.

De esta manera relacionamos estas iniciativas internacionales con nuestra Estrategia de Sustentabilidad basada en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de las comunidades en las que operamos y de las futuras generaciones.

Hace dos años Naciones Unidas presentó, a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la propuesta de una Agenda 2030 para que los países de todo el mundo – y las empresas como un actor fundamental – comencemos a trabajar en los desafíos mundiales mediante iniciativas de sostenibilidad. Estos desafíos mundiales nos afectan a todos: muchos países ya han comenzado a sentir las consecuencias físicas del cambio climático; de los cambios demográficos; del sobreconsumo y de los modelos de producción puramente extractivistas, por mencionar algunos.

En este contexto, nuestro Grupo ha sido uno de los primeros en alinear su estrategia con el abordaje de estos desafíos, profundizando su compromiso y su apuesta a un modelo de desarrollo sostenible. En Sancor Seguros Paraguay presentamos con este Reporte de Sustentabilidad los ODS estratégicos para nuestro negocio y las metas concretas de la Agenda 2030 en las que creemos que podemos contribuir desde lo que hacemos. (*Para más información ver sección 2.7. en este reporte)*

Capítulo 2: CIUDADANO SUSTENTABLE: UN COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

2.1. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad

En 2015, luego de 10 años ininterrumpidos de Proceso de RSE iniciado en el Grupo Sancor Seguros, en Argentina, lanzamos un proyecto integrador que denominamos "Ciudadano Sustentable" y que hoy es el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad.

Sancor Seguros Paraguay se adhiere a esta estrategia global e integradora de toda nuestra gestión de sustentabilidad que promueve un "Ciudadano Sustentable" en cada persona e la comunidad, sea o no cliente de la empresa.

Desde nuestra mirada de aseguradora, aspiramos a que un "Ciudadano Sustentable" tenga una **conciencia aseguradora y previsora, una fuerte cultura de la prevención, un estilo de vida saludable que cuide la salud, siempre con ética e integridad en su accionar y preocupados por el medio ambiente.**

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.

2.2. Proceso de RSE en Sancor Seguros Paraguay

A partir de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2016 iniciamos el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en Sancor Seguros Paraguay, 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 Empresaria. 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 en Paraguay. Además, capacitamos y dialogamos a nuestros colaboradores, 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.

2.3. Análisis y matriz de materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio

Como inicio de nuestro Proceso de RSE, trabajamos en identificar los temas relevantes para la sustentabilidad de la sociedad y nuestro negocio. Por eso realizamos un análisis de los temas materiales para Sancor Seguros Paraguay 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 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.

Estas son las etapas que reflejan la gestión realizada para definir nuestra matriz de 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 (Materias Fundamentales de la ISO 26000 y Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas).

Etapa 2: Priorización

Esta etapa inicial fue realizada por algunos integrantes del Comité de RSE y por el Gerente General de Sancor Seguros Paraguay, 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 Paraguay.

Matriz de Materialidad 2017 - Sancor Seguros Paraguay

2.4. Mapeo y Diálogo con los 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 Paraguay y entender el grado de importancia que tienen para la empresa y su posición respecto a la misma.

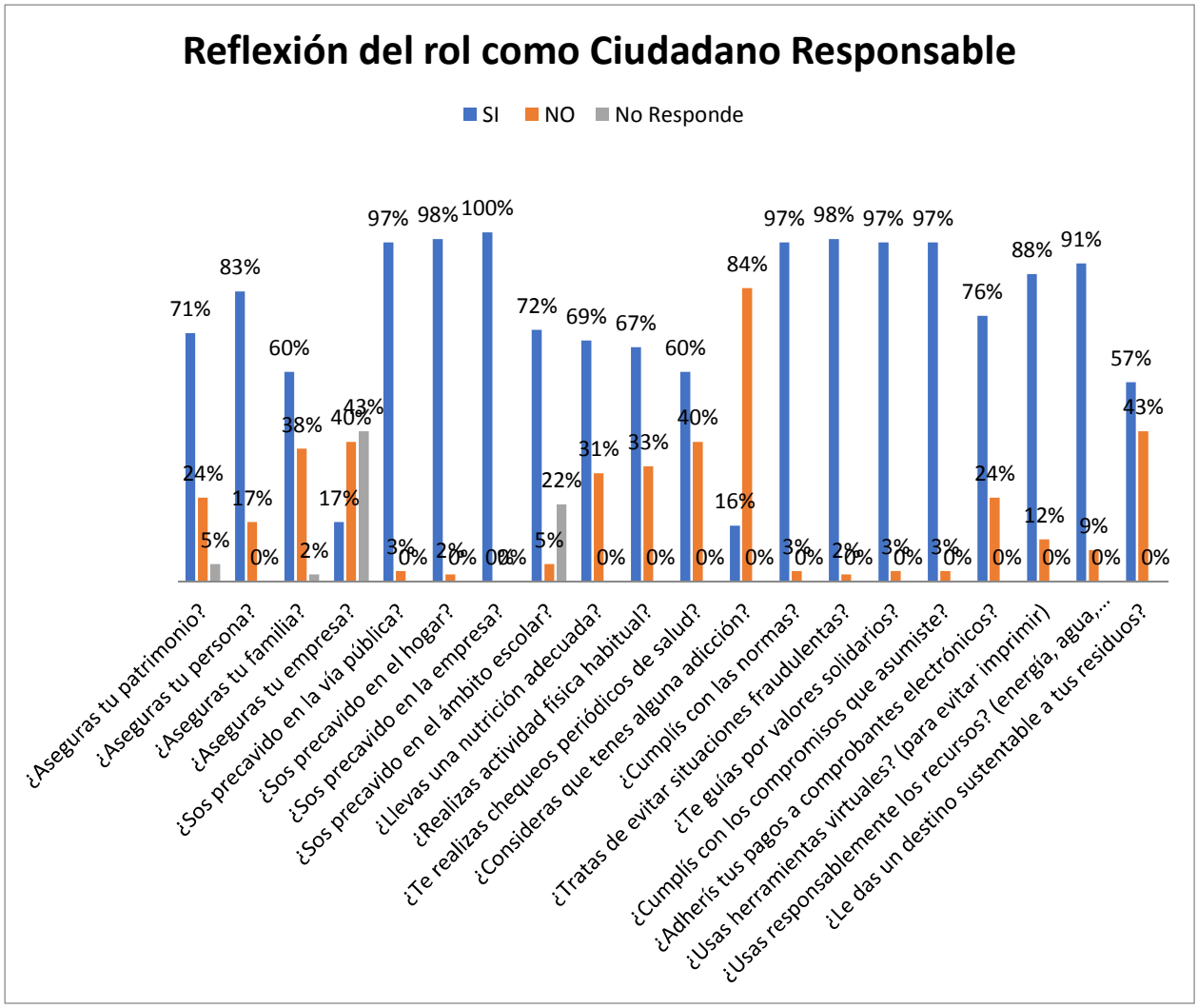
Diálogo por un Ciudadano Sustentable

En agosto de 2016 realizamos dos 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 58 empleados y recogimos 110 propuestas de trabajo que sistematizamos para luego concretarlas en planes de acción que iremos desarrollando.

PROGRAMA "CIUDADANO SUSTENTABLE" Reflexión y planificación sobre los ejes de trabajo y su impacto en los grupos de interés.						
Resultados cuantitativos consolidados sobre cantidad de planes de acción relevados.						
Ejes del Ciudadano Sustentable	Proveedores	Comunidad	Agentes	Asegurados/ Clientes	Empleados	**Total**
Conciencia aseguradora	5	3	6	3	5	**22**
Prevención	4	4	5	3	6	**22**
Salud	5	5	5	3	9	**27**
Ética e integridad	2	3	5	2	5	**17**
Medio ambiente	2	5	6	3	6	**22**
Total	**18**	**20**	**27**	**14**	**31**	**110**

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



2.5. 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: 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.

2.6. Contribución de Sancor Seguros Paraguay 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 importantes 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 las Metas con los Temas Materiales de Sancor Seguros Paraguay y los Ejes del "Ciudadano Sustentable"

ODS	METAS al 2030	Temas Materiales del Negocio / Ejes Ciudadano Sustentable	Ejes Estrategia Sustentabilidad
1 FIN DE LA POBREZA (MUY ESTRATÉGICO) **Erradicar la Pobreza en todas sus formas y en todas partes.**	**1.5**	Salud. Conciencia Aseguradora. Prevención.	Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.

3 SALUD y BIENESTAR (MUY ESTRATÉGICO) **Garantizar una vida sana y promover el Bienestar para todos en todas las edades.**	**3.5** **3.6**	Prevención.	Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud.
5 IGUALDAD DE GÉNERO MUY ESTRATÉGICO **Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas.**	**5.1** **5.2** **5.5**	Ética / Integridad.	Desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud. Diálogo con los grupos de interés.
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO MUY ESTRATÉGICO **Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.**	**8.2** **8.3** **8.4** **8.5** **8.8**	Conciencia Aseguradora. Medioambiente. Ética / Integridad.	Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables. Diálogo con los grupos de interés. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES ESTRATÉGICO **Reducir la desigualdad en y entre los países.**	**10.2** **10.3** **10.6**	Ética / Integridad.	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.
11 CIUDADES y COMUNIDADES SOSTENIBLES ESTRATÉGICO **Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.**	**11.2** **11.5**	Conciencia Aseguradora. Prevención.	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.
12 PRODUCCIÓN y CONSUMO RESPONSABLES ESTRATÉGICO	**12.6** **12.8**	Ética/ Integridad.	Diálogo con los grupos de interés. Sistematización y medición del desempeño económico, social y ambiental.

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.			
13 ACCIÓN POR EL CLIMA MUY ESTRATÉGICO **Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.**	**13.2** **13.3**	Conciencia Aseguradora. Medioambiente. Ética/ Integridad.	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.
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS ESTRATÉGICO **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.**	**16.4** **16.5** **16.6** **16.7**	Ética / Integridad.	Diálogo con los grupos de interés.
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS **Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.**	**17.15** **17.16** **17.17** **17.19**	Conciencia Aseguradora Ética / Integridad.	Diálogo con los grupos de interés.

Capítulo 3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

3.1. Desempeño Económico y Panorama del Mercado Asegurador

El optimismo moderado de repunte de la economía paraguaya desde 2016 podría favorecer el mantenimiento de la proyección ascendente de los negocios de seguros, aunque con una desaceleración en el ritmo de expansión, situándose la producción con un crecimiento en torno al 5% en 2017. Este escenario permitirá seguir avanzando hacia un mayor peso del mercado en la economía nacional, en un momento de tanta presión económica mundial.

Aun cuando puedan perdurar algunas restricciones de origen estructural y otras de orden político interno, que limitarán el anhelado crecimiento más rápido y sostenido de la economía nacional, el nuevo escenario representa un genuino desafío que se revela como extremadamente positivo para la gestión del buen gobierno y para que la economía funcione de modo razonablemente eficiente y se adentre en un proceso de desarrollo sostenible.

Como perspectiva, fundada en lo logrado últimamente por el sector de seguros privados, con buenos resultados en varias modalidades de seguros, se espera que los ramos de seguros de cauciones, accidentes personales, vida colectivo y automóviles tengan un gran potencial de crecimiento, con probable giro ascendente en los próximos años.

El mercado asegurador paraguayo tiene un importante potencial de crecimiento. Es de esperar que aumente significativamente la demanda de los seguros con la capitalización o las privatizaciones de empresas públicas del país, con la reincorporación del sistema del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), con la desmonopolización de la seguridad social obligatoria, con la implementación y expansión del seguro de salud por parte de las aseguradoras y con la creación de las administradoras de fondos comunes de pensiones.

Con un 4,4% de participación, Sancor Seguros Paraguay se ubica entre las primeras ocho aseguradoras del mercado paraguayo.

	2015/2016	2016/2017
Financiero		
Disponibilidades e Inversiones	₲ 36.286.364.476	₲ 54.831.838.835
Patrimonio Neto	₲ 35.189.327.603	₲ 46.170.345.443
Utilidades	₲ 720.197.754	₲ 491.940.359
Clientes		
Facturación anual	₲ 96.816.264.634	₲ 93.724.379.175
Porcentaje de Siniestralidad	67%	57%
Empleados		
Cantidad de Empleados	75	86

Remuneraciones y Aportes	₵ 5.907.703.090	₵ 8.533.675.020
Proveedores		
Cantidad de Proveedores	1.621	2.468
Facturación a Proveedores	₵ 64.869.520.092	₵ 94.205.576.539
Sector Público		
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	₵ 6.790.453.907	₵ 6.592.706.344
Valor Económico		
Valor económico directo creado	₵ 161.695.905.892	₵ 196.704.685.054
Valor económico directo distribuido*	₵ 160.975.708.138	₵ 196.212.744.695
Valor económico retenido	₵ 720.197.754	₵ 491.940.359
Inversión Social		
Donaciones	₵ 2.000.000	₵ 11.461.200

3.2. Anticorrupción

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL 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)

ISO 26000 color MATERIA FUNDAMENTAL DERECHOS HUMANOS (Asunto 4: Resolución de reclamaciones/ Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables/Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo).

3.2.1. 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.

3.2.2. Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Durante el ejercicio, reafirmamos una vez más nuestro compromiso en la lucha contra el lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo, tomando las medidas necesarias para continuar preservando al Sistema Asegurador de los usos fraudulentos de las organizaciones delictivas, en concordancia con las Leyes y resoluciones vigentes en la materia.

Por ello, el 01/03/17 mediante Acta de Directorio, se designó a un nuevo Oficial de Cumplimiento, quien tendrá dedicación exclusiva a estos menesteres en concordancia con los requisitos del Regulador.

A su vez, la Compañía considera que la mejor forma de cumplir su compromiso es el establecimiento de normas y procedimientos internos eficaces que tiendan a mejorar el conocimiento de los clientes y sus actividades; desarrollar la actividad aseguradora y de servicios conforme al ordenamiento legal vigente, e implementar normas de actuación, y sistemas de control y de comunicación. En este sentido es de destacar la actualización íntegra del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

Además se procedió a implementar mejoras en el sistema informático, a través de la parametrización de la matriz de riesgo de clientes, la cual permite la determinación del grado de exposición que presenta el cliente en la Compañía y establece los fundamentos necesarios para el desarrollo de estrategias de control, monitoreo y mitigación del riesgo identificado.

La matriz de riesgo de PLA del cliente, se basa en ponderaciones técnicas que permiten asignarle al cliente un Índice General de Riesgo (IGR) conforme la escala que se detalla a continuación:

Escala de riesgo	Puntaje de ponderación de factores de análisis **Desde (mayor)**	Puntaje de ponderación de factores de análisis **Hasta (menor o igual)**
Bajo	**1.0**	**20.0**
Medio Bajo	**20.0**	**40.0**
Medio	**40.0**	**60.0**
Medio Alto	**60.0**	**80.0**
Alto	**80.0**	**100.0**

Uno de los pilares fundamentales sobre los que se estructura el sistema, es la capacitación continua y permanente a los colaboradores. En tal sentido, en el mes de Octubre, en el marco del “Día Internacional de la Prevención del Lavado de Activos”, nos sumamos a la iniciativa del

Grupo Sancor Seguros de celebrar la "Semana de Concientización de PLA", en dónde a través de diferentes acciones, se recordó y resalto a todos los colaboradores, la importancia de conocer a nuestros clientes para evitar ser parte del circuito de lavado de dinero y de estar atentos e informar situaciones inusuales o sospechosas.

En cumplimiento de la normativa vigente todos los funcionarios, participaron de jornadas presenciales de capacitación a cargo de un especialista local, las cuales fueron organizadas considerando el riesgo al que cada área de la Compañía está expuesta, por lo que se definieron los siguientes grupos:

- Comercial y Suscripción
- Siniestros
- Finanzas
- Resto de staff

Indicadores de Capacitación

- 5 jornadas presenciales a cargo del especialista Guillermo García Orué;
    - 4 Jornadas realizadas en el Edificio Corporativo de Sancor Seguros en Asunción.
    - 1 Jornada realizada en la Oficina Comercial de Ciudad de Este
- 93 empleados convocados.
    - 86 empleados participaron de las jornadas de capacitación, lo que significa que la capacitación alcanzó al 93% del total de empleados.
    - El 100% de los empleados que participaron, realizaron correctamente la evaluación de conocimiento.
    - 7 empleados ausentes: 3 por enfermedad, 1 por licencia por maternidad y 3 sin aviso.

3.2.3. Prevención del Fraude

El fraude contra las empresas aseguradoras es un flagelo que no solo tiene tendencias de crecimiento, sino que va variando continuamente, fundamentalmente aquellos que son realizados por organizaciones cuyas estafas son bien planeadas y constituidas como un medio de vida.

Comete fraude una persona que por medio de un ardid y/o engaño se apropia de algo (dinero o un bien que no le corresponde). El defraudador ocasional que aprovecha una oportunidad, muchas veces no cree estar ejecutando un delito penado por la ley.

La falta de acción judicial, la escasa investigación y la no condena social, son factores que incentivan el crecimiento de este flagelo, y por lo tanto las aseguradoras deben redoblar sus esfuerzos para crear barreras que, sin afectar el negocio o el servicio, detengan el ingreso continuo de los ataques de los defraudadores, en sus distintas modalidades.

En el Grupo Sancor Seguros funciona un área específica de prevención de fraudes de nivel gerencial, desde hace varios años. Esta área se dedica a establecer políticas y estrategias para la detección y prevención de fraudes, implementando mecanismos de control tendientes a resguardar los intereses del grupo. Estos mecanismos incluyen el diseño y ajuste de

herramientas tales como cruces automáticos, modelos predictivos y filtros, además de atender reclamos y colaborar con distintas investigaciones.

Sus funciones son transversales a toda la organización y las actividades del Grupo. Una de las tareas más importantes es la Capacitación, la cual contempla diferentes estrategias ya sea en forma Online, a través de la intranet corporativa, o de manera formal durante las visitas a las Unidades de Negocios cumpliendo un programa anual. El 100% de los colaboradores de Paraguay han sido capacitados.

Además en Paraguay, hemos impulsado una reunión con más del 60% de las empresas colegas líderes para trabajar en conjunto y diseñar herramientas para la lucha contra el fraude.

La experiencia de varios años en esta práctica es muy importante para el éxito del proyecto, recordando que el fraude no se combate ni se previene en solitario y que con la tecnología aplicada a los sistemas no es suficiente, también es fundamental compartir información y experiencias. El trabajo en equipo es fundamental para llevar a cabo esta tarea.

Entendemos que el compromiso de lucha contra el fraude asumido por el Grupo Sancor Seguros es un acto de responsabilidad para con el asegurado y la sociedad, y ocupa un lugar preponderante dentro de la organización. Además nuestro aporte constituye una contribución importante a la comunidad, trascendiendo el ámbito del seguro.

3.3. 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, debemos comprender además del impacto social y ambiental de nuestro negocio, el de nuestra propia cadena de valor.

En la industria del seguro, la cadena de valor es difícil de abordar, dada la multiplicidad y disparidad de intereses de los actores que la conforman. Desde el Grupo se ha 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, pero por el momento ha sido implementado en Argentina.

Estaremos trabajando para poder alinear esta herramienta en nuestro país y 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.**

Identificación de principales proveedores

Ejercicio 2016 2017	
Proveedores	**% S/ Facturación**
Alquileres	1%
Consultorias	4%
Inspectores y Peritos	2%
Marketing	1%
Otros gastos	21%
Productores	20%
Servicios al personal	1%
Servicios varios contratados	3%
Siniestros	47%
Total general	**100%**

Ejercicio 2015 2016	
Proveedores	**% S/ Facturación**
Alquileres	1%
Consultorias	4%
Inspectores y Peritos	2%
Marketing	1%
Otros gastos	29%
Productores	26%
Servicios al personal	1%
Servicios varios contratados	3%
Siniestros	32%
Total general	**100%**

Capítulo 4. PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Trabajo y relaciones laborales

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL PRÁCTICAS LABORALES –Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL DERECHOS HUMANOS- Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Convencidos de que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y satisfactorias, en Sancor Seguros Paraguay buscamos generar un ambiente digno, de respeto, de igualdad y de desarrollo para todas las personas que hacen nuestro equipo.

Cuadro de indicadores laborales

Categorías	Hombres		Mujeres		Total 2016/2017
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Total	**50**		**36**		**86**
Puestos ejecutivos	8	66,67	4	33,33	12
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0
Entre 24 y 30 años	1	12,50	3	75,00	4
Entre 30 y 50 años	6	75,00	1	25,00	7
Mayores a 50 años	1	12,50	0	0,00	1
Puestos gerenciales	3	75,00	1	25,00	4
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0
Entre 24 y 30 años	0	0,00	0	0,00	0
Entre 30 y 50 años	3	100,00	1	100,00	4
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0
Puestos no gerenciales / ejecutivos	39	55,71	31	44,29	70
Menores a 24 años	3	7,69	5	16,13	8
Entre 24 y 30 años	23	58,98	18	58,06	41
Entre 30 y 50 años	13	33,33	8	25,81	21
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0

Índice de Rotación de Personal	Q 2017	%
Ingresos	24	12
Egresos	14	7
Personal Inicio	76	67
Personal Fin	86	72
Porcentaje de hombres	50	58%
Porcentaje de mujeres	36	42%

Índice de Rotación de Personal 2017

Datos	Casa Matriz	Ciudad del Este	Katuete
Ingresos	21	3	0
Egresos	11	3	0
Personal Inicio	69	4	3
Personal Fin	79	4	3
Empleados menores a 24 años hombres	2	0	1
IRP Empleados menores a 24 años hombres	33,33%	0,00%	0,00%
Empleados menores a 24 años mujeres	4	1	0
IRP Empleados menores a 24 años mujeres	66,67%	100,00%	100,00%
Empleados menores a 24 años	6	1	1
Porcentaje Empleados menores a 24 años	9%	25%	33%
Empleados menores a 24 y 30 años hombres	23	1	0
IRP Empleados menores a 24 y 30 años hombres	53,49%	50,00%	0,00%
Empleados menores a 24 y 30 años mujeres	20	1	1
IRP Empleados menores a 24 y 30 años mujeres	46,51%	50,00%	100,00%
Empleados menores a 24 y 30 años	43	2	1
Porcentaje Empleados menores a 24 y 30 años	62%	50%	33%
Empleados entre 30 y 50 años hombres	21	1	1
IRP Empleados entre 30 y 50 años hombres	70,00%	100,00%	100,00%
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	9	0	0

IRP Empleados entre 30 y 50 años mujeres	30,00%	0,00%	0,00%
Empleados entre 30 y 50 años	30	1	1
Porcentaje Empleados entre 30 y 50 años	43%	25%	33%
Empleados mayores a 50 años hombres	0	0	0
IRP Empleados mayores a 50 años hombres	0,00%	0,00%	0,00%
Empleados mayores a 50 años mujeres	0	0	0
IRP Empleados mayores a 50 años mujeres	0,00%	0,00%	0,00%
Empleados mayores a 50 años	0	0	0
Porcentaje Empleados mayores a 50 años	0%	0%	0%
Hombres	46	2	2
Porcentaje Hombres	58%	50%	67%
Mujeres	33	2	1
Porcentaje Mujeres	42%	50%	33%
Tasa nuevas contrataciones	0,27	0,75	0,00

Dada la inexistencia de sindicatos en Paraguay, ninguno de nuestros colaboradores está afiliado. Ante la falta de convenios colectivos de trabajo, todos nuestros colaboradores gozan de remuneraciones que están por encima del salario básico del país.

4.2. Condiciones de trabajo y protección social

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL 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, que se integran en un programa denominado “Somos” para los empleados del Grupo Sancor Seguros. Podemos destacar los siguientes agrupados de acuerdo al pilar que lo contiene:

Asistencia
Beneficio Adicional por maternidad
Asignación por Nacimiento
Asignación por Adopción
Asignación por Hijos con capacidades diferentes
Asignación por hijo
Asignación por Matrimonio
Beneficio Adicional por enfermedad
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
Gourmet Card
Balance
Hora del Mes
Horario Flexible
Viernes Flex
Bienestar
Vacunación antigripal
Pausa Activa
Festejos
Regalo de Cumpleaños
Regalo Fin de Año
Cena día del Seguro
Metas de Antigüedad
Regalo Día del Trabajador

Campaña de vacunación antigripal
Alcanza a empleados, personal eventual y familiares (directos) de los empleados. En el ejercicio 2016/2017 se vacunaron 45 personas.

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

Pausa Activa: son pausas laborales con ejercicios físicos y estiramientos con la guía de profesionales, para ayudar a promover un estilo de vida saludable. Se implementan dos veces por semana en periodos de 15´.

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

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

4.3. Comunicación y formación en RSE

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.

4.3.1. Diálogo con los empleados

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.

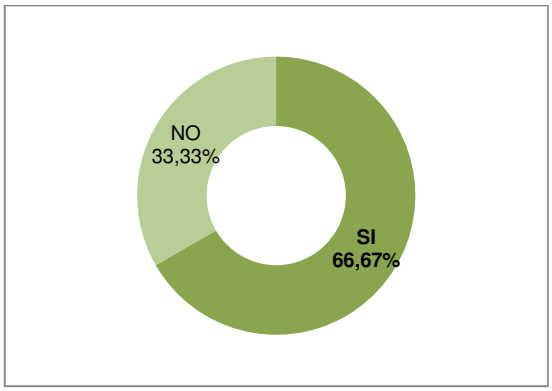
En sus seis ediciones se incluyeron envíos físicos y virtuales de diferentes elementos (newsletters, folletos, afiches, manuales, imanes, calcos, etc.) con información que buscó concientizar, educar y sensibilizar. Las temáticas tratadas hasta el momento incluyen:

Temáticas alcanzadas
COMPROMETERSE CON LA SEGURIDAD VIAL I y II
COMPROMETERSE CON LA SALUD I y II
COMPROMETERSE CON LA AUTOPRESERVACIÓN I y II
COMPROMETERSE CON EL AMBIENTE
COMPROMETERSE CON LA INCLUSIÓN

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 Paraguay:

<u>Conocimiento del Programa</u>



Importancia de que exista un programa de estas características

Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
66,67%	33,33%	……	……

Principales temas para la próxima etapa

100,00%	• **Inclusión social**
66,67%	• Adicciones
66,67%	• Medioambiente

Interés por participar activamente

SÍ	100%

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

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

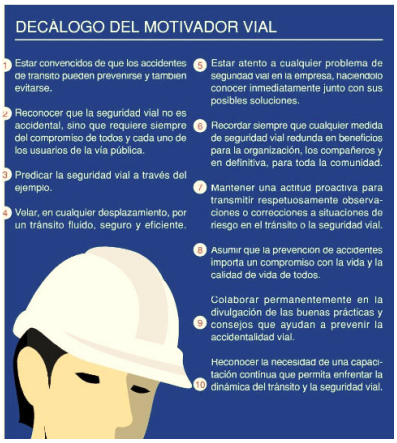
4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL PRÁCTICAS LABORALES –Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional

Programa de "Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral"

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 Asunción - Paraguay, 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, quien forma parte de su equipo de trabajo. Cabe destacar que la apertura de la primera jornada estuvo a cargo del Gerente General de Sancor Seguros Paraguay. Participaron un promedio de 62 empleados por jornada. Luego se convocó a aquellos interesados en ser "Motivadores Viales", como próximo paso del programa. Son nueve 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.



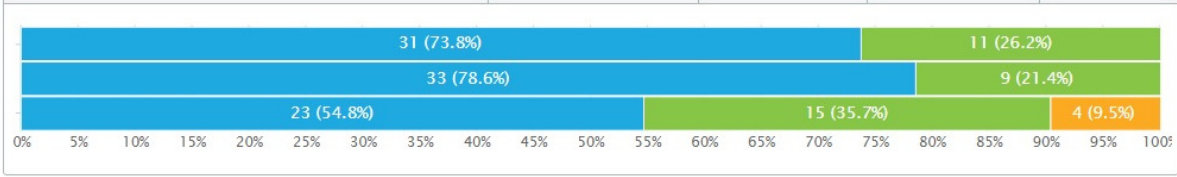
Esta propuesta hace referencia al sentido de responsabilidad con la empresa, con el cuidado de la propia vida y la de los demás que caracteriza a cada uno de los miembros del Grupo. Porque para hablar de prevención frente a nuestros clientes y la comunidad en que vivimos, debemos comenzar por modificar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

Indicadores del Programa, encuesta de satisfacción a los participantes de las dos jornadas:

3 Por favor, califica los siguientes puntos según tu propia experiencia

Matriz de elecciones simples, respuestas 42x, no respondida 0x

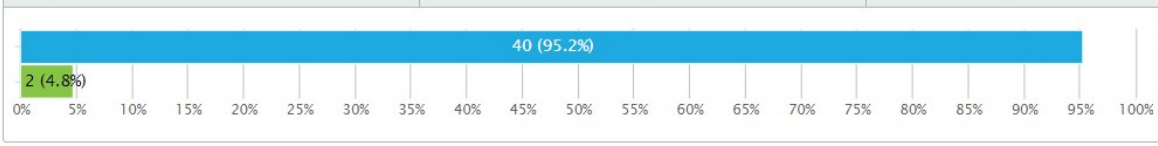
Respuesta	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Calificación de la/las jornada/s	31 (73.8%)	11 (26.2%)	0	0
Desempeño del disertante	33 (78.6%)	9 (21.4%)	0	0
Organización total de la/las jornada/s	23 (54.8%)	15 (35.7%)	4 (9.5%)	0



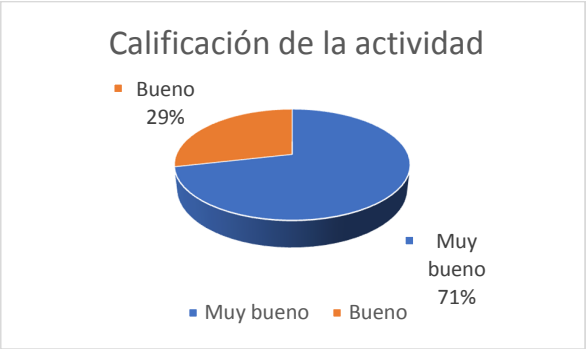
4 ¿Creés que va a cambiar tu forma de conducirte en la vía pública luego de estas charlas de concientización?.

Elección simple, respuestas 42x, no respondida 0x

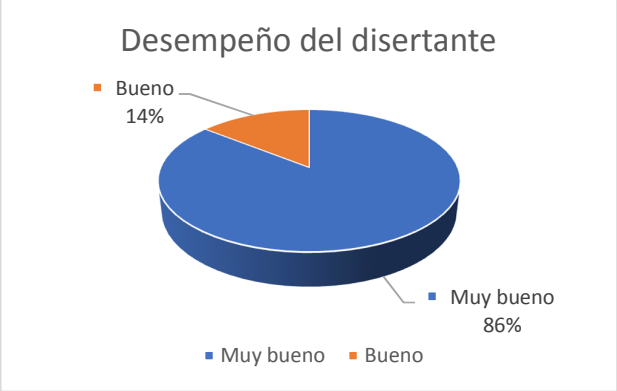
Respuesta	Respuestas	Ratio
Si	40	95.2%
No	2	4.8%



Indicadores encuesta de satisfacción Motivadores Viales



Relevancia de los contenidos teórico/prácticos
Muy relevantes 29%
Relevantes 71%
Muy relevantes
Relevantes


Desempeño del disertante
Bueno 14%
Muy bueno 86%
Muy bueno
Bueno

Organización total de la actividad
Regular 14%
Muy bueno 43%
Bueno 43%
Muy bueno
Bueno
Regular

Seguridad y Salud Ocupacional

En el mes de Marzo de 2017, el Servicio de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente del Grupo Sancor Seguros realizó una visita a Sancor Seguros de Paraguay, con el fin de realizar un relevamiento general del establecimiento, pruebas de los sistemas de detección y extinción de incendios e implementar un plan de evacuación en caso de emergencia.

Se relevó el edificio en forma completa para conocer las instalaciones, cajas de escaleras vías de evacuación, entre otros, e identificar posibles riesgos.

A su vez, se corroboró el funcionamiento de los sistemas de detección y extinción de incendio.

Como resultado de estos relevamientos surgió la necesidad de realizar ciertas adecuaciones para garantizar la seguridad de las personas y del patrimonio, las cuales se conformaron dentro de un Plan de Acción a ejecutar por parte de los responsables del edificio.

Prueba del sistema de extinción de incendio

Posteriormente y en base al relevamiento de las instalaciones y disposiciones del edificio, se elaboró el Plan de Evacuación en caso de emergencias.

En el mismo se distribuyeron los roles de intervención del personal del edificio, se determinaron las vías de evacuación que se deben utilizar y se definió el Punto de Encuentro donde debe reunirse el personal una vez fuera del edificio.

Para concluir, se capacito a todos los ocupantes del edificio sobre el plan definido y se realizó un simulacro de evacuación.

4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL PRÁCTICAS LABORALES- Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Indicadores de personas capacitadas

Empleados Capacitados en Programas de Formación (presencial y virtual)	80
Horas de capacitación (presencial y virtual)	680,00

Categorías	2016/2017	
	Modalidad presencial	Modalidad Virtual
Puestos ejecutivos hombres		
Puestos ejecutivos mujeres		
Puestos gerenciales hombres	4	
Puestos gerenciales mujeres	1	
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	6	
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	3	2
Empleados menores a 24 años	10	6
Empleados entre 24 y 30 años	35	5
Empleados entre 30 y 50 años	16	2
Empleados mayores a 50 años		
Total empleados capacitados	75	15

Capítulo 5: ASUNTOS DE CONSUMIDORES

5.1. Compromiso con nuestros Agentes

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL ASUNTOS DE CONSUMIDORES (Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias)

De acuerdo a nuestra filosofía, nuestros Agentes son 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 nos reunimos con ellos para presentarles los lanzamientos de las campañas comerciales que les permiten obtener beneficios asociados a sus ventas. Además, ponemos a su disposición diversas herramientas para que puedan capacitarse, así como instancias de relacionamiento para estrechar los vínculos con nuestro Grupo.

222 Agentes matriculados en todo el país

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE
ASUNCIÓN	37,81%
ALTO PARANÁ	13,44%
ITAPUA	9,40%
CORDILLERA	5,37%
CANINDEYU	5,37%
CAAGUAZU	5,28%
MISIONES	3,65%
SAN PEDRO	3,65%
PARAGUARI	2,78%
PTE. HAYES	2,69%
CAAZAPA	2,11%
CONCEPCIÓN	2,02%
GUAIRA	1,92%
AMAMBAY	1,82%
BOQUERON	1,34%

ÑEEMBUCU	1,25%
ALTO PARAGUAY	0,10%
Total general	**100,00%**

5.1.1 Programa de Capacitación Continuada

En marzo de 2016, se realizó en Asunción un Curso de Capacitación para Agentes, auspiciado por Sancor Seguros del Paraguay, y dictado por la Asociación de Productores de Seguros de Paraguay (APROSEP), el cual computó 10 horas para la renovación de la matrícula ante la Superintendencia de Paraguay.

El mismo contó con la participación de unos 30 agentes de Sancor Seguros y tuvo como expositores a Guillermo García Orué quien realizó una presentación sobre Prevención de Lavado de Activos y a Diego Melgarejo que expuso sobre Estrategias de Comercialización para Agentes."

En dicha ocasión el tema abordado fue Seguros de Personas en sus diferentes aspectos:

- Cobertura de Riegos
- Fallecimiento - Riesgos Adicionales
- Modalidades de los Seguros de Vida
- Beneficiarios en el Seguro de Personas
- Requisitos básicos para la Suscripción del Seguro de Vida

Participaron 30 Agentes de la zona y 15 invitados por la Asociación. Los asistentes recibieron certificados que los acredita a la renovación de sus matrículas.

5.1.2. 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

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL ASUNTOS DE CONSUMIDORES (Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias)

5.2.1 Nuestros socios: clientes y asegurados

Una persona se convierte en nuestro cliente desde el momento en que expresa su voluntad de contratar un seguro. Y cuando se emite la póliza a nombre de esta persona, pasa a ser nuestro asegurado, ante quien nos comprometemos en caso de ocurrirle un siniestro.

	2015-06	2016-06	2017-06
EMPRESA	891	1.034	1.060
PERSONA	10.836	9.379	9.975
Total	**11.727**	**10.413**	**11.035**

5.3. Servicio de Atención y Apoyo al Cliente

Por filosofía, ubicamos a nuestros clientes en el centro de la escena, con el objetivo de brindarles el mejor servicio.

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 disponemos de canales de atención virtuales, como chat, Facebook y correo electrónico.

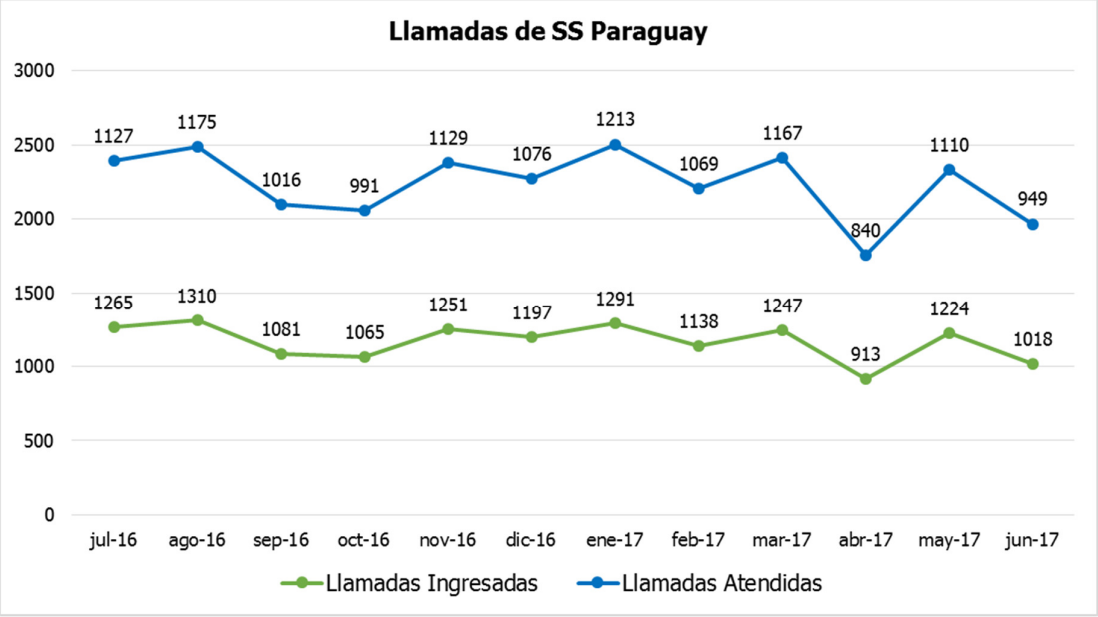
Para el correcto registro y derivación de todas las consultas, el CAC dispone de tecnología CRM (Customer Relationship Management), con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención y proporcionar al cliente un servicio focalizado en sus necesidades.

A continuación se detallan los indicadores que se miden desde el Centro de Atención al Cliente (CAC).

A. VOLUMEN DE GESTIÓN DE TODO EL EJERCICIO 2016/2017

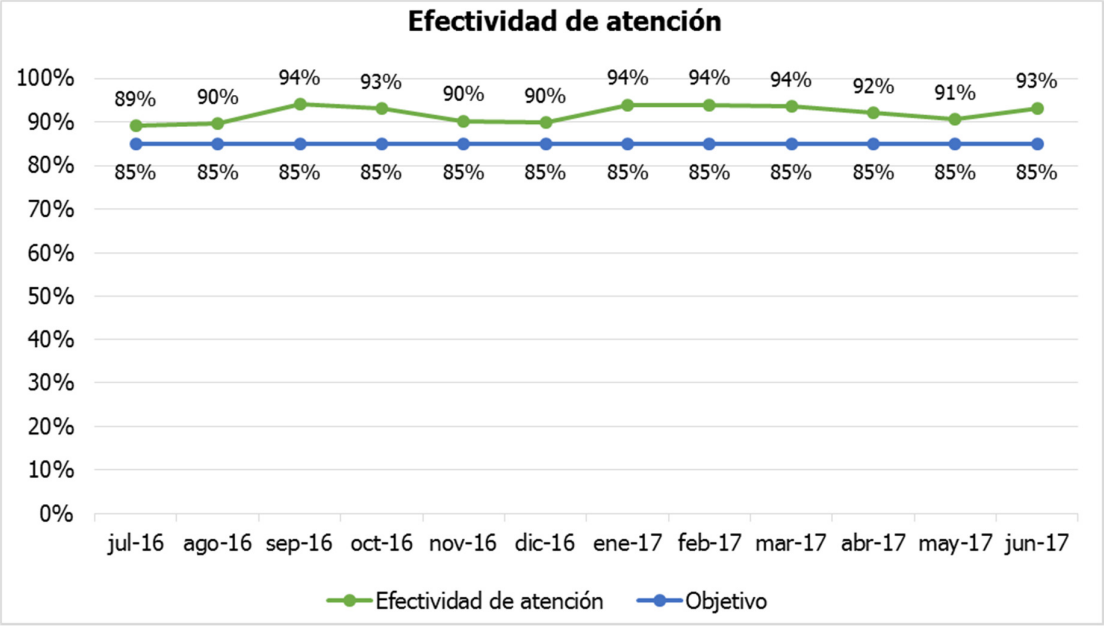
Siniestros automotor Paraguay	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17
Llamadas Ingresadas	1265	1310	1081	1065	1251	1197	1291	1138	1247	913	1224	1018
Llamadas Atendidas	1127	1175	1016	991	1129	1076	1213	1069	1167	840	1110	949
Efectividad de atención	**89%**	**90%**	**94%**	**93%**	**90%**	**90%**	**94%**	**94%**	**94%**	**92%**	**91%**	**93%**
Objetivo	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**	**85%**

- Evolutivo del año: Llamadas ingresadas Vs. Llamadas atendidas:



- Evolutivo del año: Efectividad de atención:

Durante todo el ejercicio económico, el Dpto. cumplió y superó el objetivo de efectividad de atención.



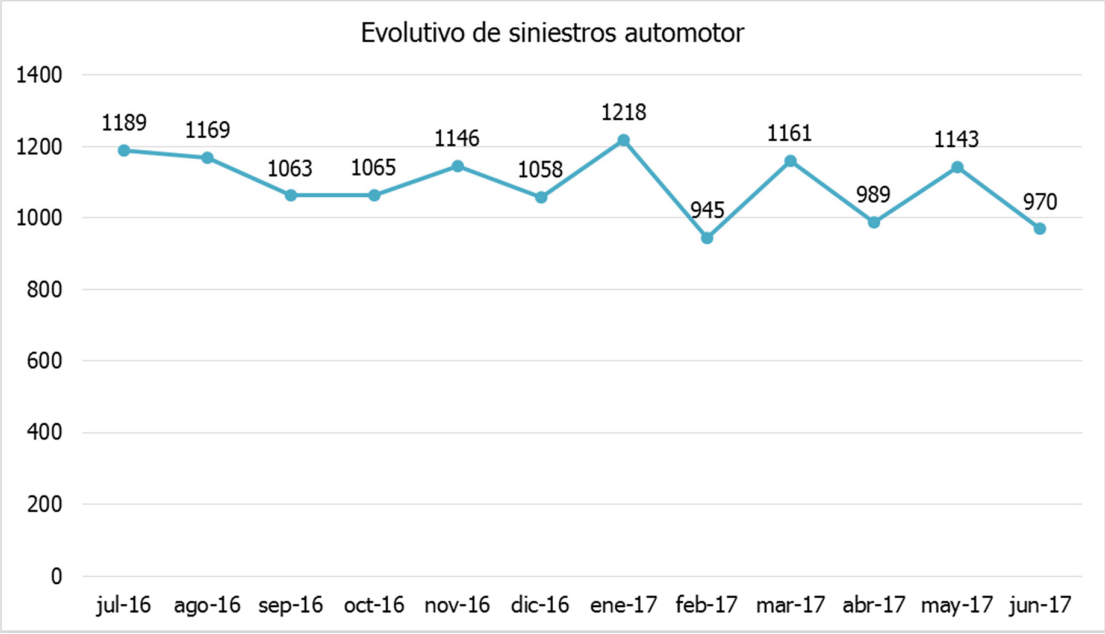
- Total de Siniestros registrados durante el ejercicio:

Denuncias según Nivel de daño	Total
Daño Parcial	12336
Leves	496
Muerte	84
Graves	76
Daño Total	69
(nulo)	43
Sin lesiones	3
Total general	**13107**

Aclaración:

- El dato “nulo” comprende las denuncias anuladas por error o por duplicidad.
- Puede suceder que ante una misma comunicación, el interlocutor denuncie más de un siniestro.

- Evolutivo de denuncias durante el ejercicio:



B. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Encuestas anuales realizadas en el mes de abril 2017 y los resultados reflejan la evaluación del Centro de Atención al Cliente.

La percepción del cliente cumple y supera con el objetivo esperado.

Línea de atención	CAC Sunchales	CAC Telemercado	Objetivo	Resultado Ejercicio 2016/2017
Siniestros Automotor Paraguay	8.8	8.8	8.5	8.8

C. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Evaluación mensual de desempeño realizada a los operadores del CAC de Sunchales. Esta información se comparte con el Dpto. de Siniestros automotor Argentina.

Departamento	Calidad de atención Ejercicio 2016/2017	Objetivos
Siniestros Automotor Argentina y Paraguay	8.42	8.5

D. NIVEL DE REGISTRO DE CRM

El 74% de las comunicaciones atendidas desde la línea, han sido registradas como un contacto en CRM.

CASOS DE CRM	CAC Sunchales	CAC Telemercado	TOTAL	%
Asesoramiento y gestión	7155	1822	8977	95
Disconformidades	506	11	517	5
Total de contactos	7661	1833	9494	100

5.3.1. Contactos con los clientes

Números Útiles

Consultas generales

Línea gratuita

0800 11 8500

Desde celular (Tigo / Personal): *8500

Denuncias de siniestro automotor

Llamadas gratuitas

0800 11 7464

*Desde celular (Tigo/personal): *7464

→ **Línea baja casa matriz**

021 620 8000

→ **Asistencia al vehículo**

021 249 4949

54 11 4370 8460*

* Desde el exterior

https://sancorseguros.com.py/contacto

https://www.facebook.com/sancorsegurospy

5.3.2. Nuevos desarrollos para los clientes

ISO2600 MATERIA FUNDAMENTAL Asuntos de Consumidores Asunto 3. Consumo sostenible.

Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias)

Nuestro Grupo inauguró de manera oficial el nuevo edificio de la Sede Central en Paraguay el mismo se distingue por su ubicación estratégica y por responder a estándares de construcciones modernas y confortables. Está ubicado en la zona del nuevo eje corporativo de la ciudad de Asunción, sobre las calles Hérib Campos Cervera y Juan XXIII. Cuenta con cinco pisos con

capacidad para albergar 200 empleados, además de una terraza, estacionamiento exclusivo y un salón auditorio.

5.3.3. Protección y privacidad de los datos de los asegurados

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

Protección de los datos

Sancor Seguros Paraguay S.A. como miembro del Grupo Sancor Seguros garantiza la privacidad y confidencialidad de los datos de carácter personal proporcionados por sus titulares, los mismos se encuentran alojados en bases de datos ubicadas en Argentina por lo cual se cumple con lo establecido en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, en el Decreto N° 1558/2001 y en la Disposición 11/2006 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (PDP), que es el Órgano de Control, creado en el ámbito de Argentina y que tiene a su cargo el Registro Nacional de Bases de Datos de Personas.

Como empresa, somos responsables por los datos personales que tenemos en nuestro poder y dada la importancia que tiene la información como activo de la organización y el compromiso que nuestra Aseguradora tiene con esta temática, la Gerencia de Protección de Riesgos y Cumplimiento de Corporación está llevando a cabo las actividades correspondientes para

proteger la confidencialidad e integridad de los datos de las personas que contratan nuestros servicios, para ello además de la normativa vigente se apoya en la Política General de Seguridad de la Información del GSS.

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

Capítulo 6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

6.1. Nuestro compromiso con los DDHH

Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL DERECHOS HUMANOS (Asunto 1: Debida 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 Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- **Pacto Global de Naciones Unidas.**
- Los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.**
- **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos:** puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".

- **Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Savethechildren).**
- 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. Nº 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.

Estamos comprometidos a 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 esto 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.

En el caso de los empleados, firmaron la presente política, ratificando su conocimiento y apoyo a los lineamientos definidos.

El Derecho a la vida. En que 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 desde 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 también 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 sinestros, 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. Trabajo por la inclusión social

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL DERECHOS HUMANOS (Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales)

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

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

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

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

Programa de Inclusión

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

Los objetivos de este programa son:

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

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

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

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

Accesibilidad. Queremos lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles para personas con discapacidad. En nuestras oficinas en Asunción contamos con rampas señalizadas, ascensor, 1 baño para discapacitados y acceso al edificio con molinete para discapacitados.

Empleo inclusivo. Buscamos promover la incorporación de personas con discapacidad y de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores. Para ello está previsto un análisis del entorno laboral de cada sector, y un análisis ocupacional de los puestos a definir.

Compromiso con la inclusión. Queremos promover la diversidad en la comunidad y asociarnos con diferentes instituciones que promueven activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales.

Negocios Inclusivos. Esperamos incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con discapacidad, para la contratación de algunos servicios o para la compra de productos.

Concientización y comunicación inclusiva. Queremos que nuestras comunicaciones sean cada vez más inclusivas, como por ejemplo, el subtitulado de videos.

Capítulo 7.- PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

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 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 Argentina 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 entre sus destinatarios, según los diferentes roles en la vía pública.

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

Líneas de acción	Indicadores
Móvil equipado con ocho estaciones informatizadas que brindan la posibilidad de realizar test gratuitos para evaluar las aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.	**266** localidades visitadas. **81.385** test realizados.
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.	**6.802.168** espectadores. **16.290** personas descargaron capítulos de la web. **486** compilados entregados a instituciones.

Jornadas de Capacitación: espacios de prevención de siniestros de tránsito destinados a diferentes públicos en sus roles en la sociedad (autoridades municipales, agentes de tránsito, fuerzas de seguridad, estudiantes y público en general).	**201** conferencias. **15.868** personas capacitadas. **49.015** DVDs de capacitación en seguridad vial distribuidos.
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.	**130.456** personas visitaron nuestra web (desde octubre de 2007 hasta la actualidad).
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.	**291** inspectores de tránsito, policías, gendarmes y bomberos capacitados.

En Paraguay, el Móvil Rutas en Rojo estuvo presente en el año 2013, visitando la ciudad de Encarnación. Ubicado en Costanera Padre Bolik, Avenida República del Paraguay, más de 500 personas conocieron la propuesta y completaron los tests de aptitudes para conducir.

Se concretaron más de 500 test anónimos cuyos resultados se entregaron en forma gratuita a los participantes.

Capítulo 8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

8.1. Estrategia de cuidado del Ambiente

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL 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 capacitación y motivación hacia dichos grupos, para alcanzar el involucramiento de todos y así garantizar la implementación de nuestra estrategia, con la consecuente prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

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

En Sancor Seguros Paraguay nos sumamos gradualmente a esta Estrategia de Casa Matriz, comenzando a trabajar en algunos de sus ejes.

Estrategia transversal

8.2. Uso sostenible de los recursos

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL 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 permitan hacer modificaciones estructurales o adecuaciones en el uso de ciertos recursos como la energía eléctrica. Como acción específica al finalizar cada jornada laboral los guardias realizan recorridos y apagan las luces que son de bajo consumo.

8.3. Prevención de la Contaminación

8.3.1. 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 Paraguay comenzamos a implementar acciones para cuidar los espacios de trabajo y el medio ambiente en general. Utilizamos la cartelería disponible diseñada en el marco de este Programa, incorporando mensajes que buscan generar conciencia sobre el uso racional de los recursos como agua en los baños.

8.4. Adaptación a los cambios meteorológicos

Concluida la campaña 2016/17, la producción de soja en Paraguay fue la mejor de toda su historia. El rendimiento promedio superó los Kg/Ha 3.000 marcando un hito en la producción paraguaya de esta oleaginosa. Los cultivos de entre zafra e invierno también tuvieron un desempeño para destacar. El rendimiento promedio del maíz de segunda cerro en Kg/Ha 4.500 y el trigo en Kg/Ha 2.600. Producto de estas campañas el sector productivo pudo disminuir, en parte, el alto nivel de endeudamiento que se venía acumulando producto de la baja generalizada de commodities en las campañas predecesoras.

Esta mejora del sector primario se vio reflejada en los indicadores de Sancor Seguros del Paraguay. La prima de negocios agropecuarios aumentó 32% respecto al periodo anterior siendo el valor absoluto U$D 3.743.308.

Las coberturas contra daños sistémicos se ajustan anualmente con el objeto de dar mejor protección a nuestros clientes. El clima evoluciona constantemente y debemos tener la adaptabilidad para no quedar desfasados en el tiempo.

La herramienta Visualis Heladas es utilizada para determinar zonas de riesgos de heladas específicamente. En su momento utilizamos la herramienta para modelar y ajustar las coberturas de invierno.

El sector de seguros agropecuarios ha dictado seminarios en el Ministerio de Agricultura. Estos seminarios tenían como objetivo el capacitar a funcionarios públicos en los principios del seguro agropecuario. Nuestra participación fue voluntaria y Ad Honorem.

Así mismo hemos participado de diversos talleres en el Congreso de la Republica. Estos talleres tenían como objetivo la elaboración de un plan de seguros para la Agricultura Familiar Campesina pilar fundamental en la provisión de alimentos a la sociedad.

Desde suscripción de Seguros Patrimoniales se analizan los riesgos teniendo en cuenta el factor climático y los antecedentes por zona, cambios meteorológicos, etc,; se aplican límites en las coberturas adicionales, deducibles, etc.

Realizamos inspecciones de los riesgos a los efectos de verificar el estado de conservación de los edificios, las medidas de seguridad y todo lo que podamos aportar para minimizar o prevenir los riesgos.

Cabe aclarar que hay una cartera vigente de riesgos varios sin inspección de origen, por lo tanto lo estamos trabajando a renovación.

Se obtiene regularmente el listado de siniestros con mayor frecuencia y los de mayor intensidad, a los efectos de identificar mayores factores de riesgos, bienes afectados, actividades riesgosas, etc.

A continuación se detalla un resumen de siniestros por rama:

Ramo	Cantidad de Siniestros	Pago + Reserva pendiente – Ej.: 2015/2016
C. FLIAR	18	₲ 107.003.453
INCENDIO	15	₲ 199.797.683
INT. COMERCIO	119	₲ 2.372.736.073
TODO RIESGO OPERATIVO	4	₲ 48.572.753
TOTAL	156	₲ 2.728.109.962

Todos los siniestros afectan la rama incendio.

Capítulo 9. INFORMACION TÉCNICA DE ESTE REPORTE

Nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresaria se impulsa siguiendo lineamientos internacionales de sustentabilidad, como la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000, 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.

El eje de todo este proceso es el diálogo con los grupos de interés y la búsqueda permanente de la mejora continua.

Hoy continuamos con la adopción y profundización de estas normas, focalizándonos en la gestión de los temas materiales para Sancor Seguros Paraguay 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. 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.

Para más información, ingresar a: www.pactoglobal.py | www.onu.org.py

9.2. Indicadores de Sustentabilidad

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

- 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).

Cumplimiento con el Pacto Mundial de Naciones Unidas		
Categorías	**Principios**	**Secciones del Reporte**
DERECHOS HUMANOS	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional	4.1. Trabajo y relaciones laborales 4.4 Programa de "Prevención de Siniestros de Tránsito en el Ámbito Laboral" 6.1. Nuestro compromiso con los DDHH 6.2. Trabajo por la inclusión social 6.2 Programa de inclusión
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.	3.3 Promoción de RSE en la cadena de valor: el compromiso con los proveedores 6.1. Nuestro compromiso con los DDHH
TRABAJO	Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva..	Dada la inexistencia de sindicatos en Paraguay, ninguno de nuestros colaboradores está afiliado. Ante la falta de convenios colectivos de trabajo, todos nuestros colaboradores gozan de remuneraciones que están por encima del salario básico del país 6.1. Nuestro compromiso con los DDHH
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	3.3 Promoción de RSE en la cadena de valor: el compromiso con los proveedores 6.1. Nuestro compromiso con los DDHH

	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	3.3 Promoción de RSE en la cadena de valor: el compromiso con los proveedores 4.2 Condiciones de trabajo y protección social 6.1. Nuestro compromiso con los DDHH
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	4.1 Trabajo y relaciones laborales 6.1. Nuestro compromiso con los DDHH 6.2 Programa de inclusión
MEDIOAMBIENTE	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales	8.1 Estrategia de cuidado del Ambiente 8.2 Uso sostenible de los recursos 8.4 Adaptación a los cambios meteorológicos
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.1 Ciudadano sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad. 8.1 Estrategia de cuidado del Ambiente 8.2 Uso sostenible de los recursos 8.3.1 Programa "Compromiso con el ambiente"
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	8.1 Estrategia de cuidado del Ambiente 8.2 Uso sostenible de los recursos

		8.3 Prevención de la contaminación
ANTICORRUPCIÓN	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	3.2 Anticorrupción 3.2.1 Ética y transparencia 3.2.3 Prevención del Fraude.

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2016/2017

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay S.A. (empresa del Grupo Sancor Seguros de Argentina), que corresponde al período junio 2016 – julio 2017 (ejercicio económico de Sancor Seguros Paraguay).

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

- 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 y la estructura de este Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay 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

ISO 26000 MATERIA FUNDAMENTAL Derechos Humanos (Asunto 4: Resolución de reclamaciones)

Centro de atención al cliente: 021 620 8000

Correo electrónico: info@sancorseguros.com.py

Correo postal: San Juan XXIII esquina Campos Cervera - CP 1119 - Asunción del Paraguay

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

Nuestro sitio web:
www.sancorseguros.com.py

Redes sociales:
www.facebook.com/sancorsegurospy/

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Primer Reporte de Sustentabilidad, año 2016/2017, versión completa online.

Distribución: gratuita.

Acceso: el documento en formato electrónico se encuentra disponible en www.sancorseguros.com.py

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el aporte del equipo de colaboradores de Paraguay y Argentina que participaron e hicieron posible este Primer Reporte de Sustentabilidad.

ELABORADO POR:

Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros Argentina y Colaboradores de Sancor Seguros Paraguay.

Facilitador Externo del Proceso de RSE:

ReporteSocial, para Spirit Solution Network.

21, Mayo de 2018.

SANCOR SEGUROS