



Reporte de SUSTENTABILIDAD 2018/2019

**Proceso de Responsabilidad Social Empresaria
de Sancor Seguros Paraguay**

BASADO EN:

ISO 26000

GRI STANDARDS
(DE CONFORMIDAD CON LA OPCIÓN ESENCIAL)

AA1000AP

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
(COP ACTIVA)

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
SDG COMPASS (GUÍA 2015)



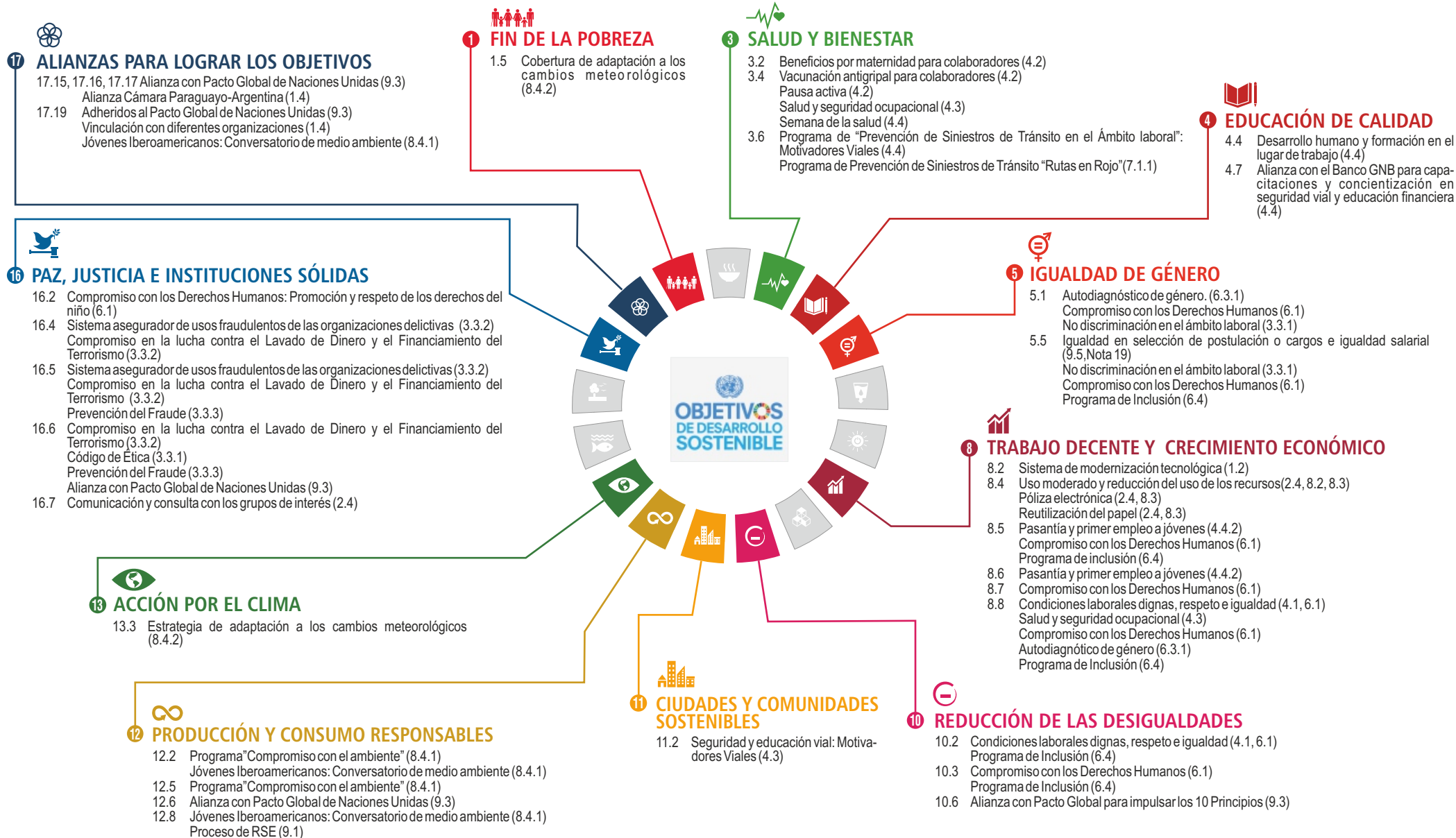
Hacia un Ciudadano SUSTENTABLE

COMPROMISO DE SANCOR SEGUROS PARAGUAY CON LA AGENDA GLOBAL 2030

En el año 2015, la Organización Mundial de Naciones Unidas decidió trazar un camino para los próximos 15 años con el propósito de poner fin a la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y proteger nuestro planeta. Así surgieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que definieron prioridades concretas y una Agenda Mundial para el año 2030.

En Sancor Seguros Paraguay nos comprometimos a participar activamente con estos ODS y a contribuir al alcance de las Metas 2030 en aquellos temas relacionados a nuestro negocio y que puedan aportar a cuestiones globales.

En el siguiente gráfico presentamos nuestra contribución a través de acciones concretas en la gestión del negocio. Para más información sobre estas metas consultar www.un.org



Mensaje de Alta Dirección

1 3 4 5 8 10 11 12 13 16 17

Un compromiso impostergable con la sustentabilidad

Estamos atravesando tiempos de cambio, un momento histórico en el que la tecnología marca el espíritu de época y define un norte para las empresas de distintos rubros, con la advertencia de que la no adopción de ciertas tendencias implica quedar al margen en la carrera por la competitividad. Conceptos como Insurtech, Blockchain, Inteligencia Artificial, Riesgos Cibernéticos, entre otros, hacen que sea necesario replantear los modelos de negocios y procesos vigentes.

De la misma manera, los temas críticos para la sustentabilidad en el mundo -como, derechos humanos, salud y bienestar, medio ambiente, cambio climático, diversidad e inclusión, empoderamiento de las mujeres- impactan también en la industria aseguradora y exigen a las compañías del sector que tomen postura frente a los mismos, en un contexto en el que las expectativas de la sociedad son cada vez más exigentes con las empresas.

Frente a este escenario, en Sancor Seguros Paraguay estamos convencidos de que es necesario orientarse al desarrollo sostenible y llevar adelante un Proceso de gestión de Responsabilidad Social. Enmarcado en la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, y con eje en el diálogo con los grupos de interés y en la detección permanente de oportunidades de mejora para

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

En este camino hemos alcanzado numerosos logros, como el haber realizado un autodiagnóstico de RSE, diálogos sobre el “Ciudadano Sustentable”, el Ejercicio de Materialidad o Temas Relevantes de Sustentabilidad local, el mapeo preliminar de los grupos de interés, la creación del Comité de RSE, el análisis de la contribución de Sancor Seguros Paraguay a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Paraguaya en el año 2016 y la publicación del primer Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 como Comunicación del Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Asimismo, un avance muy importante implica la utilización como base para la elaboración de este Reporte de los lineamientos internacionales más reconocidos en el mundo, por un lado, la Iniciativa de Reporte Global (GRI), reflejando la solidez y comparabilidad en el tiempo y entre industrias, de la información que se comunica y por segundo año consecutivo repor-












tamos en adopción a la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Además, hemos celebrado jornadas de trabajo con la participación de la Gerencia General, resto de Gerencias, Jefaturas e integrantes del Comité de RSE local y la Gerencia de RSE de Argentina, con el fin de llevar adelante una actualización en cuanto a tendencias de sustentabilidad para la gestión del negocio. También se aprovecharon estos encuentros para actualizar los temas clave del negocio en Sancor Seguros Paraguay que permitió obtener una nueva Matriz de Materialidad.

Para las empresas, es tiempo de ser creativos en la generación de valor, identificando aquellos objetivos mundiales a los que podemos contribuir desde la propia gestión y estableciendo metas de cumplimiento concretas que redundarán en un beneficio para muchos. Porque para nosotros, ser sustentables no es otra cosa que agregar valor en las comunidades desde nuestra propia actividad.

Fernando Alloatti
Gerente General

INDICE de CONTENIDOS

	Mensaje de Alta Dirección	2			
 1	Capítulo 1: Sancor Seguros Paraguay	4			
	1.1. Perfil de Sancor Seguros Paraguay	4			
	1.1.1. Presencia en el país	4			
	1.2. Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresaria	5			
	1.3. Gobierno de RSE	7			
	1.3.1. Comité de RSE	7			
	1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad	8			
 2	Capítulo 2: Ciudadano Sustentable: un compromiso con el Desarrollo Sostenible	9			
	2.1. Estrategia de Sustentabilidad	9			
	2.2. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad	10			
	2.3. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio	11			
	2.3.1. Agenda 2030: de lo Global a lo Local	13			
	2.4. Diálogo con grupos de interés: construir juntos una agenda integral entre ODS y Ciudadano Sustentable	16			
 3	Capítulo 3: Prácticas justas en el negocio del seguro.....	18			
	3.1. Desempeño Económico	18			
	3.2. Nuestra cadena de valor	19			
	3.2.1. Avances y compromisos con nuestros proveedores	19			
	3.3. Anticorrupción	20			
	3.3.1. Ética y transparencia.....	20			
	3.3.2. Prevención del Lavado de Activos Financiamiento del Terrorismo (PLAyFT).....	20			
	3.3.3. Prevención del Fraude.....	21			
	3.4. Programa de Empresas para Empresas.....	21			
 4	Capítulo 4: Prácticas laborales	22			
	4.1. Trabajo y relaciones laborales	22			
	4.2. Condiciones de Trabajo y Protección Social.....	24			
	4.3. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados.....	25			
	4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo.....	27			
	4.4.1. Gestión del desempeño	27			
	4.4.2. Pasantías y primer empleo	27			
 5	Capítulo 5: Asuntos de consumidores	28			
	5.1. Compromiso con nuestros Agentes	28			
	5.1.1. Dale Líderes.....	29			
	5.1.2. Alianza de trabajo con Agentes.....	29			
	5.2. Compromiso con nuestros Clientes.....	30			
	5.3. Servicio de Atención y apoyo al cliente	31			
	5.3.1. Contención de los accidentados en los siniestros viales	31			
	5.3.2. Contactos con los clientes.....	31			
	5.4. Cobertura para niños y jóvenes.....	31			
	5.5. Nuevos desarrollos para los clientes.....	31			
	5.6. Protección y privacidad de los datos.....	31			
	5.6.1. Ciberseguridad	31			
 6	Capítulo 6: Promoción de los Derechos Humanos	32			
	6.1. Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros.....	32			
	6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial	33			
	6.3. Promoción de los DDHH – Pacto Global de Naciones Unidas	33			
	6.3.1. Autoevaluación de género	33			
	6.4. Trabajando por la inclusión social.....	35			
 7	Capítulo 7: Participación y desarrollo de nuestra comunidad	36			
	7.1. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades	36			
	7.1.1. Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”	36			
	7.2. Compromiso con las comunidades locales.....	37			
 8	Capítulo 8: Cuidado del medio ambiente	38			
	8.1. Estrategia de cuidado del ambiente	38			
	8.2. Uso sostenible de los recursos.....	38			
	8.3. Conformidad Ambiental de los Productos y Servicios.....	39			
	8.4. Prevención de la Contaminación	39			
	8.4.1. Programa Compromiso con el Ambiente	39			
	8.4.2. Adaptación a los cambios meteorológicos.....	39			
 9	Capítulo 9: Información técnica de este Reporte	40			
	9.1. Proceso de RSE en Sancor Seguros Paraguay	40			
	9.2. Adopción de la Norma ISO 26000	41			
	9.3. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP	41			
	9.4. Influencia e impacto en los grupos de interés.....	41			
	9.5. Índice de Contenidos GRI	43			
	Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019	52			

 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9

Sancor Seguros Paraguay

- 1.1. Perfil de Sancor Seguros Paraguay
 - 1.1.1 Presencia en el país
- 1.2. Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresaria
- 1.3. Gobierno de RSE
 - 1.3.1. Comité de RSE
- 1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad

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

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.

Para más información: <https://www.sancorseguros.com.py/quienes-somos>

Visión

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

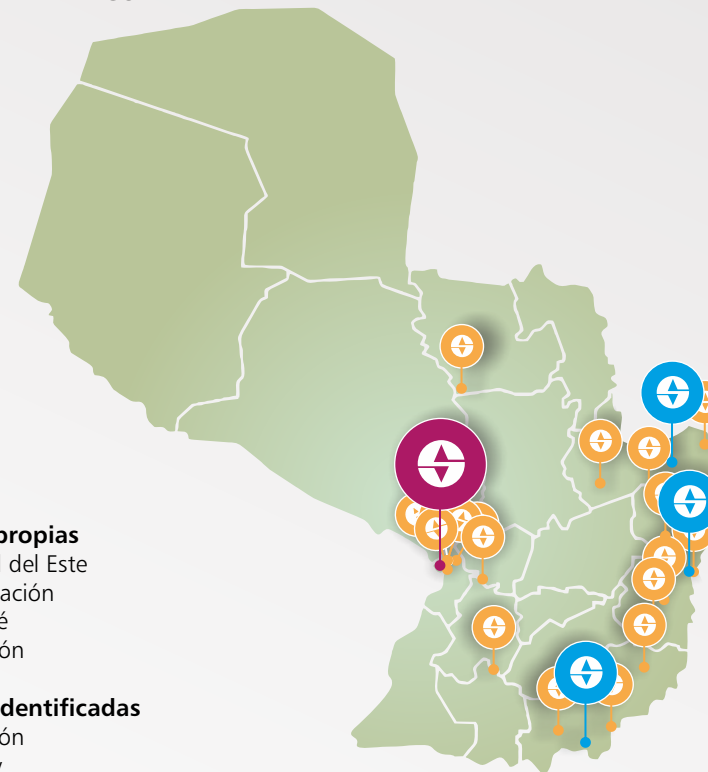
Valores

Compromiso
Actitud de Servicio
Alta Calidad
Vocación Comercial
Responsabilidad Social

1.1. Perfil de Sancor Seguros Paraguay

1.1.1. Presencia en el país

OFICINAS EN PARAGUAY



Oficinas propias

- Ciudad del Este
- Encarnación
- Katueté
- Asunción

Oficinas identificadas

- Asunción
- Ñemby
- San Lorenzo
- Mariano Roque Alonso
- Caacupé
- San Alberto
- CDE
- María Auxiliadora
- Santa Rita
- Coronel Oviedo
- San Ignacio
- Encarnación
- Katueté
- Nueva Esperanza



CASA CENTRAL



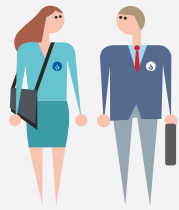
SUCURSALES: 3



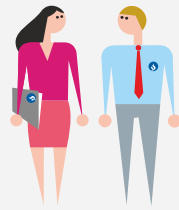
CORREDORES IDENTIFICADOS: 24



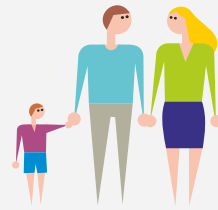
Sucursales
3



Corredores
255



Empleados
103



Asegurados
17.776

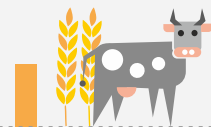
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO / RAMOS EN LOS QUE OPERAMOS



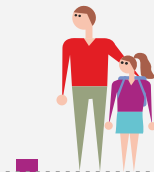
54% Seguros Automotores



22% Seguros Patrimoniales



20% Seguros Agropecuarios



4% Seguros de Personas



Pólizas emitidas
25.233

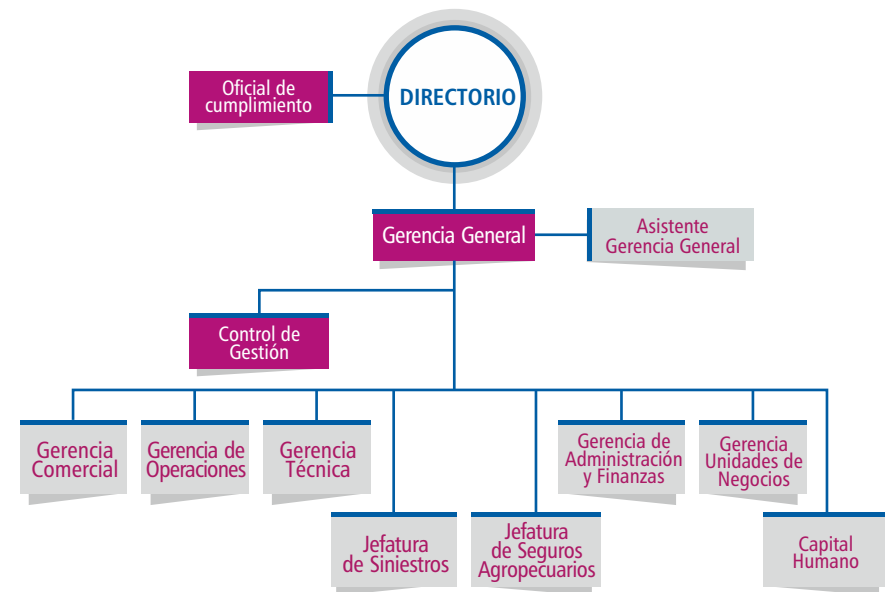


Producción
Gs.106.000.000

1.2. Estructura y Funcionamiento de la Gobernanza Empresarial

El Grupo Sancor Seguros nació en el interior de Argentina en 1945. Signado por los principios y valores propios del movimiento cooperativo, a través de sus empresas brinda soluciones de asegurabilidad en los diferentes ramos, así como servicios financieros. Con una amplia trayectoria, lidera el mercado asegurador argentino sobre la base de un servicio de excelencia, innovación aplicada al desarrollo de productos y un alto compromiso con el desarrollo sostenible, además de estar presente en otros países de América Latina.

En lo que hace a su dirección y administración, Sancor Seguros Paraguay cuenta con un órgano propio, y sigue los lineamientos y directivas del Consejo de Administración del Grupo Sancor Seguros en Argentina.



Proceso de Transformación tecnológica

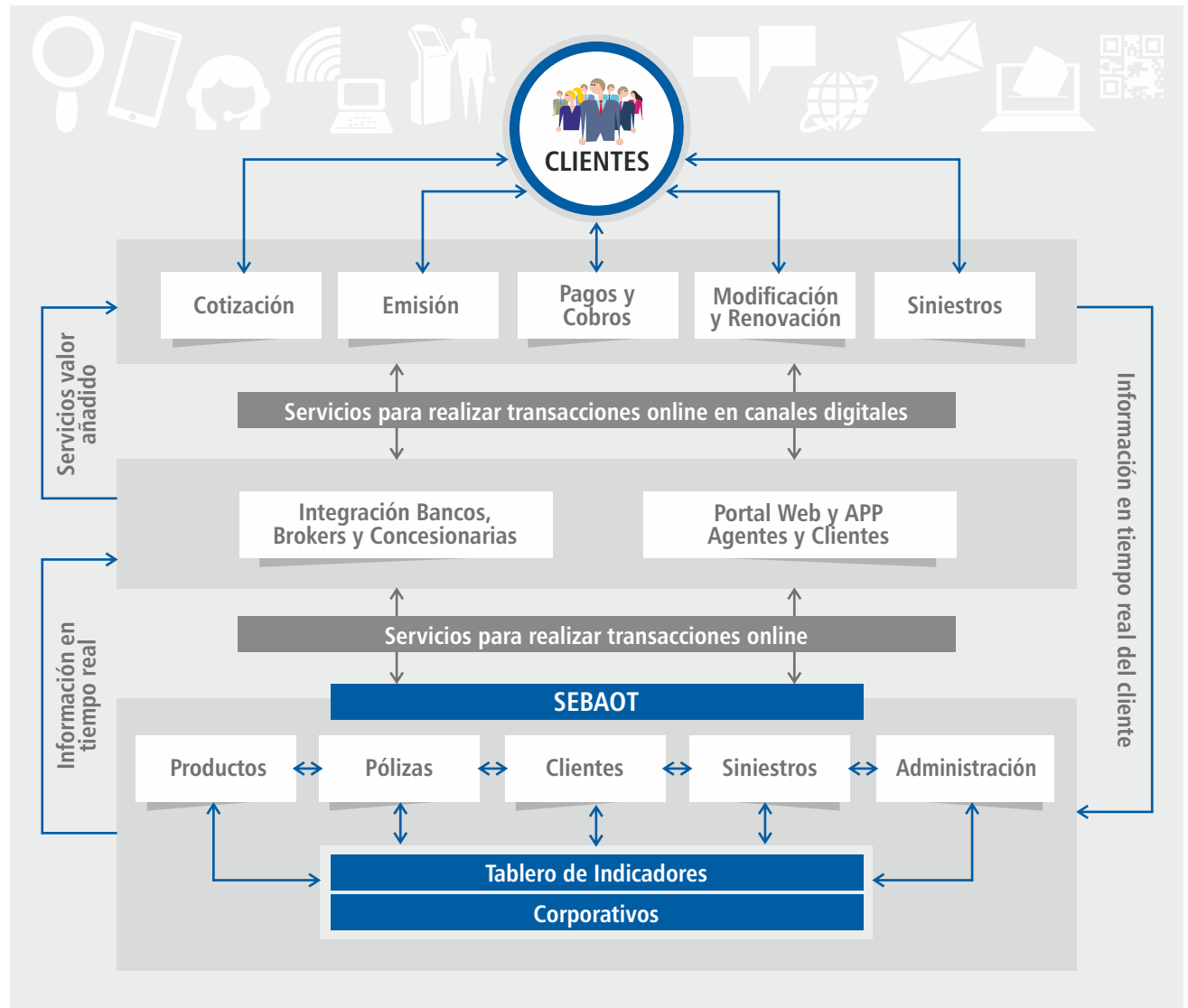
En este ejercicio, la Innovación fue incluida como tema material de nuestro negocio, en ese marco se concretó este proceso de la empresa, con beneficios en la gestión operativa y también en la calidad de los servicios que brindamos a nuestros grupos de interés.

En el año 2017 iniciamos un proceso de actualización de nuestros sistemas, en respuesta a las tendencias de la industria y la visión de futuro y evolución de las tecnologías de la información. Es por eso que nos enmarcamos en un proceso de transformación digital, en el marco del cual pudimos implementar en este año 2019, el nuevo sistema SEBAOT.

El mismo incluye: reemplazo de todos los sistemas actuales en un solo sistema, enlace y hosting de software, análisis y modificación de los procesos del negocio, capacitación del personal, tablero corporativo comercial y siniestros.

Entre sus beneficios podemos destacar:

- Sistema adaptado a las Normativas de Paraguay.
- Mayor integración con las Corredoras.
- Mejoras en los Procesos de negocios.
- Mayor integración con sistemas externos (bancos, redes de pagos, bancard, etc.).
- Apps para mobile, para asegurados y red de prestadores.
- Tecnología digital integral que permite cotización y venta on line, emisión automática, declaración de siniestros on line.



1.3. Gobierno de RSE



Gobernanza de la organización
Procesos y estructura de la toma de decisiones.

En el año 2016 se puso en marcha el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en Sancor Seguros Paraguay, con el fin de implementar la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros en el país. Este Proceso establece una planificación anual siguiendo las mejores prácticas para la industria del seguro y los más reconocidos lineamientos internacionales de sustentabilidad.

El compromiso con el desarrollo sostenible y la puesta en marcha del Proceso de RSE requieren de un Gobierno de RSE que impulse y planifique anualmente las etapas de trabajo para lograr los objetivos impuestos.

Es así que este Proceso de RSE cuenta con el compromiso, impulso y participación de la Gerencia General de Sancor Seguros Paraguay, la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales, la Gerencia de Negocios Internacionales del Grupo y la coordinación de la Gerencia de RSE en Argentina.

1.3.1. Comité de RSE

La figura del Comité de RSE es clave para la implementación y seguimiento del Proceso de RSE en Sancor Seguros Paraguay. Este Comité, constituido en el año 2016, está conformado por representantes de las diferentes áreas de la empresa que suman a sus tareas regulares, la responsabilidad de impulsar y poner en marcha las acciones de sustentabilidad para dar respuesta a los compromisos que se asumen desde el Grupo y aquellos que se identifican localmente.

El Comité de RSE participa, además, en la recolección de información e indicadores clave para el Reporte de Sustentabilidad anual, en el análisis de los compromisos que desde Sancor Seguros Paraguay se pueden asumir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en el análisis de los temas clave de sustentabilidad para la empresa (temas materiales).



Reunión presencial de Comité de RSE, Gerencias/Jefaturas Paraguay, Área RSE y Asesora externa.

Reunión Anual de Referentes de RSE

Los días 12 y 13 de noviembre de 2018 se realizó, en Buenos Aires, el encuentro anual de planificación de trabajo con los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios del Grupo en Argentina y representantes de los Comités de RSE de Uruguay, Paraguay y Brasil, así como de Prevención Salud, la empresa de medicina prepaga del Grupo en Argentina.

Con la apertura del Vicepresidente de Sancor Seguros y conducción de la Gerente de RSE, los 24 Referentes presentes y los Coordinadores compartieron las acciones que realizaron durante el año/ejercicio en sus respectivas Unidades de Negocios y países, e intercambiaron ideas para poder implementar nuevos programas.

Los participantes se informaron sobre tendencias de sustentabilidad, Objetivos de Desarrollo Sostenible y su relación con el Mapa Estratégico (que contiene los vectores y la Estrategia de Sustentabilidad) y los nuevos temas materiales del Grupo. Finalmente, se llevó a cabo un taller de trabajo focalizado en Derechos Humanos y Principios de Empoderamiento de las Mujeres.



1.4. Liderazgo y participación activa en la sociedad

17

El compromiso del Grupo Sancor Seguros con el desarrollo sostenible se evidencia en diferentes acciones que se trasladan a la sociedad en general y a la industria aseguradora en particular. Parte de ese compromiso nos lleva a compartir espacios de aprendizaje y de alianzas, siempre con el objetivo de alcanzar a cada vez más públicos con nuestro mensaje.

A continuación, mencionamos algunas de las organizaciones y cámaras de Paraguay con las cuales nos vinculamos para trabajar conjuntamente por el desarrollo sostenible en la industria del seguro:

Cámara Nacional de Comercio y Servicios De Paraguay: es una entidad sin fines de lucro actúa en representación de gremio y/o empresas, el objetivo principal es propulsar el desarrollo económico que afecten la actividad comercial, a modo de promoverlos desde una visión de país sosteniblemente desarrollado teniendo siempre como meta el bien común.

Cámara de Comercio Paraguayo Argentino: entidad sin fines de lucro, el cual busca fomentar la integración de las industrias, comercios, finanzas y la prestación de servicios, cooperación entre ambos gobiernos buscando el bien común y explotar el turismo en ambos países, estudiar las reformas necesarias en cada país que ayude con el crecimiento económico.

APCS (Asociación Paraguaya de Compañías de Seguros): entidad que en la actualidad nuclea a todas las compañías de Seguros del país.

Protagonismo a nivel internacional

- **Semana de la Integridad Global 2019:** se realizó este evento en la Ciudad de México, organizado por Alliance for Integrity. Entre las actividades se incluyeron: una reunión global de entrenadores y socios de implementación del programa de entrenamiento de prevención contra la corrupción, una Conferencia Global y una reunión del Grupo de Trabajo Regional para América Latina. A través de la Oficial de Cumplimiento en Sancor Seguros Paraguay -quien concretó además la Jornada de Formación de Entrenadores que organizó la AHK Cámara de Comercio e Industria Paraguayo-Alemana-, pudimos formar parte de esta capacitación global.
- **Foro Compliance y Transparencia:** reunió a empresarios comprometidos con la transparencia, quienes debatieron sobre el tema en seis paneles desde varios ámbitos y perspectivas y llevó como lema "La Ética y el Cumplimiento ante la corrupción: prevenir, detectar y gestionar". Fue organizado por la Cámara de Comercio e Industria Paraguayo-Alemana junto a Alliance for Integrity, la UNODC, Red del Pacto Global Paraguay, la Mesa Nacional Anticorrupción, el



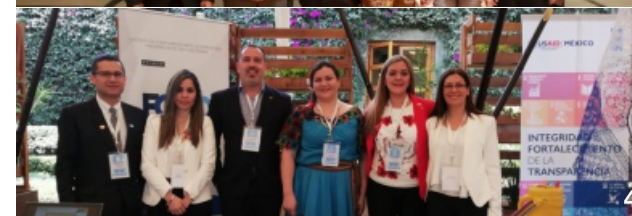
1



2



3



4

Asistencia al Foro Compliance y Transparencia (1 y 2).
Asistencia a la Semana de la Integridad Global 2019 (3 y 4).

Ciudadano Sustentable: un compromiso con el Desarrollo Sostenible

- 2.1. Estrategia de Sustentabilidad
- 2.2. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad
- 2.3. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio
 - 2.3.1 Agenda 2030: de lo Global a lo Local
- 2.4. Diálogos con grupos de interés: construir juntos una agenda integral entre ODS y Ciudadano Sustentable

2.1. Estrategia de Sustentabilidad



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. A través de nuestro Proceso de RSE ponemos en práctica sus cinco pilares:



El **Mapa Estratégico del Grupo** se estructura en cinco vectores que identifican los objetivos estratégicos de la empresa. Atravesados y alineados con la Estrategia de Sustentabilidad, estos vectores fueron utilizados en la revisión de los temas materiales y representan las categorías en los que están divididos.

RSE / SUSTENTABILIDAD						
	CRECIMIENTO CON RENTABILIDAD	Crecer en todos los ramos	Desarrollar los diferentes canales comerciales	Potenciar los emprendimientos del Grupo	Proyecto Banco	
	RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE	Gestión integral de clientes	Calidad de servicios	Imagen de marca corporativa		
	EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CLAVES DEL NEGOCIO	Sistemas y tecnologías estratégicas	Gestión de canales	Gestión de cobranza y pagos	Gestión de Siniestros	Optimización estructura de gastos
	INNOVACIÓN	Desarrollo de productos innovadores	Desarrollo de procesos innovadores			
	CAPITAL HUMANO	Gestión y desarrollo del capital humano	Gestión del conocimiento	Gestión del desempeño		

2.2. Ciudadano Sustentable: nuestra aspiración en sustentabilidad



Las empresas del Grupo Sancor Seguros aspiramos a alcanzar una ciudadanía responsable y por eso trabajamos en el concepto: "Hacia un Ciudadano Sustentable". Este programa, impulsado por nuestra Casa Matriz en Argentina, involucra a todas las áreas del negocio y busca arraigar la gestión sustentable en las empresas y los países donde el Grupo está presente.

Este programa, además, es integrador de las acciones destinadas a los distintos públicos de interés. Buscamos transformarnos en un modelo a seguir, partiendo desde nuestros valores e incentivando a otros a imitarlos. A través de esta iniciativa, invitamos a la comunidad a ser un "Ciudadano Sustentable" con 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.

“ Ir Hacia un Ciudadano Sustentable es hoy el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad. Esperamos lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos) como también generar bienestar, seguridad y solidaridad en las personas. Es la propuesta que tenemos como empresa aseguradora para generar un cambio de manera conjunta en la sociedad, alineando la estrategia del negocio a las preocupaciones mundiales y los compromisos de la agenda de trabajo global.



DIMENSIONES DEL CIUDADANO SUSTENTABLE EN NUESTRO NEGOCIO



2.3. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio

12 16

“Identificar y priorizar los temas Materiales del negocio es de gran importancia para entender cuáles son los asuntos críticos y relevantes para la gestión de sustentabilidad de nuestra empresa y de esta forma, rendir cuentas sobre los temas que impactan e importan a los grupos de interés.”

Nuestra gestión de sustentabilidad tiene como objetivo fundamental, abordar y dar respuesta a los grupos de interés sobre los temas más importantes del negocio y su gestión sustentable.

Ante los cambios permanentes del contexto mundial y local, en 2019 comenzamos a trabajar en una nueva Materialidad alineada a los vectores del Mapa Estratégico de la empresa. Los nuevos temas materiales de Sancor Seguros Paraguay surgen del diagnóstico realizado con los miembros del Comité de RSE, la Gerencia General y Gerencias/Jefaturas de la empresa, a través

del cual se reflexionó sobre el impacto local de la Materialidad de Casa Matriz y se analizaron las mejores prácticas de la industria del seguro, las nuevas tendencias y desafíos mundiales y los lineamientos internacionales de sustentabilidad, como GRI, ISO 26000, AA1000AP, Pacto Mundial y SDG Compass.

Estas son las etapas que reflejan la gestión realizada para definir nuestra Matriz de Materialidad:



Reunión presencial de actualización de Matriz de Materialidad.



Etapa 1: Identificar

En 2016, en una etapa inicial, identificamos los temas materiales para nuestra empresa junto al Gerente General y los integrantes del Comité de RSE. En 2019 se realizó una revisión y actualización de estos temas, en función a las tendencias actuales del mercado.



Etapa 2: Priorizar

La Alta Dirección, el Comité de RSE, Agentes y empleados, priorizaron los temas materiales según el grado de importancia para ellos.



Etapa 3: Validar

La Alta Dirección validó el ejercicio de Materialidad y aprobó los contenidos que, como respuesta a la Materialidad, son incluidos en el Reporte de Sustentabilidad.

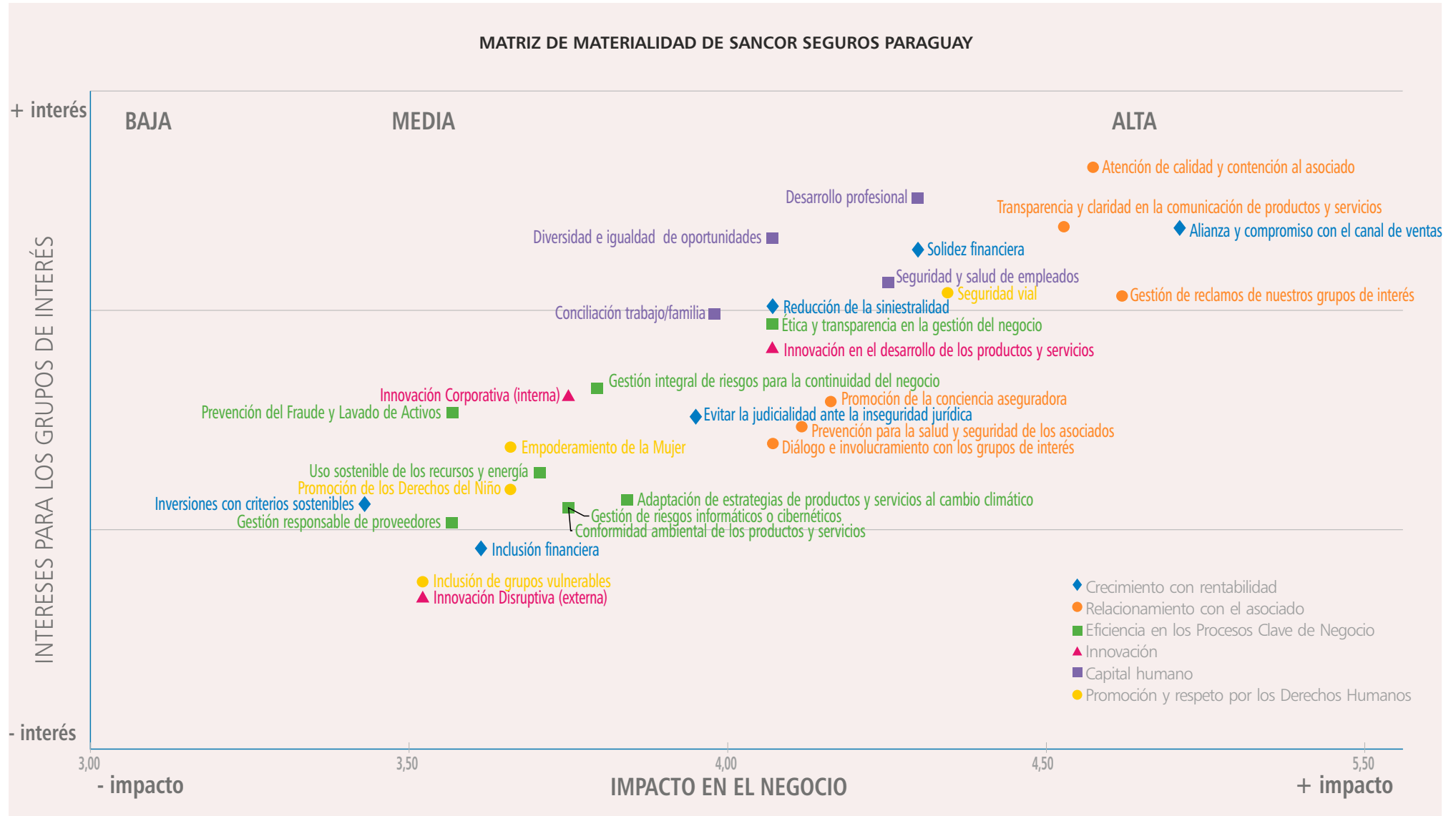


Etapa 4: Revisar

Con la Materialidad cerrada, la Alta Dirección de Sancor Seguros Paraguay revisa los contenidos del Reporte de Sustentabilidad.



A continuación, presentamos la Matriz de Materialidad confeccionada a partir de la priorización de la Alta Dirección, Comité de RSE, empleados y Agentes. Esta Matriz será actualizada a futuro para que incluya las opiniones y expectativas de otros grupos de interés.



2.3.1. Agenda 2030: de lo Global a lo Local

Las prioridades de desarrollo sostenible presentadas en la Agenda 2030 representan los objetivos de largo plazo compartidos por distintos y variados actores, incluido el mercado asegurador: crecimiento de los ingresos, productividad de los recursos y gestión del riesgo. Esto es lo que motiva a que todos avancemos hacia la sostenibilidad corporativa. Actuando bajo el marco de los ODS, las empresas tenemos la oportunidad de trabajar tanto para nuestros grupos de interés particulares como para la sociedad en su conjunto y las generaciones futuras.

“ Como empresa aseguradora, nos comprometimos 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 podemos aportar desde la experiencia y el impacto de nuestro negocio. Todo ello actuando en forma responsable en el marco de los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que incluyen cuestiones fundamentales relacionadas al respeto por los derechos humanos, los derechos laborales, el cuidado y la prevención en el impacto del medioambiente y la lucha contra cualquier forma de corrupción. ”



Nuestro aporte

En 2019, junto al Comité de RSE, comenzamos una revisión de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Metas 2030 a las cuales podemos contribuir desde la gestión del negocio. Este análisis fue revisado y

validado por la Alta Dirección. Considerando la propuesta de Naciones Unidas con la Guía SDG Compass - Guide 2015 desarrollada por GRI, Pacto Global y WBCSD, en la revisión se comenzó a trabajar sobre las siguientes etapas:



En una primera instancia (Para más información, consultar el Reporte de Sustentabilidad 2016/2017) analizamos el caso empresarial de nuestra aseguradora en cuanto a su contribución a las Metas 2030, reflexionando sobre cómo podemos participar en esta iniciativa mundial desde nuestra Estrategia de RSE, los ejes del Ciudadano Sustentable y los temas materiales del negocio.

En el siguiente gráfico presentamos la relación de los temas materiales actualizados de Sancor Seguros Paraguay con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como resumen del compromiso y contribución a la Agenda 2030.

Entendemos que la contribución a esta Agenda global solo se puede hacer alineando los objetivos y sus metas con nuestra estrategia de negocio. El desafío, entonces, es elaborar indicadores KPI's (indicadores de desempeño, por sus siglas en inglés) en las áreas del negocio, que plasmen este compromiso de sustentabilidad y establezcan metas concretas de cumplimiento en la integración de los ODS identificados como críticos para el negocio. Luego seguiremos con el análisis en la Cadena de Valor, identificando los impactos negativos y positivos para poder definir las prioridades a trabajar. Nuestro Reporte de Sustentabilidad anual es el canal en el que plasmamos los resultados de los avances en este compromiso.

Temas materiales	1	3	4	5	8	10	11	12	13	16	17
Solidez financiera	■				■					■	
Inversiones con criterios sostenibles					■						
Evitar la judicialidad ante inseguridad jurídica										■	
Alianza y compromiso con el canal de ventas					■						■
Reducción de la siniestralidad	■	■									
Inclusión financiera	■										
Diálogo e involucramiento con los grupos de interés								■		■	■
Atención de calidad y contención al asociado										■	
Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios			■					■			■
Prevención para la salud y la seguridad de los asociados	■	■					■	■			
Gestión de reclamos de nuestros grupos de interés										■	
Promoción de la conciencia aseguradora		■									
Gestión integral de riesgo para la continuidad del negocio										■	
Prevención del fraude y lavado de activos										■	
Ética y transparencia en la gestión del negocio				■	■			■		■	
Gestión responsable de proveedores		■			■			■		■	■
Uso sostenible de los recursos y energía					■			■	■		
Conformidad ambiental de los productos y servicios					■			■	■		
Adaptación de estrategias, productos y servicios al cambio climático	■							■	■		
Gestión de riesgos informáticos y cibernéticos										■	
Innovación en el desarrollo de productos y servicios	■	■			■						
Innovación corporativa (interna)					■						
Innovación disruptiva (externa)		■			■						■
Conciliación trabajo/familia				■	■						
Desarrollo profesional			■		■						
Seguridad y salud de empleados		■			■						
Diversidad e igualdad de oportunidades				■		■					
Seguridad vial	■	■	■				■				
Promoción de los Derechos del Niño	■	■	■	■	■	■				■	
Empoderamiento de la mujer	■	■	■	■	■	■					
Inclusión de grupos vulnerables	■		■	■	■	■			■	■	



2.4. Diálogos con grupos de interés: construir juntos una agenda integral entre ODS y Ciudadano Sustentable

3 4 8 12 16

El diálogo con los públicos clave es una de las bases fundamentales del Proceso de RSE y eje de nuestra Estrategia de Sustentabilidad.



Para conocer la influencia e impacto de nuestros temas materiales en los grupos de interés aquí mencionados, consultar la Sección 9.4 de este Reporte. [🔗](#)

Durante el ejercicio, avanzamos en el análisis y la identificación de aquellas acciones que pudimos concretar, en base a los resultados del diálogo que realizamos en 2016 enmarcado en los ejes del "Ciudadano Sustentable" y el autodiagnóstico llevado a cabo en el mismo año.


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 relevantes.

Ejes del Ciudadano Sustentable	Grupos de Interés					Total
	Proveedores	Comunidad	Agentes	Asegurados /Clientes	Empleados	
Conciencia aseguradora	5	3	6	3	5	22
Prevención	4	4	5	3	6	22
Salud	5	5	5	3	9	27
Ética Integridad	2	3	5	2	5	17
Medio ambiente	2	5	6	3	6	22
Total	18	20	27	14	31	110

Estas son las acciones concretas desarrolladas durante el ejercicio como respuesta a algunas de las expectativas surgidas en el diálogo:

Eje del Ciudadano Sustentable	Expectativa relevadas	Acciones implementadas
 <p>Prevención</p>	Capacitación al personal sobre medición de prevención y accidentes en caso de incendio.	Brigadas de Emergencia; se conformaron 3 equipos de Brigadistas: primeros auxilios, evaluación e incendio. Las capacitaciones teóricas y prácticas en primeros auxilios fueron realizadas por los Bomberos Voluntarios. Asimismo, realizaron un simulacro de emergencia.
	Capacitación teórica práctica en primeros auxilios, RCP.	Las capacitaciones teóricas y prácticas en primeros auxilios fueron realizadas por los Bomberos Voluntarios.
	Concientizar sobre normas de tránsito.	PROGRAMA MOTIVADORES VIALES: se realizaron capacitaciones presenciales con la totalidad de colaboradores y algunos de ellos se constituyeron voluntariamente como referentes en la temática.
 <p>Salud</p>	Pausa Activa, incentivar participación destacando beneficios.	PAUSA ACTIVA: se realiza dos veces por semana, 10 minutos de ejercicios de relajación.
	Más capacitaciones sobre PLA y fraude enfocadas por área.	DE EMPRESAS PARA EMPRESAS: una colaboradora se capacitó como entrenadora con el objetivo de replicar luego sus conocimientos y experiencias en anticorrupción, tanto interna como externamente.
 <p>Ética Integridad</p>	Fomentar valores a través de las políticas con Agentes.	GESTIÓN SUSTENTABLE: se incluyeron actualizaciones sobre el Proceso de RSE de la empresa, en las presentaciones a Agentes.
	Políticas de mejor utilización de recursos (tintas, papel, etc.).	PROGRAMA COMPROMISO CON EL AMBIENTE: se comenzó a concientizar a través de mensajes sobre el uso responsable de los recursos. Se comunicó por email, el seguimiento estuvo a cargo del departamento de Servicio Generales, departamento Técnico.
 <p>Medio ambiente</p>	Entrega de elementos personales a los empleados para evitar la generación de residuos innecesarios.	Se entregaron tazas y hoppys con el fin de reducir el uso de vasos de plástico. Asimismo, se les solicitó a los proveedores de comida que no utilicen bolsas plásticas, eliminando en un 100% ese insumo en las entregas diarias de almuerzos.
	Pólizas electrónicas, denuncia de siniestro, cotización.	PÓLIZA DIGITAL: Operativamente estamos preparados para emitir pólizas en formato electrónico. Resta finalizar ajustes en las propuestas, las que se prevén concretar en el próximo ejercicio.

3era Jornada de Benchmarking: "Crecimiento Rentable, Innovación Comercial y Tecnología"

Esta Jornada se realizó en Montevideo (Uruguay) y contó con la participación de más de 60 empleados y funcionarios de Sancor Seguros Brasil, Paraguay, Uruguay y Argentina. Su objetivo central fue continuar con el intercambio de experiencias entre los equipos comerciales de las empresas del Grupo en el exterior iniciado en jornadas anteriores.

Los distintos países compartieron diversas experiencias exitosas sobre estrategias comerciales, campañas y productos, a la vez que presentaron las expectativas y desafíos comerciales que implican los nuevos escenarios de tecnología en cada país. Asimismo, se concretaron charlas sobre innovación tecnológica y rol de oficiales de negocios.



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Prácticas justas en el negocio del seguro

- 3.1. Desempeño Económico y el Mercado Asegurador en Paraguay
- 3.2. Nuestra cadena de valor
 - 3.2.1. Avances y compromisos con nuestros proveedores
- 3.3. Anticorrupción
 - 3.3.1. Ética y transparencia
 - 3.3.2. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAyFT)
 - 3.3.3. Prevención del Fraude
- 3.4. Programa de Empresas para Empresas

3.1. Desempeño Económico

Al cierre del ejercicio 2018-2019, las primas directas registraron un crecimiento acumulado de 6% nominal, inferior al 9% observado en el ejercicio anterior. Entre las principales secciones, los seguros de automóviles mostraron una variación acumulada de 7% nominal, ligeramente por debajo de lo registrado en el ejercicio anterior (8%); los seguros de incendios tuvieron un crecimiento similar al del ejercicio 2017-2018 (4%). Por su parte, los seguros del ramo vida (con y sin reservas matemáticas) cerraron con un bajo crecimiento (0,12%) en comparación con el ejercicio anterior (10%).

Los gastos de siniestros se redujeron 2,4% respecto al ejercicio 2017-2018, siendo esta caída levemente inferior a la tasa acumulada a mayo (-2,5%). Teniéndose en

cuenta los recuperos de siniestros directos y los demás ingresos relacionados con los recuperos de la parte de reaseguros, los siniestros netos ocurridos presentaron un crecimiento de 1,3%, inferior a lo correspondiente al cierre del ejercicio anterior (5,8%).

El resultado técnico bruto, como diferencia entre las primas netas ganadas y los siniestros netos ocurridos, acumuló un monto de 1,1 billones al cierre del ejercicio, que representa un crecimiento de 4,8% (9,8% en el ejercicio previo). En cuanto al resultado técnico neto, en donde se tienen en cuenta los demás gastos e ingresos técnicos, el mismo registró un valor acumulado de 121.358 millones de guaraníes, superior en 22,4% al monto acumulado en el mismo periodo del año anterior (41,3% en el ejercicio 2017-2018).

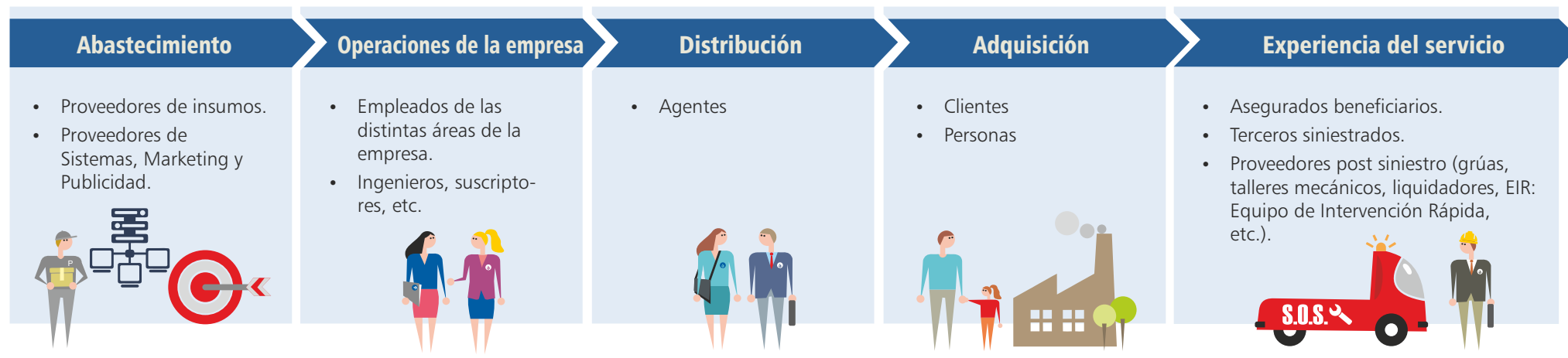
En cuanto al resultado global del ejercicio, una vez considerados los demás ingresos y egresos no relacionados con la parte técnica así como el impuesto a la renta, el mismo cerró con una variación positiva de 27,4%, superior al crecimiento observado en el ejercicio anterior (19,2%).

	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Financiero			
Disponibilidades e Inversiones	₱ 54.831.838.835	₱ 61.004.819.417	₱ 82.967.446.142
Patrimonio Neto	₱ 46.170.345.443	₱ 54.350.035.417	₱ 70.418.618.207
Utilidades	₱ 491.940.359	₱ 1.206.832.827	₱ 3.369.200.559
Clientes			
Facturación anual	₱ 93.724.379.175	₱ 100.432.700.811	₱ 106.049.735.921
Porcentaje de Siniestralidad	57%	51%	51%
Empleados			
Cantidad de Empleados	86	87	86
Remuneraciones y Aportes	₱ 8.533.675.020	₱ 9.548.609.938	₱ 9.948.932.628
Proveedores			
Cantidad de Proveedores	2.468	2.356	2.409
Facturación a Proveedores	₱ 94.205.576.539	₱ 74.681.160.757	₱ 88.406.017.226
Sector Público			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	₱ 6.592.706.344	₱ 7.875.993.397	₱ 8.210.284.725
Valor Económico			
Valor económico directo creado	₱ 196.704.685.054	₱ 176.666.158.163	₱ 171.094.199.808
Valor económico directo distribuido	₱ 196.212.744.695	₱ 175.459.325.336	₱ 167.724.999.249
Valor económico retenido	₱ 491.940.359	₱ 1.206.832.827	₱ 3.369.200.559
Inversión Social			
Donaciones	₱ 11.461.200	₱ 3.513.636	₱ 3.200.000

3.2. Nuestra cadena de valor

El proceso de prestación de nuestros servicios es un circuito que comienza cuando el cliente expresa su voluntad de contar con una cobertura, hasta el momento en que necesita “utilizarla”, es decir,

cuando el seguro paga lo que se había comprometido a cubrir. En esta cadena de valor, participan una amplia cantidad de actores, muchos de ellos proveedores, que son un eslabón imprescindible en nuestra gestión.



3.2.1. Avances y compromisos con nuestros proveedores

8 12



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor.

Toda contribución al desarrollo sostenible, para que sea efectiva, implica entender no solo el impacto social y ambiental de nuestro negocio en sí, sino también el que tenemos en nuestra cadena de valor. La cadena de suministro de la industria aseguradora, al estar conformada por actores muy diversos y con intereses también dispares, hace que sea difícil realizar un abordaje con criterios unificados. Ello se suma al hecho de que en la gestión con proveedores intervienen muchas áreas de la empresa con diferentes procesos, lo que dificulta

aún más desarrollar un trabajo sistemático con este grupo de interés.

Aun así, hemos dado un primer paso en Argentina con la implementación de un Programa de Desarrollo de Proveedores y un Módulo de Homologación de Proveedores.

Próximamente, iniciaremos el Programa en Paraguay, a través del cual pretendemos acercarnos a este grupo de interés con temáticas directamente relacionadas con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social Empresaria.

Identificación de principales proveedores

	% de facturación principales proveedores
Gastos bancarios y de cobranza	21,22
Honorarios	13,99
Gastos viajes	9,11
Servicio de grúa para asegurados	8,78
Publicidad	8,06
Alquileres	7,37
Servicios de comunicación y software	6,85
Servicios de mayordomía	5,47
Gastos de mantenimiento	4,85
Gastos de liquidación de siniestros	4,17
Franqueos y encomiendas	3,45
Gastos de oficina	3,09
Otros	3,59
Total general	100,00

3.3. Anticorrupción

5 8 12 16 17



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
Asunto 1: Anticorrupción / Asunto 2: Participación política responsable / Asunto 3: Competencia justa.



DERECHOS HUMANOS
Asunto 1: Debidada diligencia / Asunto 4: Resolución de reclamaciones / Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

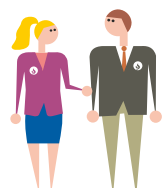


3.3.1. Ética y transparencia

5 16

La conducta personal y profesional de todas las personas que conformamos el Grupo Sancor Seguros se rige en base a nuestro Código de Ética, que vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa; comunica los valores de la empresa; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación y la inclusión en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información; las relaciones con clientes y proveedores y la solución a los conflictos de interés.

Recientemente se presentó el nuevo Código de Ética del Grupo Sancor Seguros, que recoge las últimas tendencias en materia de normativas internacionales y locales, como la Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas, la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children) y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas).



El **100%**
de los colaboradores firmaron la conformidad de lectura del nuevo Código de Ética.

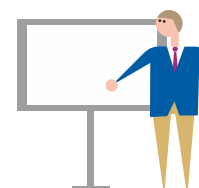
3.3.2. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAyFT)

16

Sancor Seguros del Paraguay sigue reafirmando su compromiso en la lucha contra el lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, incrementando sus esfuerzos que ayuden a preservar al Sistema Asegurador de los usos indebidos por parte de las organizaciones delictivas. En ese sentido, la Oficial de Cumplimiento fue designada para formar parte del Comité de Prevención de Lavado de Activos de la Asociación Paraguaya de Compañías de Seguros.

En el mes de marzo, la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes, emitió un nuevo marco normativo que entró en vigencia el 01/07/2019. Esta nueva Resolución N° 071/2019, no solo tiene alcance para las empresas aseguradoras, sino que también será de aplicación para los Agentes y Corredores de Seguros, y representa además un cambio de paradigma dado que requiere un cambio en la gestión de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, pasando de un enfoque formal a un Enfoque Basado en Riesgo.

Teniendo en cuenta este nuevo marco normativo y considerando que uno de los pilares fundamentales sobre los que se estructura el sistema de prevención, sigue siendo la capacitación continua y permanente a los colaboradores; en el mes de mayo todos los funcionarios, participaron de jornadas presenciales de capacitación a cargo de un especialista local. Dichas jornadas se realizaron en Asunción, Encarnación y Ciudad del Este.



100%
de los empleados capacitados realizaron correctamente la evaluación.

4

jornadas presenciales a cargo del especialista Guillermo García Orué:
(2 en Asunción, 1 en Encarnación y 1 en Ciudad de Este).

99

empleados, de los 113 convocados, participaron de las jornadas de capacitación, lo que significa que la misma alcanzó al 88% del total de empleados.



3.3.3. Prevención del Fraude

16

Continuando con el Programa Anual de Capacitación que se está desarrollando, representantes del área Prevención de Fraudes de nuestro Grupo en Argentina, concretaron un nuevo encuentro en Asunción, con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre la importancia y necesidad de incorporar la visión del Fraude en todos los ámbitos del negocio.

En esta ocasión, la jornada tuvo lugar en la sede central de Sancor Seguros Paraguay y estuvo dirigida al personal de Siniestros, referentes de las áreas Comercial, Finanzas y Suscripción, y peritos de Daños Materiales.

El encuentro se desarrolló con la exposición de conceptos y herramientas que permiten hacer frente a este flagelo, ajustadas a la realidad de ese país. Para ello se analizaron distintas modalidades de fraude y se presentaron casos prácticos, ejemplificando situaciones que se presentan con mayor frecuencia.

Por otro lado, también se mantuvieron reuniones con prestadores externos, con la finalidad de alinearlos en la visión que mantiene nuestro Grupo frente a la Lucha contra el Fraude.

Sancor Seguros Paraguay fue premiado en el Concurso de CESVI

Sancor Seguros del Paraguay fue galardonado con el primer premio de Paraguay en el Concurso Internacional de Lucha contra el Fraude, en el año 2016, en el marco del XI Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro organizado por CESVI ARGENTINA en Buenos Aires.

Cabe destacar que el concurso se realizó en diversos países de Latinoamérica, convocando a representantes del mercado asegurador nacional e internacional, y tuvo como eje la capacitación en la lucha contra el fraude. Entre ellos, participaron Chile, Paraguay, Perú, Argentina y Uruguay.

El caso presentando por nuestro Grupo fue un fraude ocurrido en Paraguay, en donde la póliza fue contratada sobre un vehículo con daños previos, intentando cobrarlos por medio de un siniestro denunciado cuatro meses después de iniciada la vigencia de la póliza. Esta situación fue descubierta gracias a las alertas y prácticas implementadas en el marco de los lineamientos de trabajo entre el Área Antifraude y el Área de Siniestros de Corporación en conjunto con Sancor Seguros del Paraguay.

A su vez, es importante mencionar que durante el congreso se discutieron diversos temas que impulsan las prácticas para detectar fraudes a las compañías de seguros, el trabajo interinstitucional y coordinado.

3.4. Programa de Empresas para Empresas

Jornada de Formación de Entrenadores

Sancor Seguros Paraguay participó de la Jornada de Formación de Entrenadores que organizó la Mesa de Anticorrupción de la Red Paraguaya de Pacto Global, en apoyo al programa De Empresas para Empresas (DEPE) de Alliance for Integrity.

La finalidad de este Programa es que los asistentes se conviertan en entrenadores, con el objetivo de replicar luego sus conocimientos y experiencias a empresas pequeñas y medianas (Pymes) que busquen implementar sistemas efectivos de prevención de la corrupción, ayudando así a aumentar su competitividad.

De esta manera y a través de la participación de la Oficial de Cumplimiento en Sancor Seguros Paraguay, continuamos comprometidos con la lucha contra la corrupción. La jornada de formación incluyó tres días de entrenamiento. Entre las actividades realizadas, se concretó un trabajo en equipo del cual derivarán las acciones a implementar el próximo año en Paraguay, que serán diseñadas por las coordinadoras de la región.



24

empleados participaron de la capacitación de Prevención del Fraude

4

Prácticas laborales

- 4.1. Trabajo y relaciones laborales
- 4.2. Condiciones de Trabajo y Protección Social-Beneficios
- 4.3. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
- 4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo
 - 4.4.1 Gestión del desempeño
 - 4.4.2 Pasantías y primer empleo

4.1. Trabajo y relaciones laborales

5 8 10



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.



DERECHOS HUMANOS
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

En el Grupo Sancor Seguros estamos convencidos de que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y satisfactorias. De manera permanente, ofrecemos a los empleados oportunidades de crecimiento en un ambiente agradable de trabajo, tanto físico como desde el punto de vista del trato humano y la contención. Asimismo, la protección de los derechos básicos de nuestros colaboradores es indispensable para garantizarles su desarrollo personal y profesional en un marco de igualdad de oportunidades y tratamiento equitativo.

Categorías	2018/2019				Total
	Hombres		Mujeres		
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Total	51	53,68	44	46,32	95
Mandos Medios	4	57,14	3	42,86	7
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0
Entre 24 y 30 años	0	0,00	1	33,33	1
Entre 30 y 50 años	4	100,00	2	66,67	6
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0
Puestos gerenciales	5	71,43	2	28,57	7
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	4	80,00	2	100,00	6
Mayores a 50 años	1	20,00	0	0,00	1
Otros Puestos	42	51,85	39	48,15	81
Menores a 24 años	3	7,14	5	12,82	8
Entre 24 y 30 años	30	71,43	24	61,54	54
Entre 30 y 50 años	9	21,43	10	25,64	19
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0



	2017/2018				Total	2016/2017				Total
	Hombres		Mujeres			Hombres		Mujeres		
	Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%	Cantidad	%	
Total	56	57,14	42	42,86	98	50	58,14	36	41,86	86
Mandos Medios	8	66,67	4	33,33	12	8	66,67	4	33,33	12
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	0	0,00	0
Entre 24 y 30 años	2	25,00	3	75,00	5	1	12,50	3	75,00	4
Entre 30 y 50 años	6	75,00	1	25,00	7	6	75,00	1	25,00	7
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0	1	12,50	0	0,00	1
Puestos gerenciales	4	57,14	3	42,86	7	3	75,00	1	25,00	4
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	0	0,00	0
Entre 24 y 30 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	0	0,00	0
Entre 30 y 50 años	3	75,00	3	100,00	6	3	100,00	1	100,00	4
Mayores a 50 años	1	25,00	0	0,00	1	0	0,00	0	0,00	0
Otros Puestos	44	55,70	35	44,30	79	39	55,70	31	44,29	70
Menores a 24 años	3	6,82	5	14,29	8	3	7,69	5	16,13	8
Entre 24 y 30 años	23	52,27	22	62,86	45	23	58,97	18	58,06	41
Entre 30 y 50 años	18	40,91	8	22,86	26	13	33,33	8	25,81	21
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	0	0,00	0

Índice de Rotación de Personal	2016/2017	%	2017/2018	2018/2019
Ingresos	24	12	17	10
Egresos	14	7	17	9
Personal Inicio	76	67	95	97
Personal Fin	86	72	92	95
Porcentaje de hombres	50	58	48	56
Porcentaje de mujeres	36	42	44	42

Índice de Rotación de Personal	2016/2017			2017/2018				2018/2019			
	Casa Matriz	Ciudad del Este	Katuete	Casa Matriz	Ciudad del Este	Katuete	Encarnación	Casa Matriz	Ciudad del Este	Katuete	Encarnación
Ingresos	21	3	0	11	5	1	0	7	2	1	0
Egresos	11	3	0	14	2	1	0	6	1	1	0
Personal Inicio	69	4	3	85	4	3	3	79	11	4	3
Personal Fin	79	4	3	82	4	3	3	77	11	4	3

Datos colaboradores por sexo y región	2018/2019		Total
	Hombres	Mujeres	
Asunción	41	36	77
Encarnación	2	1	3
Ciudad del Este	5	6	11
Katuete	3	1	4

4.2. Condiciones de Trabajo y Protección Social

3 5 8



DERECHOS HUMANOS
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social

Programa de Beneficios SOMOS

El Grupo presentó un programa para los empleados de la empresa que engloba todos los beneficios que ellos reciben y los agrupa en distintos pilares, de acuerdo al tipo de servicio.



Campaña de vacunación antigripal

Alcanza a empleados, personal temporal y familiares (directos) de los empleados. En el ejercicio 2018/2019 se vacunaron 35 personas.



BALANCE

- Hora del Mes
- Flexibilidad Horaria
- Viernes Flex

BIENESTAR

- Vacunación antigripal
- Pausa Activa
- Chequeo Médico Anual

FESTEJOS

- Regalo de Cumpleaños
- Bolsón Navideño
- Cena Día del Seguro
- Metas de Antigüedad
- Festejo día del trabajador
- Festejo de fin año

ASISTENCIA

- Descuento en Seguros
- Refrigerios
- Gourmet Card
- Avisos clasificados en Intranet
- Uniforme

Beneficios económicos otorgados por la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (AMESS)

- 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

A.M.E.S.S

La Mutual de los Empleados del Grupo Sancor Seguros es un gran beneficio para los colaboradores, tanto en su etapa activa como en la edad jubilatoria. Su objetivo principal es administrar el "Sistema de Beneficios Adicionales" para jubilados y pensionados de nuestras empresas.

Este beneficio consiste en una renta mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia entre el monto del haber jubilatorio que perciba el asociado y el 70% del sueldo sujeto a aportes que percibía al momento de su retiro de la empresa. Este sistema es financiado de manera mixta con aportes mensuales de los empleados en su etapa activa y aportes voluntarios de la empresa. Sumado a ello, otorga préstamos en condiciones especiales que fueron enumerados entre los beneficios de asistencia para el personal.

84

empleados afiliados a AMESS



4.3. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

3 8 11



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional.

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

Todas las instalaciones de nuestra empresa tienen la característica de "área protegida", lo cual permite que las personas que se encuentren en ellas puedan acceder al servicio de emergencia médica móvil ante cualquier dolencia, accidente o malestar. Asimismo, este servicio está disponible en domicilio para los empleados, las 24 horas del día y los 365 días del año.

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

Haciendo 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, en el año 2017 comenzamos a implementar este programa en Sancor Seguros Paraguay, alcanzando en principio a los colaboradores de Asunción.

Esta propuesta contribuye directamente con las acciones iniciadas por el Grupo en búsqueda de un "Ciudadano Sustentable", 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 constituirmos en referentes a imitar.

La acción inicial consistió en 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. De las mismas participaron un promedio de 60 empleados por jornada. Posteriormente se formaron nueve "Motivadores Viales", empleados que de forma voluntaria se inscribieron para darle continuidad al programa. El próximo paso incluirá la elaboración por parte de los Motivadores, de una propuesta de prevención de siniestros viales.

Brigadas de Emergencia

Se conformaron 3 equipos de Brigadistas: primeros auxilios, evacuación e incendio. Las capacitaciones teóricas y prácticas en primeros auxilios fueron realizadas por los Bomberos Voluntarios. Asimismo, realizaron un simulacro de emergencia.



15

empleados cumplen el rol de Brigadistas



Motivadores Viales (1), Capacitación a brigadistas (2 y 3).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Charla "Octubre Rosa"

En conmemoración del "Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama", se realizó esta jornada con el fin de sensibilizar a la población sobre la importancia de la detección precoz de este diagnóstico. "Octubre Rosa" es una campaña con el fin de reforzar las acciones para generar conciencia en la población. La actividad se concretó con profesionales del Centro Médico Bautista quienes pudieron disipar dudas y brindar más Información sobre la importancia de la prevención. Asimismo, hicimos entrega de las emblemáticas cintas rosas.



Seguridad vial con los más pequeños

El Comité de RSE de Sancor Seguros Paraguay, organizó y llevó a cabo una jornada de seguridad vial para niños en el Parque Infantil de la Municipalidad de Asunción. El edificio de instrucción cuenta con un circuito de asfalto, semáforos y señales de tránsito, simulando ser una calle, donde los niños pueden realizar las prácticas en material vial.

Participaron 15 niños, hijos y sobrinos de los funcionarios de Sancor Seguros.

Este proyecto apunta a cambiar la mentalidad de los niños, enseñarles en su condición de peatón y que reconozcan las señales y normas de tránsito.



15

hijos y sobrinos de empleados participaron de una jornada de seguridad vial



Semana de la Salud

En el marco del Día Mundial de la Salud, se llevaron a cabo actividades con los empleados que incluyeron: consultas nutricionales, jornadas de ejercicios funcionales, clases de zumba para promover la actividad física como una forma de vida. Cerramos la semana con un sorteo y los ganadores recibieron vales de entrenamiento y cuerdas para ejercitar.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

4.4. Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo

4 5 8 10 12 13



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

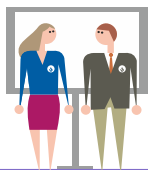
Desarrollamos cursos específicos y programas de formación general, para dar respuesta a las necesidades de las diferentes áreas de la empresa. Algunas formaciones se realizan de manera presencial.

Personas capacitadas por categoría:

Categorías	Horas de capacitación presencial
Puestos mandos medios mujeres	31
Puestos mandos medios hombres	73
Puestos gerenciales mujeres	17
Puestos gerenciales hombres	26
Puestos no gerenciales/mandos medios mujeres	873
Puestos no gerenciales/mandos medios hombres	727
Empleados menores a 24 años	194
Empleados entre 24 y 30 años	1.071
Empleados entre 30 y 50 años	331
Empleados mayores a 50 años	0
Total empleados capacitados	105

9hs

promedio de capacitación para empleados de sexo femenino.



7hs

promedio de capacitación para empleados de sexo masculino.

Temas desarrollados en las capacitaciones: entrenamiento nuevo sistema Sebaot, educación financiera, ATC Game Learn, Prevención de Lavado de Activos, Reaseguro, Workshop Tu Marca Personal, Digital House, etc.

Entrenamiento en Inteligencia emocional

La charla estuvo dirigida a nuestros empleados con el fin de contribuir a su desarrollo y buscando un clima laboral de calidad y cooperación. La misma estuvo a cargo de una consultora y pudieron participar todos los empleados de casa central y de las oficinas comerciales de Katueté, Encarnación y Ciudad del Este.



Capacitación en Educación Financiera (1), Taller de reaseguro (2)

4.4.1. Gestión del desempeño

Desde hace dos ejercicios, se discontinuó el proceso de calificación del desempeño que venía desarrollando el Grupo, en pos de trabajar en un nuevo proyecto integral, que responda a los desafíos de la transformación organizacional.

En la actualidad se está llevando a cabo la configuración de un proyecto para la implementación de un nuevo modelo. Aún está en etapa de aprobación, pero se exponen a continuación los fundamentos y los objetivos con que se está abordando dicho proyecto:

- El uso de mejores prácticas, que pasan del concepto de “evaluación” al concepto de “gestión”;
- La evaluación en dos dimensiones: objetivos y comportamientos;
- Un fuerte compromiso de la organización en todos sus niveles, ya que se trata de un proyecto transversal donde cada líder y cada colaborador construyen los objetivos a alcanzar y la forma de lograrlos;
- Devoluciones regulares y objetivos que puedan ser ajustables;
- Un proceso continuo de planificación, evaluación e implementación de planes de desarrollo de las personas.

4.4.2. Pasantías y primer empleo

Contamos con la posibilidad de realizar la pasantía curricular supervisada de 240 horas, obligatoria para la modalidad el bachillerato técnico en colegios. A través de esta acción se busca preparar a los estudiantes en su desempeño en el campo laboral y adaptarlos social y psicológicamente a su futura actividad profesional.

Es así como Sancor Seguros Paraguay apuesta a dar oportunidades a los jóvenes estudiantes, brindándoles la posibilidad de ocupar un puesto de acuerdo a su desempeño en el periodo de pasantía. Actualmente contamos con dos empleados que fueron parte de este programa.

5

Asuntos de consumidores

- 5.1. Compromiso con nuestros Agentes
 - 5.1.1. Dale Líderes
 - 5.1.2. Alianza de trabajo con Agentes
- 5.2. Compromiso con nuestros Clientes
- 5.3. Servicio de Atención y apoyo al cliente
 - 5.3.1. Contención de los accidentados en los siniestros viales
 - 5.3.2. Contactos con los clientes
- 5.4. Acceso a servicios esenciales: seguridad para sectores de bajos recursos económicos - "Microseguros"
- 5.5. Cobertura para niños y jóvenes
- 5.6. Nuevos desarrollos
- 5.7. Protección y privacidad de los datos
 - 5.7.1. Ciberseguridad

5.1. Compromiso con nuestros Agentes

8
12



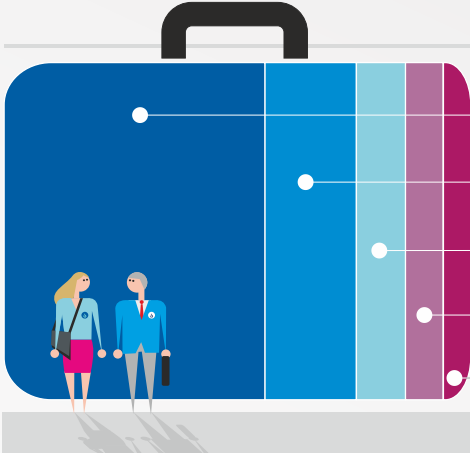
ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor.

Contamos con una amplia red de Agentes de Seguros a nivel nacional, quienes constituyen el nexo directo con nuestros asegurados y concentran la mayor parte de nuestras operaciones comerciales. De manera permanente buscamos fidelizar y retener a este público clave a través de diversas acciones.

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



	Sucursales	Agentes	%
Asunción		141	55,29
Ciudad del Este		50	19,61
Encarnación		27	10,59
Zona Norte*		21	8,24
Katueté		16	6,27
Total		255	100

* Zona Norte incluye los departamentos de: Amambay, Concepción, Boquerón, San Pedro, Caaguazu, Cordillera, Paraguari y Guaira.

Campaña Experiencias: con premios por metas mensuales, a cada grupo que alcanzó la meta se lo premió con vouchers de Experiencias, que podían ser canjeados por cenas, días de spa, vuelos de bautismo, salto en tándem, entre otras opciones.

Campaña Bonus: en esta campaña los premios fueron semestrales, con una bonificación extra a las comisiones.

Campaña Viajes: se dividió en ramos y grupos, el mejor de cada grupo ganó viajes a diferentes ciudades de Argentina y Brasil.

5.1.1. Dale Líderes

El Programa Anual «DALE Líderes» forma parte de la estrategia de capacitación del Grupo Sancor Seguros para Agentes y Corredoras de seguro que tiene por finalidad permitirles acreditar, por medio de su realización, las horas que anualmente demanda la Superintendencia de Seguros para la renovación de la matrícula profesional. La edición 2018/2019 finalizó en mayo. En total, se desarrollaron 3 cursos en las principales ciudades del país, Asunción, Encarnación y Ciudad del Este, a los cuales asistieron más de 150 miembros del cuerpo de ventas.

Che Aikuaase

El programa denominado Che Aikuaase (Quiero aprender en guaraní), es un programa que constó de capacitaciones mensuales en las cuales se presentaban diferentes productos, desarrollando sus características: tipo de coberturas, cuestiones a tener en cuenta para las inspecciones, condiciones de las pólizas etc. Las mismas fueron realizadas en las principales ciudades del país: Asunción, Encarnación y Ciudad del Este.

5.1.2. Alianza de trabajo con Agentes

Visitas de intercambio

Un importante grupo de Agentes de Sancor Seguros Paraguay visitó la Casa Matriz del Grupo Sancor Seguros en Argentina. Fueron recibidos por funcionarios del área de Negocios Internacionales, quienes propiciaron el espacio para que estos inter-

mediarios visitaran no solo la sede central de nuestro Grupo sino también las oficinas de la ciudad de Córdoba.

La agenda contempló un recorrido por el Edificio Corporativo, donde los visitantes tuvieron la oportunidad de compartir distintas actividades. Entre las mismas, participaron de una presentación institucional y de productos en el Auditorio. Además, también recorrieron el Nuevo Archivo Corporativo y CITES, finalizando la jornada con una cena de la cual participó el Director General Corporativo.

Asimismo, Organizadores de Sancor Seguros Uruguay visitaron la sede central de Sancor Seguros Paraguay con el objetivo de conocer las operaciones que se desarrollan en esa región y fortalecer los vínculos entre ambos países.

De esta manera, se fortalecen los lazos personales y comerciales con nuestro cuerpo de ventas.

Encuestas de satisfacción de Agentes

Realizamos una encuesta con este grupo de interés con los objetivos de medir la evolución de la satisfacción de los Agentes con los aspectos claves de Sancor Seguros Paraguay y conocer las expectativas de los mismos en relación al servicio brindado:

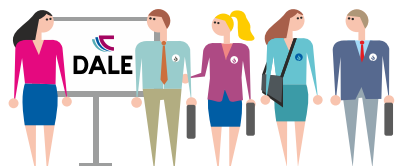
Satisfacción global



7,0

Se envió el mail a 444 intermediarios.
Encuestas efectivas: 49 (11%)

La participación aproximada por jornada según localidades incluyó:



35
Agentes en Asunción

30
Agentes en Ciudad del Este donde se sumaron los Agentes de Katueté

18
Agentes en Encarnación



Che Aikuaase (1). Sancor Seguros del Paraguay organizó una nueva Jornada de Capacitación para Agentes (2). Ganadores de la campaña comercial de visita por Buenos Aires (3).

5.2. Compromiso con nuestros Clientes

8

12



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

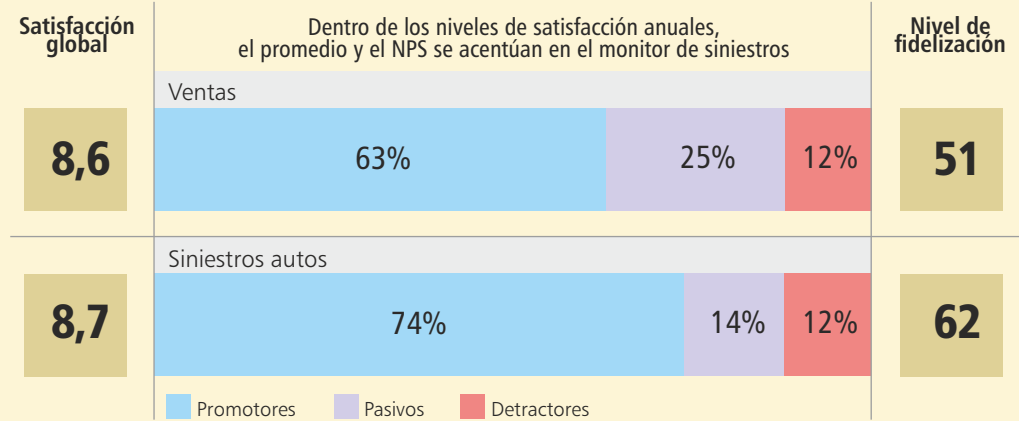
En este ejercicio cumplimos nuestros primeros 10 años de vida institucional. Durante ese tiempo, hemos crecido en facturación, en cantidad de oficinas y también de asegurados, pero siempre bajo una misma premisa: la de ubicar a los clientes en el centro de la escena, para ofrecerles un servicio de excelencia basado en la atención personalizada, la cercanía permanente y la capacidad de respuesta.

Nuestros clientes

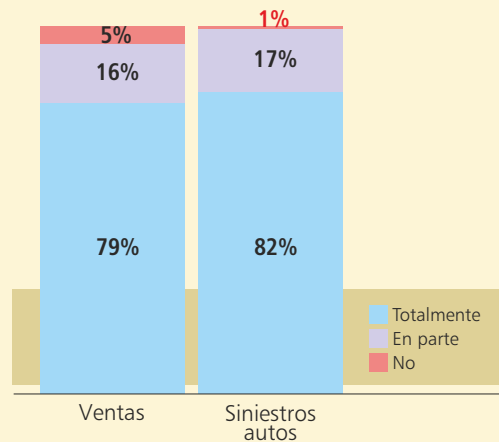
Asegurados por categoría	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de personas	9.975	11.359	15.979
Cantidad de empresas	1.060	1.108	838



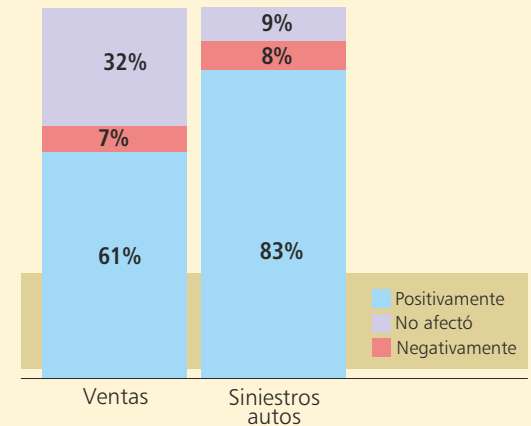
INDICADORES DE SATISFACCIÓN CLIENTES Comparación de satisfacción global, nivel de satisfacción, cobertura de expectativas e impacto en la imagen



COBERTURA DE EXPECTATIVAS ACUMULADO ANUAL



IMPACTO EN LA IMAGEN ACUMULADO ANUAL



5.3. Servicio de Atención y apoyo al cliente

8
12



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 4: Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

5.3.1. Contención de los accidentados en los siniestros viales

La contención a los accidentados en los siniestros viales se realiza a través del Call Center de denuncias de siniestros (0800 11 7464 o *7464), quienes realizan una escucha activa (cómo fue la forma de ocurrencia, lugar, fecha, hora del siniestro), si es necesario contienen a los clientes guiados por un procedimiento determinado para tal fin. En caso de lesionados, se deriva al estudio jurídico para contacto a los terceros lesionados.



115
casos atendidos

5.3.2. Contactos con los clientes

El Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) del Grupo Sancor Seguros cuenta con atención telefónica y atención virtual para clientes -con líneas específicas para consultas generales y línea gratuita para gestionar denuncias de siniestros.

Respecto de los canales de atención virtual, contamos con Facebook, Instagram y E-mail.

5.4. Cobertura para niños y jóvenes

Algunos de nuestros seguros están diseñados para cubrir de manera integral al grupo familiar, y en algunos casos orientados a garantizar a futuro la sustentabilidad económica de los niños y jóvenes.

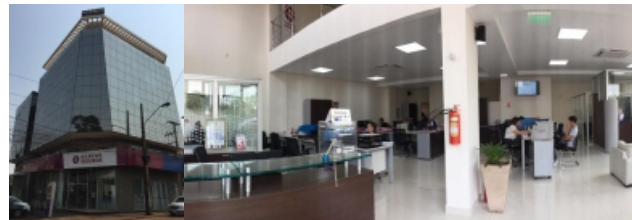
Accidentes personales colegios: cubre los accidentes ocurridos en el horario de clases como también en aquellas actividades que se desarrollan fuera del establecimiento educativo, como por ejemplo: deportivas, didácticas y viajes.

Estudio Seguro: cobertura diseñada para asegurar el futuro de los alumnos. Garantiza la culminación de los estudios del alumno en caso de fallecimiento del padre o tutor.

Salud Segura: complemento a las coberturas tradicionales de salud, permite proteger a la familia mediante una cobertura indemnizatoria para intervenciones o situaciones de salud que habitualmente son las más costosas.

5.5. Nuevos desarrollos

La oficina Comercial de Ciudad del Este se mudó a un nuevo edificio. De esta manera logramos mejorar en un 100% la imagen corporativa, con una ubicación estratégica de fácil acceso y amplio estacionamiento para la mejor atención a nuestros clientes.



5.6. Protección y privacidad de los datos

16



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 2: Protección y privacidad de los datos de los consumidores.

5.6.1. Ciberseguridad

Desde Sancor Seguros Paraguay trabajamos enmarcados en la estrategia de ciberseguridad del Grupo Sancor Seguros la cual es gestionada por un equipo de profesionales con dedicación exclusiva, que se ocupa de actualizar los procedimientos acompañando la evolución tecnológica de la organización, como así también de brindar herramientas a todos sus miembros para concientizar en buenas prácticas de uso de los recursos informáticos.

Desde el área también se administra la plataforma para la gestión integral de los permisos de usuarios con flujos de aprobación / autorización; y se trabaja en la concientización sobre ciberseguridad para todos los empleados del Grupo. Al cierre del ejercicio, bajo el nombre de "CiberAño" se realizó un compendio de todas las acciones de concientización efectuadas.



6

Promoción de los Derechos Humanos

- 6.1. Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros
- 6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial
- 6.3. Promoción de los DDHH – Pacto Global de Naciones Unidas
 - 6.3.1. Autoevaluación de género
- 6.4. Trabajando por la inclusión social

6.1. Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

5 8 10 16



DERECHOS HUMANOS
Asunto 1: Debita diligencia / Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

El deber de respetar los derechos humanos es una obligación que nos concierne a todos. Desde su lugar, los gobiernos deben 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 compromiso con el respeto por las normas alativas al tema internacionalmente reconocidas, y como un requisito indispensable de actuación que asociamos a nuestra misión de brindar protección personal y patrimonial a nuestros asegurados.

Es por ello 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 Save The Children).
- El trabajo realizado como miembros del Human Rights Working Group (Naciones Unidas).

Nuestro compromiso con los derechos humanos

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

En particular, en nuestra calidad de empresa enfocada en la Prevención, la Seguridad y la Salud, tomamos como premisa el Art. N° 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona", que también se hace presente en los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas: 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional. 2. No ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

El trabajo por la prevención y la disminución de siniestros de todo tipo puede contribuir al logro de los Objetivos 1 y 3 de Desarrollo Sostenible: 1. Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas



sus partes. 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y estamos comprometidos con promover la diversidad y la inclusión, y 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.

Estamos atentos a la posibilidad de integración de personas de grupos vulnerables donde los derechos humanos pueden verse 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 ello que esta política también está dirigida a clientes, proveedores y a la sociedad en su conjunto.

Nos comprometemos a respetar los derechos humanos y a establecer mecanismos que promuevan el cumplimiento de 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.



100%

de los colaboradores firmaron la conformidad de lectura de la Política de Derechos Humanos.

6.2. Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial



DERECHOS HUMANOS
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.

Desde hace años, el Grupo Sancor Seguros trabaja en la prevención y disminución de siniestros de todo tipo, lo cual nos hizo advertir 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, está directamente alineada con el tercer pilar de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y particularmente con la dimensión del "Ciudadano Sustentable": "Cultura de la prevención".

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

Entonces, trabajar en la reducción de este flagelo es trabajar por la reducción de la pobreza, y en este sentido también estamos contribuyendo al cumplimiento del ODS 1. Siguiendo el ejemplo de nuestra casa matriz, queremos ampliar el compromiso con esta causa a nuestra realidad local para promover las mejores

prácticas de prevención en seguridad vial. Es importante destacar que los programas de concientización en seguridad vial y disminución de siniestros, para tener éxito, deben estar acompañados de una actitud comprometida por parte de la población, 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.

6.3. Promoción de los DDHH Pacto Global de Naciones Unidas



DERECHOS HUMANOS
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.

6.3.1. Autoevaluación de género



En línea con el compromiso asumido a través de la adopción de estándares internacionales que sustentan la calidad de nuestra rendición de cuentas y siguiendo el camino de la experiencia transitada en el Grupo en Argentina, comenzamos a trabajar en las temáticas de género asociadas a la inclusión e igualdad. Es por ello que completamos un autodiagnóstico con la herramienta de ONU Mujeres, para ver cómo estamos posicionados respecto de los 7 temas propuestos por los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.

Obtuvimos un puntaje principiante, lo que demuestra que la empresa se encuentra en las primeras etapas de reconocer la importancia de la igualdad de género en su negocio. Nuestra empresa cuenta con algunos programas vigentes que vienen



facilitando el progreso hacia la igualdad de género en el negocio, pero se ha identificado que existen otras oportunidades para obtener más logros.

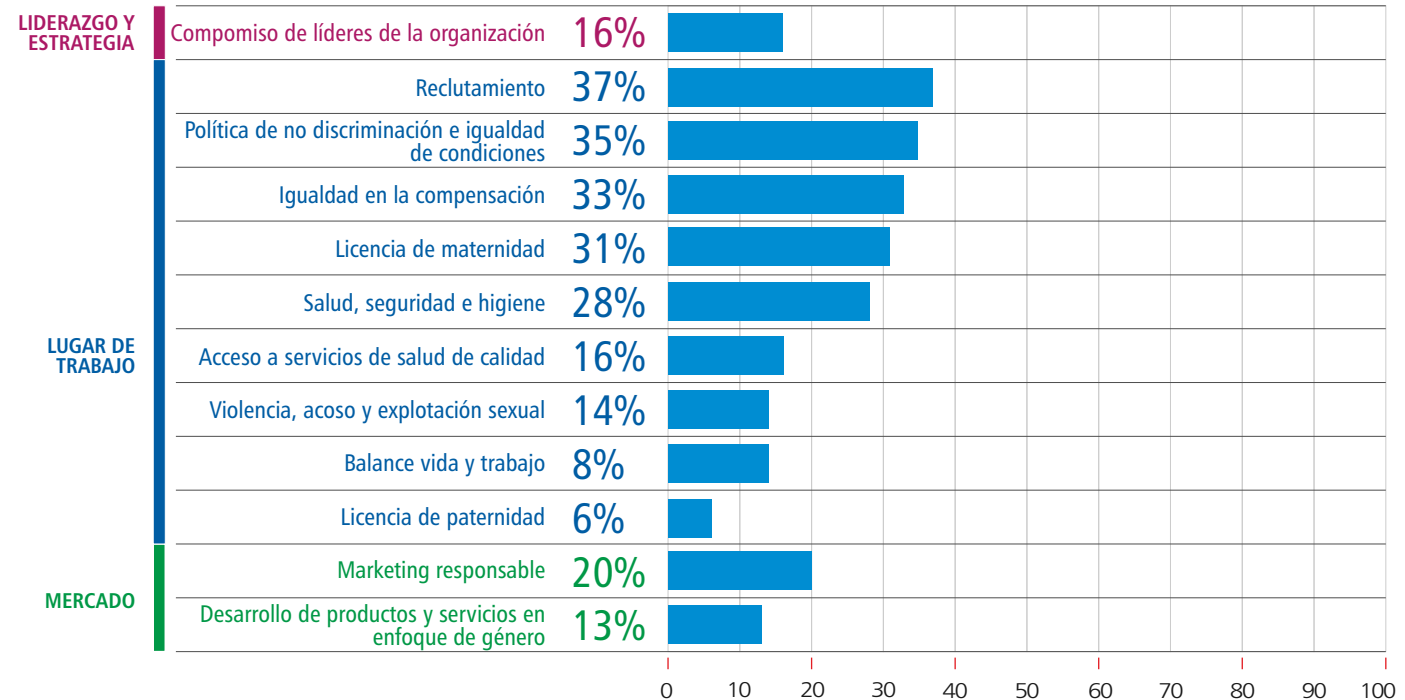
En virtud de este resultado es que continuaremos nuestro camino para lograr la igualdad de género, tomando este autodiagnóstico y las recomendaciones de avances para acelerar el ritmo de cambio necesario para expandir la inclusión y el empoderamiento de la mujer en todas las gestiones de nuestro negocio.

Áreas para concentrar los recursos y la atención: desarrollo profesional y promociones; apoyo a los padres y cuidadores; negocios a cargo de mujeres; desempeño de proveedores en igualdad de género; relaciones con la comunidad con un enfoque de género; RSE, obras sociales, advocacy y alianzas para el apoyo de la igualdad de género.



RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO

Fortalezas y oportunidades de progreso



6.4. Trabajando por la inclusión social



DERECHOS HUMANOS
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.

Programa de Inclusión

La promoción de la diversidad en nuestro ámbito de trabajo, así como hacia los grupos de interés y esferas de influencia, es algo en lo que trabajamos para ser una empresa inclusiva en todas las dimensiones y ámbitos posibles.

En línea con este objetivo, desde el Grupo Sancor Seguros nos encontramos desarrollando 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.

Este programa comprende cinco ejes sobre los que trabajamos:

Accesibilidad. Queremos lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo Sancor Seguros sean accesibles y cómodos para nuestros empleados, en especial para personas con capacidades diferentes. Para ello, nuestra intención es trabajar en adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad.

“ En Sancor Seguros Paraguay contamos con una sala lactaria, con el fin de brindar un mejor lugar a la mujer en período de amamantamiento. ”

Empleo inclusivo. Desde el año 2016 trabajamos, desde el Grupo en Argentina, en un programa de asesoramiento para evaluar la incorporación de personas con capacidades diferentes y de personas en situación de vulnerabilidad social, de acuerdo a las aptitudes de los colaboradores.

Compromiso con la inclusión. Con el fin de fomentar la diversidad en la comunidad, buscamos ser miembros de diferentes instituciones que promuevan activamente la temática, participando en foros, reuniones y encuentros empresariales.



En el marco de este eje y recordando el Día de la Mujer Paraguaya, organizamos una charla sobre “Empoderamiento de la Mujer”, de la cual participaron nuestras funcionarias de Asunción y la Oficina de Katueté. La misma se orientó a dejar información y reflexionar sobre los siguientes temas: Violencia de género, Empoderamiento de las mujeres en la sociedad y el trabajo, Rol y desafíos de la mujer actual, La mujer en Sancor Seguros Paraguay. El encuentro, de una hora de duración, contó con la presencia de la Embajadora de Jóvenes Iberoamericanos como expositora y participaron 23 empleadas.

Negocios Inclusivos. Es nuestro objetivo comenzar a incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con capacidades diferentes o en situación de vulnerabilidad, pequeños productores agropecuarios, productores de pueblos originarios; para la contratación de algunos servicios o para la compra de productos.

Concientización y comunicación inclusivas. Estamos realizando, en una primera etapa en Argentina y en nuestra Casa Matriz, un trabajo conjunto con el Área de Comunicación, para que nuestras comunicaciones sean cada vez más inclusivas (por ejemplo, el subtítulo de videos).



7

Participación y desarrollo de nuestra comunidad

- 7.1. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades
 - 7.1.1 Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito "Rutas en Rojo"
- 7.2. Compromiso con las comunidades locales

7.1. Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
 Asunto 1: Participación activa de la comunidad / Asunto 7: Inversión social.

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

3

Desde el inicio del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo, ocuparnos de la Seguridad Vial es uno de los ejes centrales. Con el enfoque de los Derechos Humanos, que en nuestro caso prioriza el derecho a la vida, proponemos diversas acciones para contribuir a un objetivo primordial: reducir los siniestros viales y salvar vidas. La iniciativa más

emblemática en este sentido es "Rutas en Rojo", un programa con distintas líneas de acción que se viene implementando desde el año 2007.

Líneas de acción	Descripción
Móvil	Tráiler equipado con ocho estaciones informatizadas que brindan la posibilidad de realizar test gratuitos para evaluar las aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.
Programa de Televisión	13 capítulos de investigación periodística en los que se reconstruyen siniestros viales resonantes ocurridos en Argentina, con el objetivo de determinar sus causas y evitar que se repitan.
Jornadas de Capacitación	Charlas 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).
Portal Web www.rutasenrojo.com.ar	Este sitio cuenta con información de los avances en las distintas líneas de acción de Rutas en Rojo y ofrece contenidos y material relacionados a seguridad vial.
Compromiso Vial	Comprende convenios con Municipios y su premisa es contribuir en la formación de personas que se desempeñan en puestos vinculados a la seguridad vial.



7.2. Compromiso con las comunidades locales

Campaña de recolección de tapitas plásticas

Nos sumamos a una campaña de recolección de tapitas plásticas denominada "Luchando unidos contra el cáncer". Pudiendo aportar 74 Kg de tapitas.



74 kg
de tapitas recolectadas



Cena Banco de alimentos

Sancor Seguros participó en la XI edición de la Cena Anual del Banco de Alimentos con la participación de Gerentes y Jefes. El objetivo principal del evento fue recaudar fondos que permitan sostener el proyecto de la Fundación durante el año. Actualmente la fundación alimenta a más de 15.000 personas de 150 instituciones del país como: fundaciones, albergues, asilos, asociaciones y hogares de abrigo



Cuidado del medio ambiente

- 8.1. Estrategia de cuidado del ambiente
- 8.2. Uso sostenible de los recursos
- 8.3. Conformidad Ambiental de los Productos y Servicios
- 8.4. Prevención de la Contaminación
 - 8.4.1. Programa Compromiso con el Ambiente
 - 8.4.2. Adaptación a los cambios meteorológicos

8.1. Estrategia de cuidado del ambiente



EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 1: Prevención de la contaminación / Asunto 2: Uso sostenible de los recursos / Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático / Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.

Además de ser una de las materias fundamentales de nuestro Grupo, el cuidado del ambiente refleja nuestro compromiso con una gestión sustentable. Por ello, contamos con una estrategia transversal basada en cuatro pilares, a través de los cuales procuramos preservar el ambiente, pero también la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio.

Sabemos que la implementación de dicha estrategia, para que sea efectiva, requiere que los grupos se involucren y participen de manera activa. Para lograrlo, capacitamos y motivamos a dichos grupos, con la consecuente prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Nuestra orientación hacia procesos más eficientes nos permite prevenir y minimizar los impactos ambientales adversos, reduciendo la utilización de recursos, los residuos y la contaminación. Con respecto a la suscripción de los seguros que ofrecemos al mercado, ponemos especial atención en detectar riesgos y evitamos involucrarnos en contrataciones que impliquen riesgos inaceptables desde el punto de vista ambiental y/o social.

ESTRATEGIA TRANSVERSAL



8.2. Uso sostenible de los recursos



EL MEDIO AMBIENTE

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

Este eje refiere al uso que hacemos de nuestras instalaciones para el cumplimiento de las actividades diarias inherentes al negocio. Nos orientamos a la ecoeficiencia energética, que se plasma tanto en el diseño de los nuevos edificios como en la adaptación progresiva de los espacios ya existentes, mediante modificaciones estructurales o adecuaciones en el uso de ciertos recursos como la energía eléctrica.

8.3. Conformidad Ambiental de los Productos y Servicios

8 12
13



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.



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 3: Consumo sostenible

En el marco del enfoque de ciudadanía sustentable incluimos el destino de los bienes que consumimos. Dentro del análisis que realiza el Grupo Sancor Seguros sobre dicho destino, podemos definir dos grupos: los bienes que son utilizados o consumidos directamente por la empresa, y los obtenidos luego de indemnizaciones por siniestros. Desde Sancor Seguros Paraguay estamos comenzando a analizar posibles acciones para sumarnos a esta gestión de nuestro Grupo.

Adhesión a Póliza Electrónica

Nos encontramos trabajando en la implementación del servicio de Póliza Electrónica, cuyo beneficio principal es que permite disminuir la cantidad de documentos impresos, pero también contribuye a la disminución de CO2, al reducirse la logística en el envío.

Actualmente nos encontramos realizando ajustes en las propuestas, las que se prevén concretar en el próximo ejercicio. Desde lo operativo estamos preparados para emitir pólizas en formato electrónico.

8.4. Prevención de la Contaminación



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.



8.4.1. Programa Compromiso con el Ambiente

8 12 13 17

El Grupo Sancor Seguros lleva a cabo este programa de sensibilización y racionalización en el uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados. En Sancor Seguros Paraguay comenzamos a implementar acciones para cuidar los espacios de trabajo y el medio ambiente en general.

En el marco del mes del medio ambiente, se llevó a cabo un conversatorio con el objetivo de concientizar sobre el problema de la deforestación y el impacto de las personas en el mundo. Participaron 15 funcionarios de Sancor Seguros Paraguay.

Indicadores de consumo

	CONSUMO DE AGUA 2018/2019 720 m3 (año) +/- 60 m3 (mes)
	CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA 2018/2019 45,8244 GJ (año) +/- 3,8196 GJ (mes)

8.4.2. Adaptación a los cambios meteorológicos

1 13



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación del mismo.

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

Implementamos el monitoreo de campos a través de drones e imágenes satelitales, que nos permiten recabar información sobre la evolución del cultivo asegurado, después de algún evento climático. En la campaña anterior tuvimos aseguradas 11.600 hectáreas en la Región Occidental (Chaco Paraguayo) de nuestro país, con una cobertura Multirriesgos adaptada a las necesidades de la zona.

Durante el periodo 2017/2018 y 2018/2019, participamos junto a otras tres compañías, en el desarrollo y la implementación de una cobertura catastrófica para pequeños productores. Esta cobertura fue impulsada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería y se dirige a productores que se encuentran en el espectro más bajo de ingresos, tiene como objetivo contribuir a su resiliencia ante el cambio climático.

Detalle de siniestros cuyas causas han sido fenómenos climáticos (y erogaciones generadas por los mismos):

	Cantidad de Siniestros*	Pagos (USD)
2016/2017	144	682.641,02
2017/2018	237	2.048.464,24
2018/2019	173	1.371.039,24

*Principales causas: granizo, helada, sequía e incendio.

Información técnica de este Reporte

- 9.1. Proceso de RSE en Sancor Seguros del Paraguay
- 9.2. Adopción de la Norma ISO 26000
- 9.3. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP
- 9.4. Influencia e impacto en los grupos de interés
- 9.5. Índice de Contenidos GRI

9.1. Proceso de RSE en Sancor Seguros Paraguay

11

El Proceso de RSE es el marco en el que desarrollamos nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Desde el año 2016 trabajamos en este **proceso de mejora continua** que nos permite registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de la sustentabilidad.

En este contexto, trabajamos para conocer y comprender cuáles son los aspectos relevantes que como empresa de seguros tenemos que abordar frente al desafío que asumimos de impulsar el desarrollo sustentable de la

empresa y la sociedad. Habiendo identificado estos temas críticos, buscamos dar una respuesta positiva a los públicos clave y presentar nuestra rendición de cuentas a través del Reporte de Sustentabilidad anual.

Este proceso se basa en las prácticas que desde hace 14 años nuestro Grupo desarrolla y cuenta con el soporte de la Gerencia General de la empresa y el compromiso de la Alta Dirección. Se trata de un **proceso transversal a toda la Organización** que se nutre con las mejores prácticas internacionales y sigue reconocidos lineamientos y estándares, que nos permiten sistematizar y comprender nuestras oportunidades de mejora (Global Reporting Initiative, ISO 26000, Pacto Global de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otros).

Etapas del Proceso de RSE



9.2. Adopción de la Norma ISO 26000

Desde el inicio de nuestro Proceso de RSE, 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.

“ A lo largo de este Reporte identificamos con un sello las secciones en las que se están adoptando los Asuntos de la Norma ISO 26000. Este sello, inspirado en el logo oficial de la Norma y asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y el Yang, permite diferenciar las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma. ”

 MATERIA FUNDAMENTAL Gobernanza de la Organización	 MATERIA FUNDAMENTAL Derechos humanos
 MATERIA FUNDAMENTAL Prácticas justas de operación	 MATERIA FUNDAMENTAL Participación activa y desarrollo de la comunidad
 MATERIA FUNDAMENTAL Prácticas laborales	 MATERIA FUNDAMENTAL El medioambiente
 MATERIA FUNDAMENTAL Asuntos de consumidores	

9.3. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP

10 12 16 17

Con este Reporte presentamos nuestra segunda Comunicación para el Progreso (COP) en nivel activo. De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. En el apartado 9.5 se incluyen las referencias a las secciones en las que se abordan cada uno de estos Principios.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

9.4. Influencia e impacto en los grupos de interés

La siguiente tabla presenta el listado de estándares de la guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) utilizados en el presente informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales. Asimismo, presentamos su impacto en los grupos de interés.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	E	AG	A	P	G	CL	M
Crecimiento con rentabilidad								
Solidez financiera	GRI 201: Desempeño económico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Inversiones con criterios sostenibles	Prácticas de Inversión y Abastecimiento					✓	✓	✓
Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica	Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica		✓	✓		✓		
Alianza y compromiso con el canal de ventas	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		✓					
Reducción de la siniestralidad	Reducción de la siniestralidad	✓		✓			✓	
Inclusión financiera	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			✓			✓	
Relacionamiento con el asociado-cliente								
Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Atención de calidad y contención al asociado	Atención de calidad y contención al cliente			✓				
Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		✓	✓				
Prevención para la salud y seguridad de los asociados- clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016			✓			✓	
Gestión de reclamos de nuestros grupos de interés	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Promoción de la conciencia aseguradora	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓		✓			✓	
Eficiencia en los Procesos Clave de Negocio								
Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prevención del Fraude y Lavado de Activos	GRI 205: Anticorrupción 2016	✓	✓	✓		✓		
Ética y transparencia en la gestión del negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016	✓	✓			✓		
Gestión responsable de proveedores	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		✓		✓			
Uso sostenible de los recursos y energía	GRI 301: Materiales 2016						✓	✓
	GRI 302: Energía 2016							
Conformidad ambiental de los productos y servicios	GRI 301: Materiales 2016			✓			✓	✓
Adaptación de estrategias de productos y servicios al cambio climático	GRI 201: Desempeño económico 2016			✓			✓	✓
Gestión de riesgos informáticos o cibernéticos	GRI 418: Privacidad del cliente 2016			✓			✓	
Innovación								
Innovación en el desarrollo de los productos y servicios	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			✓				✓
Innovación Disruptiva (externa)	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	✓				✓	✓	
Innovación Corporativa (interna)	Innovación Corporativa	✓	✓	✓				
Capital humano								
Conciliación trabajo/familia	GRI 401: Empleo 2016	✓						
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016							
Desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	✓						

Referencias: E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de Seguros; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: comunidades locales; M: Medioambiente.



TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	E	AG	A	P	G	CL	M
Seguridad y salud de empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	✓						
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	✓					✓	
Promoción y respeto por los Derechos Humanos								
Seguridad vial	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓		✓			✓	
Promoción de los Derechos del Niño	GRI 408: Trabajo infantil 2016			✓	✓		✓	
	GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016						✓	
Empoderamiento de la Mujer	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	✓					✓	
Inclusión de grupos vulnerables	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓				✓	

Referencias: E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de Seguros; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: comunidades locales; M: Medioambiente.

9.5. Índice de Contenidos GRI

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

- Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Norma Internacional de Responsabilidad Social - ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Activa.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, World Business Council For Sustainable Development - WBCSD).

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTENIDOS GENERALES							
Perfil de la organización							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4-5				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-3 Ubicación de la sede	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Ubicación de las operaciones	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-6 Mercados servidos	4-5, 30				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-7 Tamaño de la organización	4-5, 18				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	22-23, Nota 2			8.5, 10.3	Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-9 Cadena de suministro	19, 28					6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6, Nota 3			Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	9, 38				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	102-12 Iniciativas externas	20, 32-33, 41, 52				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	102-13 Afiliación a asociaciones	8, 41				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	Estrategia						
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	1, 2, 11-12, 18				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	Ética e integridad						
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 20, 32-33				Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	Gobernanza						
	102-18 Estructura de gobernanza	5-6					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5
	102-19 Delegación de autoridad	7					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	7					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	11-12			16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	11-12					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	40					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	11-12, 40			16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 4					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 4					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	11					6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	16					5.3, 7.2
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 5				Principio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	16					5.3, 7.2	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	11-12, 16-17, 29, 30, 31, 36					5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	11, 16					5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Prácticas para la elaboración de informes						
GRI 102:	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 6				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
Contenidos Generales 2016	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	11-12, 41-43				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-47 Lista de temas materiales	12				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	11-12, 41-43				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-50 Periodo objeto del informe	52				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Fecha del último informe	Nota 8				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Nota 9				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	52				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	43				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	43-51				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificación externa	Nota 10				7.2, 7.5.3, 7.6.2
TEMAS MATERIALES						
Desempeño Económico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 18			Principio 1y 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 39				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	18		8.2		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	39			Principio 7	6.5.5
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	24				6.8.7
Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 6, 7, 9, 10, 19				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28, 31				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	31		8.2, 11.2		6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6, 28, 29, 31		8.5		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 19, 28			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	28			6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7
Anticorrupción						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 10, 20, 21			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20, 21			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	20, 21		16.5	Principio 10 6.6.3, 6.6.6
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 11		16.5	Principio 10 6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Materiales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 10, 38			6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38, 39			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales por peso o volumen	37		8.4, 12.2	Principios 7 y 8 6.5.4
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 12	8.4, 12.2	Principio 8 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Energía						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 10, 38			6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	39		8.4, 12.2	Principios 7 y 8 6.5.4
	302-4	Reducción del consumo energético	38		8.4	Principios 8 y 9 6.5.4, 6.5.5



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Empleo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 22, 24			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	22, 24			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	22-23		5.1, 8.5, 8.6, 10.3	Principio 6 6.4.3
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	24		3.2, 5.4, 8.5	
	401-3	Permiso parental	Nota 13		5.1, 8.5	Principio 6 6.4.4
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 25-26			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25-26			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Nota 14		8.8	6.4.6
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43			5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 27			4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24, 27			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	27		4.4, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	24		8.2, 8.5	6.4.7, 6.8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	27		5.1, 8.5, 10.3	6.4.7



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 22, 32, 33				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22, 33-34				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	22-23		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 15		5.1, 10.3	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
Trabajo infantil						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 32-33				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-43				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	32-33		8.7	Principio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4
Trabajo forzoso u obligatorio						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 32-33				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-43				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	32-33		8.7	Principio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6
Evaluación de derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 32-33				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7, 21				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	7, 21			Principio 1	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 10, 36 - 37				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 37				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	36, 37				6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 10, 31				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 16				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 17				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Marketing y etiquetado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 20				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 41-43				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 18				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 19				4.6, 6.7.3
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 31				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 20				6.7.1-6.7.2, 6.7.7



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 10, 20				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 21				4.6, 6.7.1- 6.7.2
Prácticas de inversión y abastecimiento						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 2, 7, 9, 18				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos		Nota 22			
Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 10, 20				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Nota 22			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
Reducción de la siniestralidad						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 9, 18				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	N2 Porcentaje de siniestralidad	18				
Atención de calidad y contención al cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 9, 31				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 31				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	N3 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de clientes	30				
	N4 Contención de los accidentados en siniestros viales (cantidad de atendidos por el EIR)	31				



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Innovación corporativa						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	11-12, 41-43				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2, 6, 7, 9				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Nota 22			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Notas

Nota 1: Sancor Seguros del Paraguay S.A.

Nota 2: No contamos con trabajadores contratados que desempeñen sus funciones en nuestras ubicaciones y no sean colaboradores.

Nota 3: El cambio del sistema informático integral de la Compañía generó una re-estructuración en las distintas áreas a efectos de potencializar el rendimiento en la operativa diaria.

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

Nota 5: No aplica el contrato colectivo de trabajo a nuestra compañía. Todos nuestros funcionarios son inscriptos en el Ministerio de Trabajo e IPS (seguro social obligatorio) al ingresar a nuestra compañía.

Nota 6: En el Balance de Sancor Seguros del Paraguay S.A. se exponen exclusivamente las operaciones propias de la Compañías y la misma se consolida con las distintas empresas del Grupo Sancor Seguros.

Nota 7: En los casos en los cuales la re-expresión de la información afectó la comparabilidad interanual de la información presentada a lo largo del Reporte, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 8: El primer Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay abarcó el ejercicio económico 2016- 2017.

Nota 9: El ciclo de elaboración de informes es anual y presenta la información correspondiente al último ejercicio económico.

Nota 10: Este Reporte de Sustentabilidad no ha sido verificado externamente.

Nota 11: Durante el ejercicio económico 2018/2019 no se comunicaron casos de corrupción al área de recursos humanos.

Nota 12: El contenido en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio de Sancor Seguros del Paraguay, este contenido no aplica para la organización.

Nota 13: Todos los colaboradores cuentan con el derecho de licencia por maternidad y paternidad, así también por adopción.

INDICADORES DE PERMISO PARENTAL	HOMBRES	MUJERES
Total de empleados con derecho a permiso parental	2	3
Total de empleados que se acogieron al permiso parental	2	3
Total de empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental	2	3
Total de empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y siguieron siendo empleados 12 meses después	2	3
Tasa de regreso al trabajo de empleados que acogieron al permiso parental	100%	100%
Tasa de retención de empleados que acogieron al permiso parental	100%	100%

Nota 14: Sancor Seguros del Paraguay no cuenta con comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Nota 15: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres. Las remuneraciones se determinan en función a una estructura salarial según el puesto que ocupa cada persona y la experiencia que tenga en su función.

Nota 16: El 100% de los servicios que ofrece Sancor Seguros Paraguay son evaluados en impactos de salud y seguridad desde su origen en Argentina.

Nota 17: En el ejercicio 2018/2019 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con e incidentes relativos a impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios.

Nota 18: En el ejercicio 2018/2019 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con e incidentes relativos al etiquetado de productos y servicios.

Nota 19: En el ejercicio 2018/2019 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con e incidentes relativos a las comunicaciones de marketing.

Nota 20: En el ejercicio 2018/2019 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con e incidentes relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.

Nota 21: En el ejercicio 2017/2018 no se registraron incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Nota 22: Actualmente no contamos con indicadores que puedan cuantificar la gestión de este tema material.



Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019

Este es el segundo Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros del Paraguay correspondiente al período junio 2018 – julio 2019, coincidente con nuestro ejercicio económico.

La gestión de sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay está enmarcada en la gestión del Grupo Sancor Seguros, que sigue las mejores prácticas y lineamientos de sustentabilidad desde el año 2005. El presente Reporte, como todo el Proceso de RSE de Sancor Seguros Paraguay, está basado en los siguientes lineamientos:

- Guía GRI Standards (Iniciativa de Reporte Global) de conformidad con la opción Esencial.
- El Reporte está estructurado siguiendo las 7 Materias Fundamentales de la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas – COP (Comunicación para el Progreso) Activa.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass – Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- La norma AA1000AP de AccountAbility.
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).

Uno de los principales logros de este año fue la revisión del análisis de materialidad, que no solo mejoró el proceso interno de identificación de cuestiones críticas para nuestro negocio, sino que también nos permitió dialogar y consultar a los grupos de interés sobre las prioridades estratégicas de la gestión de sustentabilidad.

Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado. Los lineamientos internacionales que utilizamos son solo una fuente de contribución para enriquecer esta gestión de sustentabilidad.

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

Este Reporte implica la presentación de la Comunicación para el Progreso (COP), demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas.



PARA MAYOR INFORMACIÓN:

- Sobre ISO 26000:** www.iso.org/iso/social_responsibility
- Sobre GRI:** www.globalreporting.org
- Sobre AA1000:** www.accountability.org
- Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:** www.pactoglobal.org.ar
- Sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible:** www.un.org/sustainabledevelopment/es/
- Sobre SDG Compass:** www.sdgcompass.org
- Sobre Principios de Empoderamiento de las Mujeres:** www.unwomen.org



CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- Centro de atención al cliente:** 021 620 8000.
- Denuncias de siniestros:** 0 800 11 7464 y * 7464.
- Correo electrónico:** info@sancorsegueros.com.py
- Redes sociales:** Facebook (Sancor (Sancor Seguros Paraguay) e Instagram (@Sancorseguospy).
- Correo postal:** San Juan XXIII esquina Campos Cervera - CP 1119 Asunción del Paraguay.



DERECHOS HUMANOS
Asunto 4: Resolución de reclamaciones



Conozca más sobre nosotros

Nuestro sitio web: www.sancorseguros.com.py

Nuestro Reporte anterior:



Sobre este Reporte de Sustentabilidad

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 versión completa.

Distribución gratuita. Los documentos en formato electrónico se encuentran disponibles en www.sancorseguros.com.py.

Sobre el diseño de este Reporte



Sancor Seguros Paraguay, haciendo suya la premisa de que actuar de manera sustentable no es solo hacer lo correcto sino la única manera de hacer las cosas, quiere reflejar en este Reporte las acciones concretas que desde la empresa se llevaron a cabo y se realizan para elevar la calidad de vida de nuestra gente. La imagen

del Ciudadano Sustentable, que se erige sobre un mundo con los colores de los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible, resume el fin último de estas acciones: provocar el cambio global hacia comunidades más respetuosas, justas, dignas, libres, pacíficas, seguras y felices, entre otros valores.

La incorporación en el diseño del tradicional Ñandutí revela dos cuestiones fundamentales que funcionan casi como una metáfora. En primer lugar, las ruedas entrelazadas reflejan el minucioso trabajo de incorporar cada eje del Ciudadano Sustentable en la comunidad, para forjar a futuro un cambio que se pueda ver como un todo. En segundo lugar, al ser el Ñandutí la reina de las artesanías en la cultura nacional, expresa la identidad paraguaya y la manera de incorporar métodos propios (o autóctonos) para lograr las metas trazadas.

cicarelli fisanotti

Agradecimientos

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

Elaborado por: Comité de RSE de Sancor Seguros Paraguay y el Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros Argentina.

Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial (www.reportesocial.com), para Spirit Solution Network.

Asunción, septiembre 2019
