



Reporte de SUSTENTABILIDAD 2018/2019

14 AÑOS DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA PARA
UNA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

BASADO EN:

Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000

GRI STANDARDS (DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA)

AA1000AP - AA1000SES - AA1000AS

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (COP AVANZADA)

DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

INICIATIVA CARING FOR CLIMATE

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - SDG COMPASS (GUÍA 2015)




Hacia un Ciudadano SUSTENTABLE

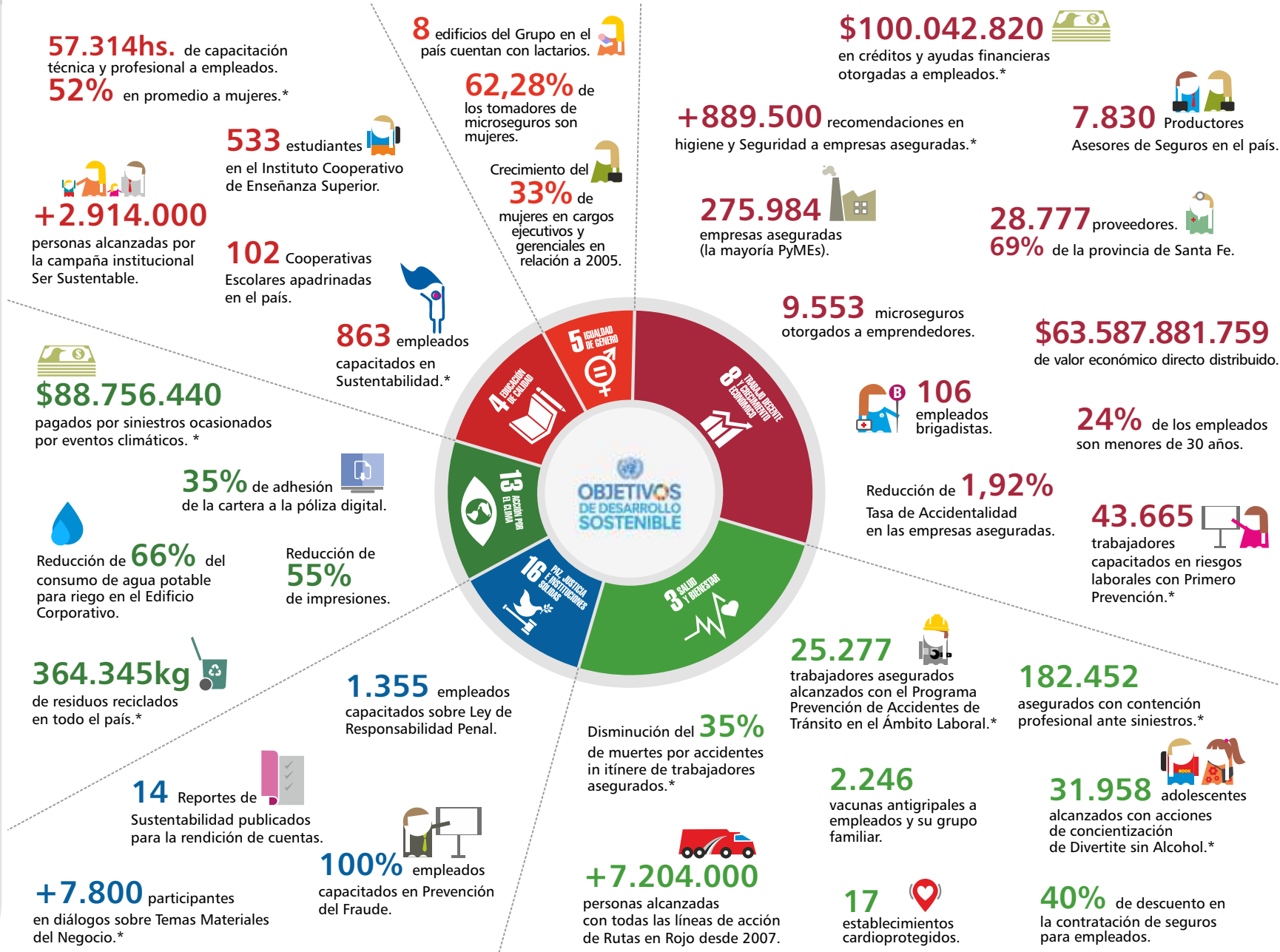
COMPROMISO DEL GRUPO SANCOR SEGUROS CON LA AGENDA GLOBAL 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron. Esta nueva hoja de ruta presenta una oportunidad histórica para el mundo, ya que incluye temas altamente prioritarios como la reducción de la desigualdad en todas sus dimensiones, un crecimiento económico inclusivo con trabajo decente para todos, ciudades sostenibles y cambio climático, entre otros.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son también una herramienta de planificación para los países y para las organizaciones de todo tipo. En este sentido, desde el año 2015 en el Grupo Sancor Seguros hemos iniciado un recorrido trabajando para alinear nuestra gestión de negocio a aquellos Objetivos y Metas que son de mayor impacto para nosotros y donde detectamos nuestra contribución directa a la Agenda 2030.

En el análisis de la contribución del Grupo Sancor Seguros a la Agenda 2030 se identificaron 13 ODS. Los presentados en este gráfico son los 6 de mayor relevancia e impacto directo.

 Para ampliar, ver Capítulo 1 de este Reporte.



* En estos casos el dato corresponde a los tres últimos ejercicios. Cuando no está el asterisco corresponde al último ejercicio o al período indicado.



Mensaje de la alta dirección

Estamos en la era de la rendición de cuentas. Sin dudas, las expectativas de la sociedad son cada vez más exigentes con las empresas y ello hace que sea necesario no solo orientarse al desarrollo sostenible y llevar adelante un Proceso de Gestión de Responsabilidad Social, con una estrategia sustentable concreta, basada en un claro compromiso y con un plan de acción a mediano y largo plazo, sino que es prioritario transparentarlo, darlo a conocer.

Pero ya no se trata solo de rendir cuentas relacionadas con la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de nuestro negocio a nivel local. La industria aseguradora debe y puede ir por más. Porque los desafíos con los que nos encontramos son cada vez más amplios. Y sumado a las demandas de nuestros clientes y de un mundo cada vez más tecnologizado, debemos atender a responsabilidades cada vez más globales como el cambio climático y la resiliencia de grupos vulnerables a él; la inclusión y equidad social; la disminución de la pobreza, de la mortalidad infantil y de las muertes por siniestros viales. Y por supuesto, el desafío de lograr un equilibrio entre el negocio y sus impactos, innovando permanentemente.

Para dar respuestas significativas, en la agenda del mundo empresarial actual emergen, por ejemplo, conceptos como el de Gobierno Corporativo, que si bien fue desarrollado inicialmente con el objetivo de proteger a los accionistas minoritarios de grandes empresas multinacionales, se ha ido extendiendo y evolucionando, y durante el ejercicio se ha vuelto incluso una exigencia abordar este tema en nuestro país. Claro que en el Grupo Sancor Seguros nos encuentra muy bien posicionados, dado el permanente compromiso de la Alta Dirección con la transversalidad de la Estrategia de Sustentabilidad.

Otro tema en el que prácticamente somos pioneros en el país, es

el de los Derechos Humanos, con un abordaje integral que abarca desde cuestiones laborales hasta el derecho a la vida, tema que venimos trabajando desde hace años a través de todas nuestras acciones de prevención de siniestros viales. Incluyendo también nuestro compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, para lo cual hemos comenzado a elaborar un plan de acción. Con los Derechos del Niño, porque sabemos que desde nuestra empresa, aunque ellos no sean nuestros clientes directos, podemos hacer, y mucho, por una sociedad más segura, más saludable y más justa para las generaciones futuras. Y con los derechos de todos los colectivos y comunidades vulnerables.

Parece mucho, es verdad. Pero ante todos los retos que nos plantea el mundo actual, con preocupantes insuficiencias ambientales, económicas y de equidad social, el compromiso debe ser holístico, sin dejar de ser real. Para ello, desde que nos adherimos a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y luego nos sumamos a la propuesta inspiradora de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, venimos trabajando para dar cuenta de cuál es nuestra contribución actual al cumplimiento de dichas metas globales, y cuánto más podemos aportar desde nuestro propio negocio y con todas las bondades de ser una cooperativa.

Queremos ayudar a hacer un mundo más sustentable, donde lo económico no prime sobre lo humano sino que vuelva a ser una herramienta en lugar de un fin. Queremos ciudadanos más sustentables, más conscientes de los riesgos y de sus consecuencias. Más solidarios. Porque ser sustentables para nosotros es agregar valor en las comunidades desde nuestra actividad, logrando efectos directos en el negocio obviamente, pero al mismo tiempo generando bienestar, seguridad y solidaridad en las personas que nos rodean.

Hablaba al principio de la importancia de rendir cuentas de lo que hacemos en este sentido. Y en el Grupo tenemos ya una trayectoria de 14 años trabajando en un Proceso de Responsabilidad Social Empresaria que nos permite integrar la Sustentabilidad en nuestra industria y gestionarla, año tras año, a través de acciones, de indicadores para medir sus impactos y un reporte que además de comunicarlos, nos permite trabajar en su mejora continua.

Porque este Reporte de Sustentabilidad al que hoy accedemos, no solo es la herramienta fundamental de rendición de cuentas sino también de gestión de la sustentabilidad en la empresa, y representa la oportunidad de mostrar transparencia en los procesos de nuestro negocio con foco en el largo plazo. Este trabajo, que responde a múltiples herramientas e indicadores internacionales, nos ha valido varios premios a lo largo de los años, pero quiero destacar en particular el más reciente: la Cámara de Comercio Americana en Argentina nos ha honrado con el Premio Ciudadanía Empresaria en su 20ª edición. El galardón corresponde, precisamente, a la categoría Transparencia y Rendición Responsable de Cuentas, dentro del Eje Gobierno Corporativo, por la publicación de Reportes de Sustentabilidad como un proceso de mejora continua.

Podrán ver, en esta nueva edición -por primera vez exclusivamente digital- que recibimos a nuestros grupos de interés con una síntesis de los indicadores más importantes que dan cuenta de nuestra contribución a la Agenda Global 2030 y los ODS que son más relevantes para nuestra empresa.

Invitamos a todas las personas a que nos acompañen, a través de la lectura del presente Reporte, en nuestra búsqueda de un Ciudadano Sustentable, con el convencimiento de que así lo necesita el mundo de hoy, para beneficio de todos quienes lo habitamos.

Eduardo Reixach
Presidente de Sancor Seguros

Índice de Contenidos

 <p>1. UN GRUPO ASEGURADOR COMPROMETIDO CON EL FUTURO</p>	<p>Somos Grupo Sancor Seguros 4</p> <p>Hacia un Ciudadano Sustentable 8</p> <p>Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas 9</p> <p>Diálogos con grupos de interés 14</p> <p>Evolución del Proceso de RSE desde sus inicios..... </p>	 <p>6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos 55</p> <p>Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros. Derecho a la vida. Seguridad Vial 58</p> <p>Promoción de los DDHH y el Pacto Global de Naciones Unidas 60</p> <p>Compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales 61</p> <p>Compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres 64</p> <p>Compromiso con la inclusión social 66</p>
 <p>2. GOBIERNO DE LA EMPRESA</p>	<p>Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria ... 15</p> <p>Gobierno de RSE 18</p> <p>Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio 19</p> <p>Liderazgo 21</p> <p>Relevamiento y análisis de riesgo </p>	 <p>7. PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD</p>	<p>Desarrollo científico, económico y social. Acceso a la tecnología 68</p> <p>Educación y cooperativismo 70</p> <p>Prevención; salud y seguridad hacia nuestras comunidades 72</p> <p>Prevención, Salud y seguridad en las generaciones futuras 73</p> <p>Alcance geográfico de las acciones realizadas en la comunidad .. 76</p> <p>Educación y cultura..... </p>
 <p>3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO</p>	<p>Desempeño económico 24</p> <p>Nuestra cadena de valor 26</p> <p>Anticorrupción 29</p> <p>Auditorías a Proveedores..... </p> <p>Capacitación a Proveedores de servicios..... </p>	 <p>8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE</p>	<p>Estrategia de cuidado del ambiente 77</p> <p>Uso sostenible de los recursos 78</p> <p>Conformidad ambiental de los productos y servicios 80</p> <p>Prevención de la contaminación 84</p> <p>Adaptación a los cambios meteorológicos 87</p>
 <p>4. PRÁCTICAS LABORALES</p>	<p>Trabajo y relaciones laborales 33</p> <p>Condiciones de trabajo y protección social..... 34</p> <p>Seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados 36</p> <p>Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 39</p> <p>Representación sindical </p>	 <p>9. INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE</p>	<p>Proceso de RSE: 14 años de mejora continua 89</p> <p>Matriz de Materialidad y los temas relevantes de nuestro negocio 91</p> <p>Indicadores de Sustentabilidad 93</p> <p>Informe de Verificación Independiente 107</p>
 <p>5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES</p>	<p>Compromiso con nuestros Productores Asesores de Seguros 42</p> <p>Compromiso con nuestros clientes 45</p> <p>Servicios de atención y apoyo al cliente 46</p> <p>Acceso a servicios esenciales: Microseguros 48</p> <p>Nuevos desarrollos 49</p> <p>Servicios para niños y jóvenes 50</p> <p>Responsabilidad por productos y servicios 50</p> <p>Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados 51</p> <p>Protección y privacidad de datos..... 54</p>	<p>Alcance y Lineamientos del Reporte 2018/2019 109</p> <p>Contacto con nuestros grupos de interés 110</p> <p> La información que complementa este Reporte de Sustentabilidad se encuentra disponible en el documento "Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019", publicado en www.gruposancorsegueros.com. A lo largo del Reporte, donde se encuentre este símbolo, corresponde a información disponible en el anexo. Este documento virtual cuenta con hipervínculos que reenvían a más información en el cuerpo principal del Reporte y a la información complementaria presentada en el correspondiente "ANEXO".</p>	

1

UN GRUPO ASEGURADOR COMPROMETIDO CON EL FUTURO

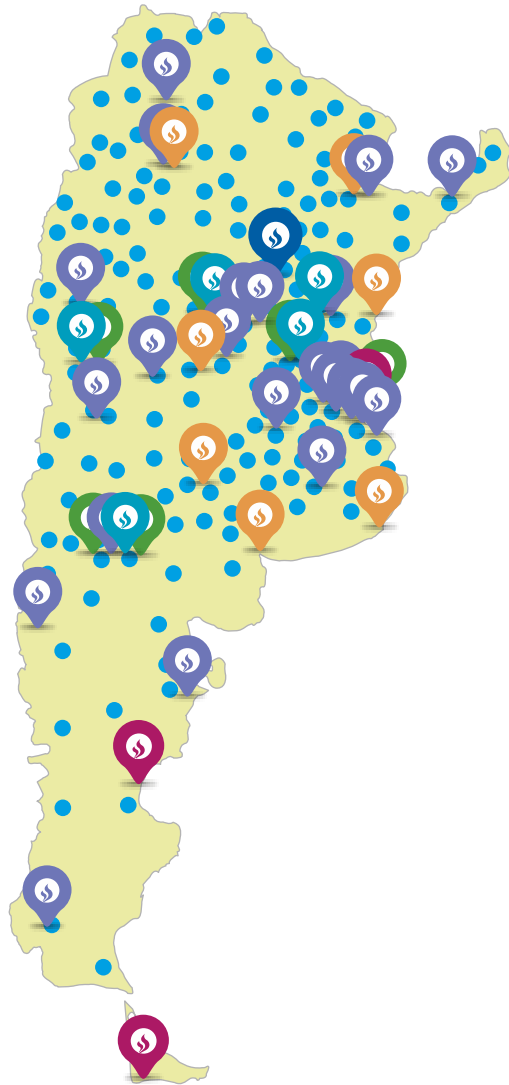
- Somos Grupo Sancor Seguros
- Hacia un Ciudadano Sustentable
- Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas
- Diálogos con grupos de interés
- Evolución del Proceso de RSE desde sus inicios

→ SOMOS GRUPO SANCOR SEGUROS

Desde el origen del Grupo Sancor Seguros en 1945, su institucionalidad y la de las empresas que actualmente lo conforman, fue construyéndose sobre los pilares del cooperativismo, la calidad del servicio, la innovación y la gestión sustentable del negocio, conforme la filosofía de su empresa madre, Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. Y esta historia de casi 75 años es la que hoy nos lleva a ser líderes en el mercado asegurador argentino, con una amplia inserción en otros mercados y en Latinoamérica.



PRESENCIA EN EL PAÍS



- CASA CENTRAL**
Sunchales (Santa Fe)
- SUCURSALES**
Capital Federal (Bs. As.)
Comodoro Rivadavia (Chubut)
Ushuaia (T. del Fuego)
- SEDES**
Córdoba (Córdoba)
Mendoza (Mendoza)
Gral. Roca (R. Negro)
Santa Fe (Santa Fe)
Rosario (Santa Fe)
- DELEGACIONES**
Bahía Blanca (Bs. As.)
Mar del Plata (Bs. As.)
Resistencia (Chaco)
Río Cuarto (Córdoba)
Concordia (Entre Ríos)
Santa Rosa (La Pampa)
Tucumán (Tucumán)
- CENTROS MÉDICOS LABORALES**
Capital Federal
Córdoba
Gral. Roca
Mendoza
Neuquén
Rosario
Santa Fe
- OFICINAS COMERCIALES**
Álvarez Thomas (Bs. As.)
Azul (Bs. As.)
Corrientes (Corrientes)
El Calafate (Santa Cruz)
Ituzaingó (Bs. As.)
La Plata (Bs. As.)
Lincoln (Bs. As.)
Neuquén (Neuquén)
Paraná (E. Ríos)
Pilar (Bs. As.)
Posadas (Misiones)
Salta (Salta)
S.C. de Bariloche (R. Negro)
San Francisco (Córdoba)
San Isidro (Bs. As.)
San Juan (San Juan)
San Luis (San Luis)
San Rafael (Mendoza)
Temperley (Bs. As.)
Trelew (Chubut)
Villa María (Córdoba)
Yerba Buena (Tucumán)
- OFICINAS PRODUCTORES ASESORES**

PRESENCIA EN EL CONTINENTE AMERICANO



PARAGUAY
CASA CENTRAL
Asunción

BRASIL
CASA CENTRAL
Maringá

URUGUAY
CASA CENTRAL
Montevideo

NUESTRAS EMPRESAS EN EL PAÍS



RAMOS DE SEGUROS EN LOS QUE OPERAMOS



4% SEGUROS AGROPECUARIOS

Multirriesgo Agrícola, Granizo, Ganado, Riesgos Forestales, Heladas.



9% SEGUROS DE PERSONAS

Vida Colectivo, Vida Individual, Accidentes Personales, Salud Colectivo, Salud Individual, Sepelio.



38% SEGUROS PATRIMONIALES

Automotores, Combinado Familiar, Seguro Integral, Robo, Transportes, Riesgos Varios, Responsabilidad Civil, Caución, Cristales, Incendio, Todo Riesgo Operativo, Seguro Técnico, Casco Embarcaciones, Aeronavegación.



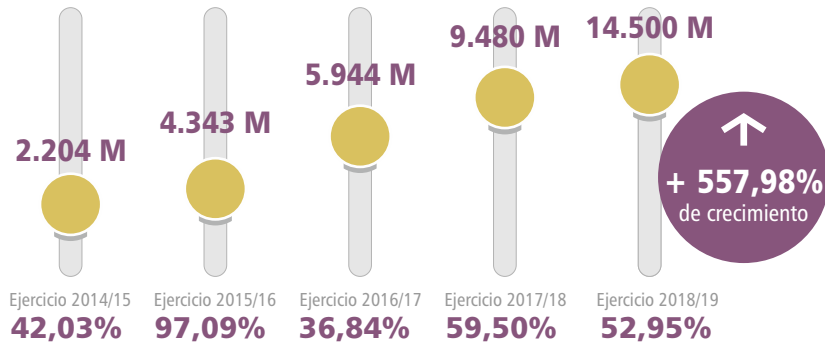
49% SEGUROS DE RIESGOS DEL TRABAJO

Cobertura de la Ley 26.773: Accidentes de Trabajo, Accidentes in itinere, Enfermedades Profesionales.



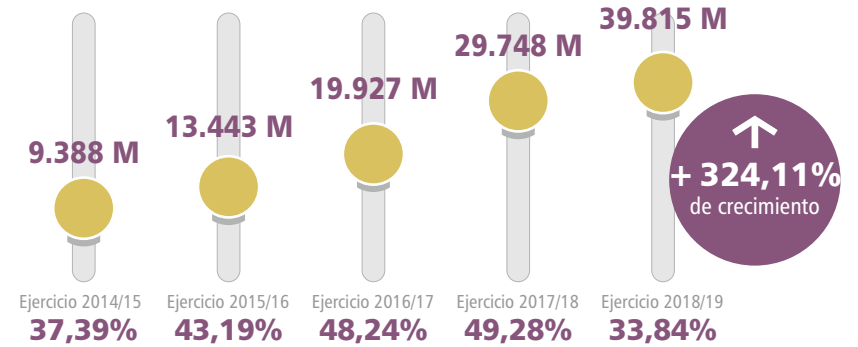
SOLIDEZ | PATRIMONIO NETO

Cifras expresadas en pesos



RESPALDO | DISPONIBILIDADES E INVERSIONES

Cifras expresadas en pesos

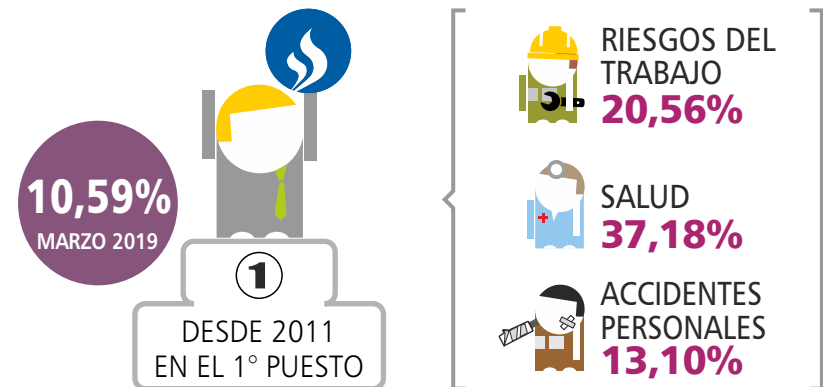


FACTURACIÓN | GRUPO SANCOR SEGUROS

Cifras expresadas en pesos



LIDERAZGO | PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO



PORCENTAJE DE CRECIMIENTO

GSS + 202%

MERCADO + 175%

DESDE 2014/2015 HASTA MARZO 2019

CRECIMIENTO EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS

25% SANCOR SEGUROS

13% PREVENCIÓN RIESGOS DEL TRABAJO

HACIA UN CIUDADANO SUSTENTABLE



DIMENSIONES



- Asegurar personas / familias
- Asegurar patrimonio
- Asegurar empresas / empleados

IMPACTO EN EL NEGOCIO



+ Pólizas Capital

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



1	4	8	9
10	11	13	17



- Prevención en la vía pública
- Prevención en el hogar
- Prevención en la empresa
- Prevención en la escuela

- Siniestros

1	3	4
9	11	



- Nutrición adecuada
- Actividad física habitual
- Chequeos médicos periódicos
- Cero adicciones

- Gastos prestacionales

1	3
4	9



- Cumplimiento de las normas
- No cometer ni propiciar fraude
- Guiarse por valores solidarios
- Cumplir con los compromisos

- Judicialidad Fraude Moras

4	5	8	10
12	13	16	17



- Adhesión a la póliza electrónica
- Uso de herramientas tecnológicas
- Uso responsable de los recursos
- Destino sustentable para los residuos

- Gastos de producción

8	11
13	15

+ VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL

“Hacia un Ciudadano Sustentable” es el programa transversal que inició en 2015 y cuyo objetivo es arraigar la gestión sustentable en todas las empresas y los países donde nuestro Grupo está presente, refiriéndonos al horizonte por el cual trabajamos desde todas las áreas y operaciones de la empresa. Con objetivos que, siendo propios del negocio como la búsqueda de la eficiencia y la protección de las futuras generaciones, también nos permiten contribuir desde nuestro ámbito al cumplimiento de metas mundiales.

Este programa supone que tanto como empleado o funcionario; Productor de Seguros o cliente; proveedor o aliado estratégico; o como miembro de la comunidad vinculado a esta empresa, cada persona pueda alcanzar las siguientes cualidades: conciencia aseguradora, cultura de la prevención, hábitos de vida saludables, ética e integridad en el accionar y preocupación por el medio ambiente.

A través de estas cinco dimensiones, el propósito de esta propuesta es lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos) como generar bienestar, seguridad y solidaridad en las personas.

Por su carácter transversal, este programa ayuda, a través de una gestión sustentable del propio negocio, a empoderar a personas e instituciones para generar un cambio de manera conjunta y contribuir a los compromisos de la agenda global.

➔ **CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS**

Los ODS hacen un llamado a las empresas de todo el mundo para que promuevan el desarrollo sostenible a través de las inversiones que realizan, las soluciones que desarrollan y las prácticas corporativas que adoptan. De este modo, los objetivos animan a las empresas a reducir sus impactos negativos, al tiempo que mejoran su contribución positiva con la Agenda de Desarrollo Sostenible.

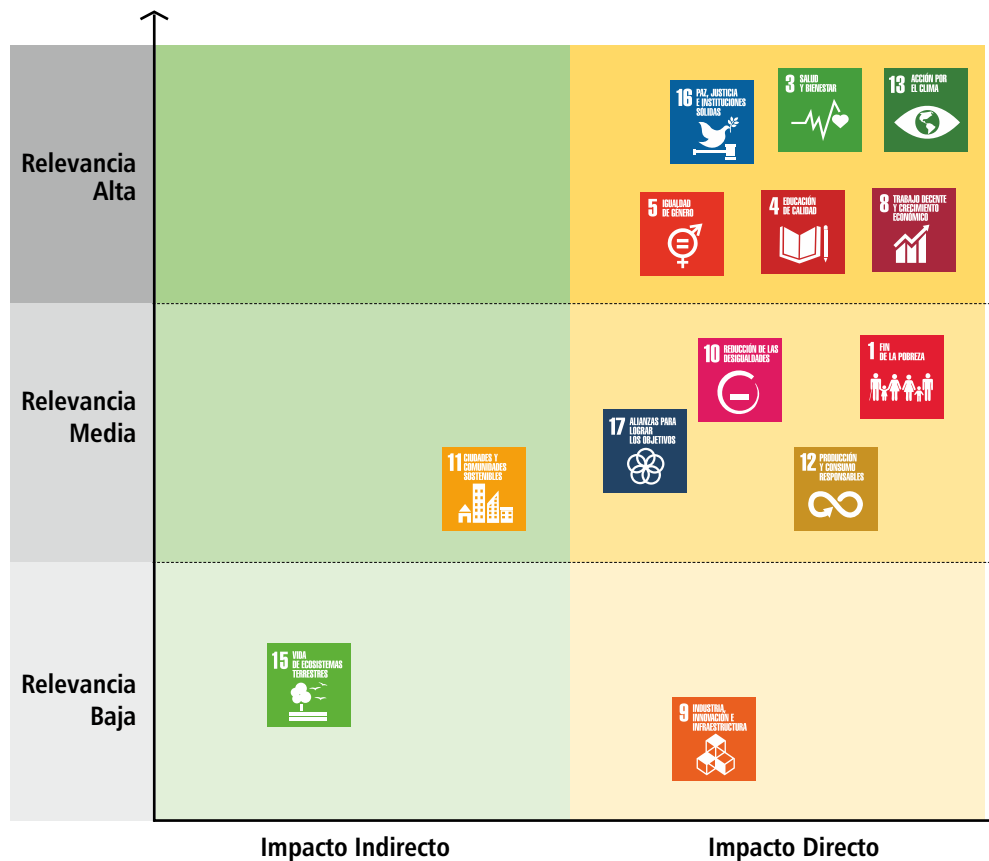
Nuestra intención durante el año 2019, continuando con la aplicación del modelo SDG Compass (Guía 2015, desarrollada por GRI, Pacto Global y WBCSD), ha sido focalizarnos en la identificación de indicadores a través de los cuales sigamos la evolución de nuestro compromiso con la Agenda mundial al año 2030.

Pasos del SDG Compass



Durante 2019, hemos identificado aquellos Objetivos y Metas 2030 en los que la actividad del Grupo tiene un impacto positivo de una manera más significativa y tienen una mayor relevancia para el negocio. Para ello armamos una **Matriz de RELEVANCIA / IMPACTO de ODS para el Grupo Sancor Seguros**.

MATRIZ DE IMPACTO - RELEVANCIA DE ODS



Aporte a la agenda nacional

Basándonos en los documentos de trabajo con **indicadores elaborados por las Naciones Unidas** (GRI UNGC SDG Reporting An Analysis of Goals and Targets 2017 y Global Indicator Framework_A.RES.71.313 Annex), durante 2019 estamos trabajando en la construcción de indicadores propios y concretos para aquellos ODS cuya relevancia es alta y con impacto directo en el negocio. De esta forma, relacionamos además nuestro trabajo y desempeño en esos temas materiales, con los indicadores propuestos por los ODS presentados por Naciones Unidas.

Hemos analizado la propuesta de indicadores “Informe País ODS 2018” y, en base a este informe, estamos trabajando en la identificación de indicadores de nuestra gestión que puedan contribuir con las Metas de ODS identificados por Argentina en la contribución de la Agenda Mundial 2030.

Habiendo detectado que dicho Informe no incluye como prioritaria la Meta 3.6, relacionada con la necesidad de disminuir las muertes por siniestros de tránsito, entre un grupo de empresas preocupadas por la seguridad vial en Argentina hemos organizado un Diálogo sobre esta temática en el marco del **“3er Encuentro de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial”**, del que participaron empresas, organismos de gobierno, ONGs, academia, medios relacionados, asociaciones/cámaras, CEADs y Pacto Global.

A partir de dicho diálogo se elaboró un informe de expectativas, conclusiones y recomendaciones que fue presentado a Luis Di Pietro Paolo -coordinador de ODS en el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de Presidencia de la Nación- quien realizó una presentación sobre la implementación y seguimiento de la Agenda 2030 a nivel nacional (poniendo en el centro la Meta 3.6) ante la Asamblea del Comité Consultivo que asesora a la Agencia Nacional de Seguridad Vial dependiente del Ministerio de Transporte. En la actualidad, dicho ministerio asumió la responsabilidad sobre la meta y están en proceso de incorporarla de manera oficial al Metadato Nacional.



Para ampliar información sobre el diálogo acerca del ODS 3.6 consultar la sección de Diálogos con los grupos de interés dentro de este capítulo.



Para ampliar información sobre los indicadores de nuestra gestión que contribuyen a las Metas identificadas por Argentina, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 1.

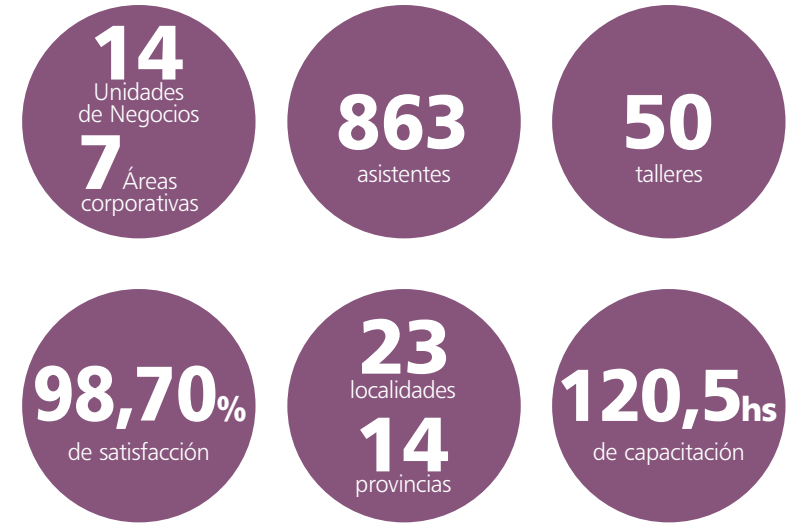
Promoción de los ODS

Talleres de sustentabilidad para empleados

Desde hace dos años, la Gerencia de RSE recorre las Unidades de Negocios de la empresa en el país para realizar Talleres de Sustentabilidad con los empleados del Grupo. También se llevaron a cabo talleres con algunas áreas corporativas, para abordar objetivos de sustentabilidad específicos. Allí mostramos la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo, los ejes del Ciudadano Sustentable y cómo podemos trabajar para alinearlos con las metas globales de los ODS que la empresa definió como prioritarios.



Resultados globales



Talleres de sustentabilidad durante el ejercicio: Unidades de Negocio Resistencia; Río Cuarto; Concordia; Santa Rosa y Oficinas comerciales Pilar y Posadas.

Presentación del caso de SDG Compass / Sancor Seguros



Red Pacto Mundial Argentina



Participamos junto con representantes de la Red Argentina del Pacto Global, en talleres sobre la contribución de las empresas a los ODS, donde se presentó la herramienta SDG Compass. En estos espacios, el Pacto Global realizó el abordaje teórico, y desde el Grupo Sancor Seguros mostramos el caso empresarial como ejemplo de la implementación de la herramienta.

Los encuentros se realizaron en Córdoba, Rosario (Santa Fe) y Posadas (Misiones) en agosto, septiembre y octubre de 2018, respectivamente



De la mano del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), participamos de la presentación de los casos empresariales que muestran la contribución del sector privado en el cumplimiento de los ODS, a través de la generación de indicadores de impacto. Grupo Sancor Seguros fue distinguido por su caso de "Economía Circular" con el trabajo de automóviles que sufren siniestros con destrucción total, explicando de qué manera estamos contribuyendo en este caso con la meta 12.5.

En el marco de su programa "Conectando empresas con ODS" esta entidad también lanzó el 3er Informe de Progreso de las Empresas en Argentina, del cual Sancor Seguros forma parte reportando sobre tres Objetivos de Desarrollo Sostenible (1- Pobreza, 3- Salud y Bienestar y 12- Producción y Consumo Responsable).



Presentamos la perspectiva de Sancor Seguros en el panel "Contribuciones del sector privado para el monitoreo de los ODS", en el Foro Empresarial de los ODS de América Latina y el Caribe 2019, organizado por la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) y el Pacto Global de Naciones Unidas.



Ver más información en Capítulo 2, Liderazgo.



En la Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF) también se está realizando un trabajo muy activo. El caso de SDG Compass fue presentado en las últimas reuniones del Comité de Inteligencia, en el Congreso de las Américas que tuvo lugar en noviembre de 2018 en Colombia y en el Foro Europeo, en mayo de 2019.



→ Presentación SDG Compass en Rosario.



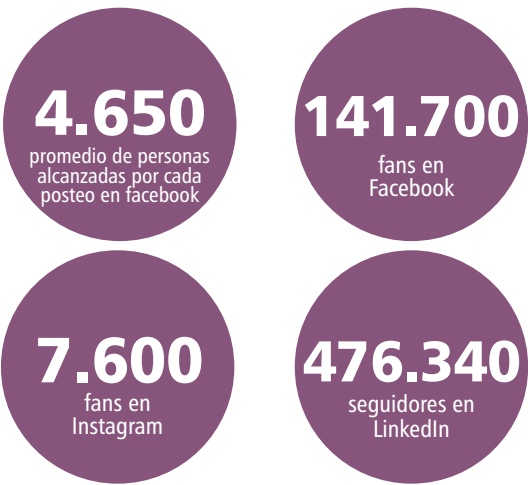
→ Presentación ODS ante Comité Inteligencia ICMIF.





Llegar a la comunidad

Acompañamos al Pacto Global en la promoción de los ODS hacia toda la sociedad a través de nuestras redes sociales, indicando con el logo correspondiente, cuál es el ODS al que se está haciendo referencia con ciertas efemérides o acciones. A través de esta identificación, ayudamos a darlos a conocer y poner el tema en la agenda.



17 Alianzas para lograr los objetivos

Para trabajar por una mayor contribución al cumplimiento de los ODS, nos vinculamos con un número importante de entidades con las cuales compartimos valores, propósitos y proyectos en pos de trabajar por la sustentabilidad de toda comunidad.

Con estos primeros cinco grupos, estamos trabajando a nivel mundial para mejorar el reporte de los ODS, tarea que realizan muy pocas empresas, y en la cual somos referentes a nivel nacional y regional.

Pacto Global de Naciones Unidas: adheridos desde 2009; nuestro compromiso con esta iniciativa alcanzó a nuestra máxima autoridad, quien por dos años consecutivos, representó a la Red Argentina para desarrollarla y ampliarla en el país (2016 / 2017). Actualmente continuamos formando parte de la Mesa Directiva. Presidimos el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH en Argentina y participamos de los grupos de trabajo "Empresas por la Igualdad", "Cuidando el Clima", "Empresas para Empresas" (Anticorrupción), "Economía Circular" y "Sostenibilidad en la Cadena de Valor".

Expert Network del Global Compact: somos una de las 29 empresas a nivel mundial de esta red organizada por el Pacto Global de Naciones Unidas, y conformada por representantes de empresas, sociedad civil, sindicatos, gobiernos y redes locales, que tengan un entendimiento integral de la agenda de sustentabilidad.

Comunidad Global Reporting Initiative (GRI Community): somos miembros de esta red global de 600 empresas líderes en Sustentabilidad que capacita a los tomadores de decisiones en todo el mundo, a través de sus estándares de sostenibilidad, para tomar medidas hacia una economía más sustentable. Participamos además del Grupo de Élite de Empresas (Corporate Leadership Chief), proyecto conjunto de GRI y Pacto Global de Naciones Unidas.

Comité Consultivo de Múltiples Grupos de Interés (Multistakeholder Advisory Committee): pertenecemos al grupo donde trabajan las empresas número 1 del mundo, sumadas al Banco Mundial, el Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible y Agencias de Naciones Unidas entre otros.

Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros (ICMIF): somos miembros de su Comité de Inteligencia, donde aportamos desde nuestra mirada de sustentabilidad en el mercado asegurador.

Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS): somos miembro de su Comité Consultivo a través de nuestro Director General Corporativo y participamos de los grupos de trabajo "RSE", "Clima y energía", "Empresa y Derechos Humanos", "Compliance y sustentabilidad", "Gestión de riesgo de desastres" y "Economía circular".



Para ampliar información sobre instituciones vinculadas con las que trabajamos para contribuir con los ODS, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 1.

→ European Strategic Forum ICMIF (1). Mesa Directiva del Pacto electa en la asamblea (2).



➔ DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

En el proceso de diálogo se incorporan principios, recomendaciones y prácticas de lineamientos internacionales que se utilizan como base para enriquecer nuestra gestión en sustentabilidad. Ello responde nuestro objetivo principal de gestionar los temas fundamentales y relevantes para la agenda del Grupo Sancor Seguros, la industria de seguros en general, y lo que esperan de nosotros nuestros grupos de interés, respondiendo con responsabilidad el planteo de sus expectativas y sugerencias.



➔ Diálogo con referentes de RSE (1). Diálogo sobre ODS 3 (2 y 3).

Diálogo con Referentes de RSE

A fines del año 2018 realizamos un Diálogo con nuestros Referentes de RSE de las Unidades del Negocios, acerca de los "Derechos Humanos en el Grupo Sancor Seguros". La consulta estuvo basada en el documento "Marco para el Informe de los Principios Rectores de las Naciones Unidas" 2015, de Naciones Unidas.



24

empleados de distintas provincias

35

expectativas surgidas



Para ampliar sobre este tema, ver Capítulo 6.

Diálogo sobre Temas Materiales

Durante el ejercicio realizamos el diálogo sobre temas materiales con clientes y Productores de Seguros, que se sumó al realizado en el ejercicio anterior con los Referentes de RSE y directores. El objetivo fue conocer la valorización que diferentes grupos de interés tienen sobre nuestros temas materiales.



3.337

clientes y Productores Asesores respondieron la encuesta



Como resultado se obtuvo una nueva Matriz de Materialidad del Grupo que se presenta en la Sección Técnica de este Reporte.

Diálogo sobre ODS 3.6

A fines del año 2018 impulsado por el Grupo, desde un grupo de Empresas preocupadas por la Seguridad Vial se organizó un diálogo con el objetivo de aportar nuevas ideas y miradas para trabajar concretamente sobre la meta 3.6 "Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo".

41

instituciones

6

mesas de trabajo multisectoriales

12

temáticas clave que agrupan causas y principales acciones



Para ampliar sobre este diálogo consultar Anexo, Capítulo 6.

2

GOBIERNO
DE LA
EMPRESA

- Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria
- Gobierno de RSE
- Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio
- Liderazgo
- ⚙️ Relevamiento y análisis de riesgo

1 3 4 5 8 9 10 11 12 13 15 16 17

→ ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA



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

Sancor Seguros es una cooperativa que dio origen al Grupo que hoy lleva su nombre y que está conformado por doce empresas, abarcando una amplia oferta de productos y servicios, a nivel nacional e internacional.

Cada una de dichas empresas tienen su propio órgano de dirección, pero todas siguen las directivas del **Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.** El Consejo es el órgano máximo de dirección, y sus miembros son elegidos en la Asamblea Anual Ordinaria, entre los delegados de las distintas zonas del país.

Consejo de Administración

Funciones relacionadas a la sustentabilidad del negocio:

- La toma de decisiones, tanto sobre la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo, como del Proceso de RSE de sus empresas.
- En las reuniones mensuales se consideran y definen asuntos claves para la puesta en práctica de los procesos e iniciativas vinculados a la sustentabilidad.
- Actualización mensual sobre avances en materia de sustentabilidad en la industria del seguro y sobre la participación en actividades relacionadas a la RSE.

Consejo de Administración 2018/2019



Consejo de Administración 2018/2019

Presidente	Reixach, Eduardo Raúl
Vicepresidente	Ingaramo, Carlos Alberto
Secretario	Panella, Alfredo Miguel
Prosecretario	Mendoza, Ulises Aurelio
Tesorero	Ariel, Federico Javier
Protesorero	Garrini, Mario Pedro
Vocales Titulares	Cabrera, Horacio Alberto Beltrame, Juan Carlos Zazú, Miguel Martín Badosa, Gustavo Rubén
Vocales Suplentes	Volpato, Rubén Domingo Borgnino, Willy Colombetti, Raúl Facciano, Luis Alberto Semeraro, Carlos Eduardo Terranova, Eduardo Daniel Cardemil, Andrés Savini, Gabriel Alejandro Piana, Zulema Esperanza Vázquez, Osvaldo Juan
Síndico Titular	Tosso, Rubén Marcelo
Síndico Suplente	Miretti, Severino

% de consejeros por provincia	2016/2017	2017/2018	2018/2019	% por grupo etario	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Santa Fe	36,36	36,36	45,46	Entre 30 y 50 años	13,64	18,18	23,00
Córdoba	13,64	13,64	9,09	Mayores a 50 años	86,36	81,82	77,00
Buenos Aires	9,09	4,55	0,00				
Mendoza	9,09	9,09	9,09				
Capital Federal	13,64	18,18	18,18	% por género	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Misiones	4,55	4,55	4,54	Masculino	95,45	95,45	95,45
Río Negro	9,09	9,09	4,54	Femenino	4,55	4,55	4,55
La Pampa	4,55	4,55	4,54				
Tucumán	0,00	0,00	4,54				



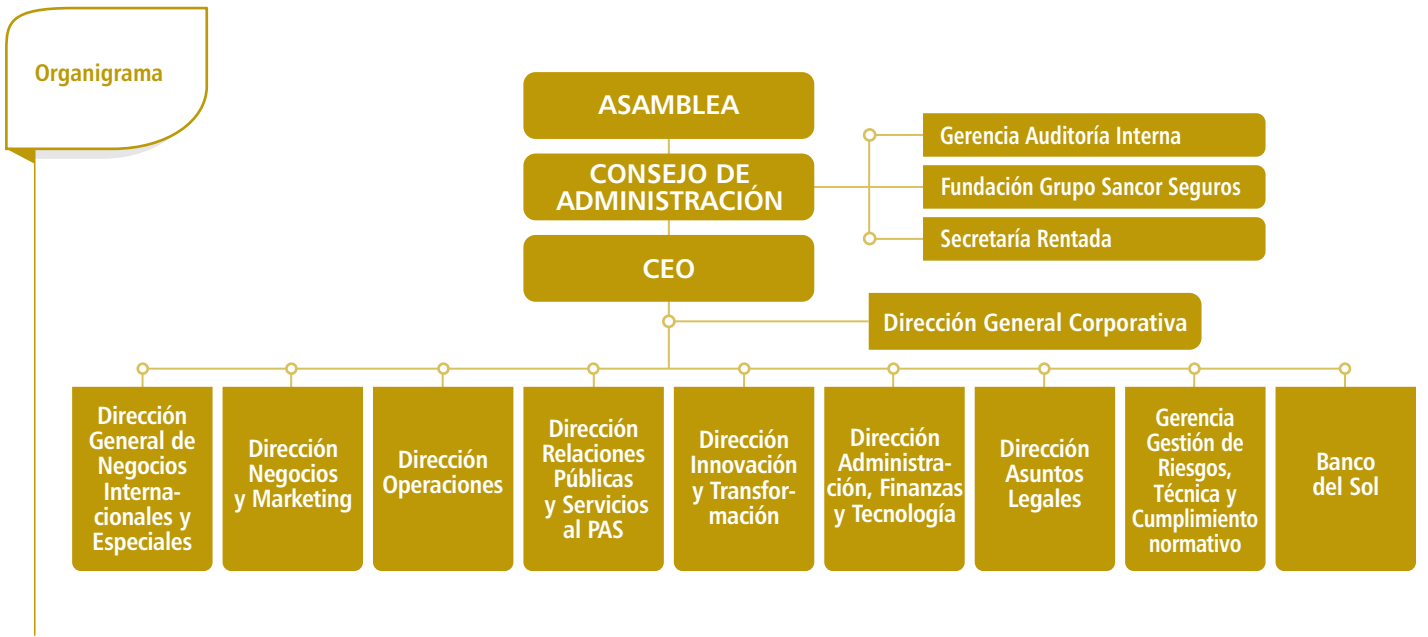
Para ampliar información sobre los integrantes del Consejo de Administración, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

22%
delegadas mujeres
(de un total de 390)



Funcionamiento de la Gobernanza

El gobierno corporativo del Grupo Sancor Seguros está basado en un modelo de holding para gestionar integralmente las operaciones de las empresas que lo conforman y consolidar su proceso de regionalización e internacionalización. Para ello, la estructura organizacional se va adaptando a la evolución del negocio, a los desafíos de un mercado en constante cambio y a las normativas que lo regulan, de modo de lograr mayor flexibilidad en la toma de decisiones, generar mayor sinergia en las funciones directivas, optimizar los procesos internos y asegurar el proceso de innovación con foco en las personas, que se viene implementando.



Dirección de Innovación y Tecnología



En abril de 2019 se creó la Dirección de I&T, desde donde se busca potenciar el trabajo en células de innovación transversales e interdisciplinarias -que trabajen temas estratégicos de la Organización-, y en equipos ágiles, de manera colaborativa, con el eje puesto en la innovación constante, apoyándonos en la capacidad desarrollada en ejercicios anteriores.



PROCESO DE TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de construir un mejor futuro pensando en las personas y en optimizar la experiencia, este proceso iniciado en 2018, implica:

- Desarrollar propuestas basadas en las nuevas tecnologías.
- Adoptar las mejores prácticas a nivel mundial.
- Disminuir la dependencia de los sistemas para lanzar los nuevos productos.
- Obtener información de mayor calidad para la toma de las decisiones.
- Desplegar procesos unificados que nos permitan trabajar con mayor eficiencia.

+ de
200
colaboradores de

6
Unidades de Negocio participaron de las distintas iniciativas de innovación.



INNOVACIÓN CORPORATIVA

Desde el ejercicio anterior, la Innovación fue incluida como tema material de nuestro negocio, tanto para cuestiones internas como externas (innovación disruptiva), acompañando el mencionado Proceso de Transformación Organizacional de la empresa. En lo que respecta a cuestiones internas, la innovación apunta a los siguientes objetivos:

- Impulsar dinámicas ágiles de solución de problemas para enfrentar entornos cambiantes.
- Potenciar el trabajo en equipos interdisciplinarios.
- Poner en práctica el trabajo colaborativo e interáreas.
- Promover dinámicas horizontales de trabajo.
- Desarrollar habilidades digitales.



Para ampliar información sobre el Funcionamiento de la Gobernanza, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

➔ GOBIERNO DE RSE



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

El Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros es transversal al negocio porque involucra a todas las áreas de la estructura organizacional. La Gerencia de RSE es el área que lidera dicho Proceso y se ocupa de planificar, recibir y evaluar propuestas, implementarlas y medir los resultados, en pos de generar valor económico, social y ambiental para los grupos de interés de la Organización.

Dentro del Consejo de Administración, uno de sus miembros actúa como interlocutor directo con la Gerencia de RSE para elevar, evaluar y aprobar los programas y proyectos que hacen a la Estrategia de Sustentabilidad.

El Gobierno de RSE, conforme a la transversalidad del proceso, presenta la siguiente estructura:

Alta Dirección: Consejo de Administración, CEO, Director General Corporativo y demás Directores de la Organización. Son los responsables de aprobar la Estrategia de Sustentabilidad y garantizar su implementación. Como voceros ante los grupos de interés, deben capacitarse periódicamente en megatendencias de sustentabilidad.

GERSE - Grupo Estratégico de Responsabilidad Social Empresaria: Está integrado por directores y gerentes de áreas corporativas y coordinado por la Gerencia de RSE. Analizan los proyectos y su implementación conforme la Estrategia de Sustentabilidad. La conformación y tareas de este grupo se encuentran en proceso de revisión.

Gerencia de RSE: Planifica, implementa, monitorea, mide y comunica los resultados del Proceso de RSE. Como coordinadora del mismo, debe garantizar su transversalidad e implementación también en los demás negocios (Prevención Salud, CITES, Punto Sur) y países (Sancor Seguros Uruguay, Paraguay y Brasil) donde el Grupo opera. Para ello también se ocupa de generar conocimientos sobre temas de sustentabilidad en los diferentes sectores de la empresa, y coordina tanto al Grupo Estratégico de RSE (GERSE) como a los equipos de trabajo interzonales y el intercambio con la Alta Dirección.

Comités:

- Comité de Ética.
- Comité de Control Interno.
- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Comité de Planeamiento Estratégico.



Para ampliar información sobre Gobierno Corporativo y composición de cada Comité, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

Equipos de trabajo interzonales

Coordinados por el equipo de la Gerencia de RSE

▪ Referentes de RSE en las Unidades de Negocios:

Empleados que representan a las sucursales, sedes y delegaciones de la empresa. Como complemento de las funciones particulares de sus puestos, se comprometen con la implementación y replicación del Proceso de RSE y sus programas en todo el país, además de identificar necesidades de las zonas para adaptar el Proceso a cada realidad local.

▪ Comités de RSE en las empresas en el exterior:

Las funciones de los empleados que integran este comité en cada país, son: integrar a las empresas del Grupo en el exterior en el Proceso de RSE y la gestión transversal de la sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros iniciado en 2005; alinear las acciones de RSE que se estén desarrollando en dichos países, al Proceso de RSE del Grupo; relevar información a nivel nacional sobre todas las acciones de RSE que se estén desarrollando para tener información completa y sistematizada, y medir el desempeño de la empresa local en este Proceso de RSE.

➔ SUSTENTABILIDAD INTEGRADA A LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

A nivel mundial, se identifica una concentración en las industrias dada por la ventaja que tienen las empresas más grandes en cuanto al acceso a tecnología de alto costo. Y aunque en el mercado asegurador argentino hay un importante número de compañías, sí se observa la tendencia a la concentración en los países de la región y se espera que en el futuro se replique en Argentina.

Para responder a esta tendencia, el Grupo viene trabajando en un Programa Estratégico que contempla las variables del negocio, el contexto mundial y las expectativas futuras en relación a ambos, y que tendrá impactos en los recursos económicos, tecnológicos y humanos. Los proyectos que conforman dicho programa son: ÜP, NEO, Prevención Seguros de Retiro, Banco del Sol, Prevención Riesgos del Trabajo (integración de iniciativas orientadas al rediseño de procesos y construcción de nuevos sistemas) y un nuevo modelo de Gestión de Desempeño.



Para ampliar información sobre los pilares de la Estrategia de Sustentabilidad, consultar el ANEXO del reporte de Sustentabilidad, Capítulo 2.



→ Reunión anual de Referentes (1 y 2).

Objetivos de Sustentabilidad en las Unidades de Negocio

Los Referentes de RSE en las Unidades de Negocio posibilitan que la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo sea transversal. Para ello trabajan en una planificación de las actividades que desarrollan durante el ejercicio, la cual presentan anualmente en reuniones exclusivas donde los Referentes comparten con sus pares las iniciativas relacionadas a la sustentabilidad que implementan en cada una de las zonas.

De la reunión anual que tuvo lugar en noviembre de 2018, surgieron varios objetivos para las Unidades de Negocios, algunos de los cuales ya presentaban distintos grados de avance al finalizar el ejercicio 2017/2018, y otros se proyectaron para el ejercicio 2018/2019.

En este cuadro se presentan la cantidad de acciones / logros relacionados con los objetivos de sustentabilidad de cada Unidad de Negocio, por cada materia fundamental de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social:

Unidad de Negocios	Gobernanza	Prácticas justas en el negocio	Prácticas laborales	Asuntos de consumidores	Promoción de los Derechos Humanos	Participación y desarrollo de la comunidad	Cuidado del ambiente
Bahía Blanca	3	3	3	2	3	4	4
Capital Federal	1	0	3	0	7	5	7
Casa Central	2	0	0	0	0	1	1
Córdoba	4	0	2	2	0	5	4
Gral. Roca	4	1	5	2	3	4	7
La Pampa	1	0	3	1	0	2	3
Mar del Plata	6	2	4	3	3	6	5
Mendoza	2	3	4	6	4	4	3
Paraná	0	2	4	2	1	3	3
Resistencia	1	1	3	6	2	4	5
Río Cuarto	1	6	3	1	1	2	5
Rosario	0	0	1	2	1	2	1
Santa Fe	3	0	5	2	3	6	2
Tucumán	2	2	4	3	1	3	2
Total de logros por Materia	30	20	44	32	29	51	52



Para ampliar información sobre los objetivos de sustentabilidad por Unidad de Negocios, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 2.

➔ LIDERAZGO

Protagonismo a nivel internacional

LEADER SUMMIT DE NACIONES UNIDAS (septiembre de 2018): la Gerente de RSE formó parte de la Delegación Argentina que asistió al Leader Summit de Naciones Unidas realizado en la casa matriz de la ONU en Nueva York, donde CEOs, líderes de Gobiernos, Sociedad Civil y Naciones Unidas debatieron y conocieron los niveles de progreso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la Agenda 2030.

FORO DE LÍDERES EMPRESARIALES DEL B20 (octubre de 2018): en el Leader Summit del B20, los Tasks Forces (TF) presentaron y entregaron al Presidente de la Nación, los papers con las conclusiones del trabajo realizado durante todo el año para que él los presente al G20 a fin de ser considerados. Formaron parte de estos grupos TF y estuvieron presentes en la ceremonia nuestro CEO; la Gerente de Gestión de Riesgos, Técnica y Cumplimiento; la Gerente de RSE y el Jefe de Higiene y Seguridad de Prevención Riesgos del Trabajo de Capital Federal.

ICMIF (noviembre de 2018 y mayo de 2019): la Gerente de RSE del Grupo asistió a las reuniones del Comité de Inteligencia celebradas en estas dos fechas, donde representa, por intermedio de Sancor Seguros, a las cooperativas de Argentina y Latinoamérica. Allí, aseguradoras cooperativas de todo el mundo compartieron tendencias sobre nuevos modelos de negocios, ciber-riesgos, telemática, entre otros. Asimismo, en noviembre tuvo lugar en Cartagena (Colombia), la 26° Conferencia Anual de ICMIF Américas: "Asegurando el mañana, fomentando la sostenibilidad y la resiliencia". A la misma asistió nuestra Gerente de RSE y participó como disertante en el panel: "Desarrollo sostenible, Objetivos Globales, Impacto Local", presentando el caso del Grupo Sancor Seguros y su abordaje de los ODS.

FORO EMPRESARIAL DE LOS ODS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (abril de 2019): nuestra Gerente de RSE fue invitada por la CEPAL, a presentar el Caso del Grupo Sancor Seguros en el Foro Empresarial para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe 2019: "Estrategias Público-Privadas para el Financiamiento y Mo-

nitoreo de los ODS", que tuvo lugar en Chile. La gerente compartió la mesa con Alicia Bárcena, secretaria ejecutiva de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, y otras importantes figuras del contexto internacional y gobiernos de Latinoamérica.

PRIMER FORO DE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS DE LA SECRETARIA DE DDHH Y PLURALISMO DE LA NACIÓN (junio de 2019): realizado en el Centro Cultural Kirchner (CCK), participamos de este Foro que contó con la presencia de representantes del ámbito público de Argentina, Chile, Colombia y México, de entidades internacionales como OCDE (Organización para la Cooperación para el Desarrollo Económico), Pacto Global, UNICEF y CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible); además de varias empresas argentinas y multinacionales. En el panel de cierre, nuestro Director General Corporativo Néstor Abatidaga, participó junto a los directores de otras firmas y expuso sobre lo que implican los DDHH para una empresa de origen cooperativo como Sancor Seguros.



Ver capítulo 6 para ampliar.

➔ Foro de Líderes Empresariales del B20 (1), Foro Empresarial ODS - CEPAL (2), ICMIF AMERICAS (3), European Strategic Forum (4).



Conferencia Internacional de Seguros y 46° Asamblea General Anual de la Geneva Association (mayo de 2019)

La Conferencia se realizó como antesala de la Asamblea de la Asociación de Ginebra, el think tank de seguros líder a nivel mundial, que por primera vez se reunió en nuestro país. En ambos eventos, nuestra empresa estuvo representada por el CEO.

En la **Conferencia** participaron ponentes de renombre a nivel global y autoridades como el Superintendente de Seguros de la Nación (SSN); el Ministro de Producción y Trabajo de la Nación y el Secretario de Finanzas, y reunió a representantes clave del sector asegurador, tecnológico y financiero. A lo largo de la jornada se abordaron temas como el estudio del comportamiento humano en la construcción de cultura aseguradora, la convergencia del mundo financiero y del seguro en el tratamiento de riesgos, el impacto de los cambios en el orden mundial en la industria del seguro global y la ética en el manejo de la información en un contexto de evolución tecnológica.

En la **46° Asamblea General de la Geneva Association**, participaron CEOs de las principales empresas de la industria aseguradora a nivel mundial, junto a importantes funcionarios gubernamentales y personalidades destacadas internacionalmente que expusieron sobre diferentes temas de alta relevancia, tanto para el sector como para toda la comunidad mundial. El evento, considerado el más importante para el seguro internacional, se realiza año a año en diversas ciudades del mundo y en esta oportunidad, Buenos Aires fue elegida gracias a las gestiones y el apoyo de nuestro Grupo, única aseguradora de origen argentino que integra la Asociación y miembro del board del organismo internacional.

La Geneva Association es la organización global de CEOs de las principales empresas de seguro y reaseguro a nivel mundial (actualmente nuclea a 78 CEOs de compañías que representan aproximadamente el 70% de los activos totales de la industria de seguros a nivel global). Fue fundada en 1973 con el objetivo de promover el seguro como un contribuyente clave a la resiliencia, creando conciencia de su impacto en las economías y sociedades del mundo.



→ Auditorio (1), Alejandro Simón - CEO Grupo Sancor Seguros (2 y 3), Dante Sica - Ministro de Producción y Trabajo de la Nación (4), Representantes del sector (5), Juan Pazo - Superintendente de SSN (6).



Premios y distinciones



Premio Idea

Premio AmCham

1º lugar SANCOR SEGUROS - Alejandro Simón

Primer lugar Prevención RT - Ulises Mendoza

Atributo Corporativo Sustentabilidad - Eduardo Reixach

CITES Ganador Premio Conciencia - Nicolás Tognalli

Sancor Seguros PRESTIGIO PUBLICO - Néstor Abatidaga

Premio Fortuna

Premio a la Excelencia Institucional Empresaria de IDEA, en la categoría "Grandes Empresas".

Premio Ciudadanía Empresaria de AmCham en la categoría "Transparencia y rendición responsable de cuentas".

Ranking Revista Mercado: Sancor Seguros entre las 6 empresas más sustentables del país.

Primer Puesto Premios Prestigio Seguros y por el Atributo a la Sustentabilidad.

Primer Puesto en el Ranking de Seguros de Merco Empresas.

Premio Fortuna a la "Mejor Aseguradora del País".

Premio Conciencia, tercer lugar con el programa de voluntariado Corporativo "Proyecto Santos Lugares".

Distinción por parte del CEADS por nuestra contribución a los ODS.

Distinción de ComunicaRSE a las Empresas que lideran el camino hacia los ODS en Latinoamérica.

Premio CCAB (Cámara Argentino - Británica) en segundo lugar en la categoría Empresa Innovadora.

Premio EIKON Azul a la campaña SER SUSTENTABLE.

Premio Mercurio a la campaña SER SUSTENTABLE.

Premio Distinciones RSC con el Proyecto de voluntariado "Santos Lugares".

Premio del Foro Ecuménico Social al Mejor Reporte Social del País

Distinción de la Secretaría de Transporte por nuestra participación en el Parque Vial Infantil del GCBA.

Premio Eikon

Premio Mercurio

Premio Distinciones RSC

Premio Foro Ecuménico Social



3

PRÁCTICAS
JUSTAS EN EL
NEGOCIO
DEL SEGURO

- Desempeño económico
- Nuestra cadena de valor
- Anticorrupción
- A Auditorías a proveedores
- A Capacitación a proveedores de servicios

→ DESEMPEÑO
ECONÓMICOPrincipales números del Grupo
Sancor Seguros

Desde diciembre de 2018, nuestro Grupo es el principal asegurador del país, liderando en Patrimonio Neto, con un crecimiento del 150% por encima de la inflación y superávit de capitales.

Incluso pese al detractamiento en el ramo de Riesgos del Trabajo a nivel general, Prevención RT cuenta con el 21% de participación de mercado, principalmente debido a que tenemos una cartera muy "sana" con muchos menos juicios que otras empresas de la competencia.

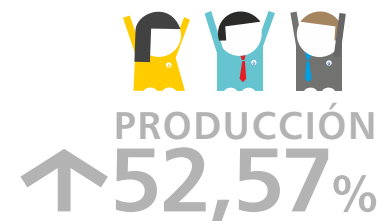
En cuanto a seguros generales, la producción del ejercicio tuvo un crecimiento del 52,57%, lo que nos permitió mejorar nuestro posicionamiento y convertirnos en la segunda aseguradora más importante del país. Aumentamos un 27% de participación en el mercado en los últimos 3 años.

La siniestralidad registrada en el ejercicio fue del 56,58%, mostrando un mínimo incremento respecto del período anterior, a causa del aumento en los costos siniestrales (principalmente en el ramo Automotor), y de los eventos climáticos que impactaron en el resultado del ramo Granizo.

Como el objetivo de la empresa es crecer con rentabilidad, durante el ejercicio se aplicaron criterios estrictos para mejorar la política de suscripción de riesgos en los distintos ramos, el monitoreo de los cuadros tarifarios y la gestión de los siniestros.



Para ampliar información sobre el desempeño económico del Grupo, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 3.



Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Financiero			
Disponibilidades e Inversiones	\$ 19.930.568.174	\$ 29.747.969.877	\$ 39.026.671.999
Patrimonio Neto	\$ 5.943.597.568	\$ 9.480.188.293	\$ 13.239.521.638
Utilidades	\$ 1.641.259.591	\$ 3.599.691.283	\$ 2.300.619.935
Clientes			
Facturación anual	\$ 26.831.477.800	\$ 34.688.843.671	\$ 46.939.634.750
Porcentaje de Siniestralidad	73,46%	70,70%	87,46%
Empleados			
Cantidad de Empleados	2.203	2.300	2.366
Remuneraciones y Aportes	\$ 1.721.608.801	\$ 2.169.364.663	\$ 2.896.441.674
Proveedores			
Cantidad de Proveedores	29.014	27.098	28.777
Facturación a Proveedores	\$ 4.080.488.656	\$ 5.282.709.460	\$ 7.745.785.119
Sector Público			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 2.202.288.479	\$ 2.918.607.740	\$ 4.328.520.657
Valor Económico			
Valor económico directo creado	\$ 32.110.594.869	\$ 46.371.780.487	\$ 64.674.796.219
Valor económico directo distribuido*	\$ 31.182.826.348	\$ 43.625.196.724	\$ 63.587.881.759
Valor económico retenido	\$ 927.768.521	\$ 2.746.583.763	\$ 1.086.914.460
Inversión Social			
Fundación**	\$ 27.854.712	\$ 21.021.630	\$ 40.534.319
Donaciones	\$ 1.245.000	\$ 1.600.000	\$ 2.000.000
RSE	\$ 14.068.490	\$ 16.906.124	\$ 21.621.718
CITES***	\$ 18.700.000	\$ 5.000.000	\$ 25.000.000
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	\$ 61.868.202	\$ 44.527.754	\$ 89.156.037

* En su cálculo se incluyeron los siguientes conceptos: primas cedidas al reaseguro, compromisos técnicos, siniestros pagados, reaseguros activos, siniestros pendientes, siniestros pendientes reaseguros activos, gastos de producción y explotación (en los que están incluidos los gastos de empleados, proveedores, sector público e inversión social), gastos de producción y explotación reaseguros activos, otras indemnizaciones y beneficios, otros egresos estructura técnica, egresos estructura financiera e impuestos a las ganancias.

** En el ejercicio 2016/2017 se incluyeron gastos de honorarios por la obra del nuevo edificio de I.C.E.S., institución educativa administrada por la Fundación. En 2017/2018 iniciaron las obras de construcción de dicho edificio, que demandaron una inversión de \$ 73.477.030 (incluyendo terreno + obra). Al 2018/2019 el valor de las obras de construcción del ICES en Ciudad Verde ascendía \$ 250.355.692.

*** En el ejercicio 2017/2018 el aporte se redujo debido a que CITES comenzó a tener recursos genuinos y propios de su actividad, no siendo necesarios mayores aportes extras. Incorporó dentro de sus ingresos el Management Fee por la pre-operatividad del fideicomiso, el cobro de overhead a las empresas que se fueron incubando y el ANR (aporte no reembolsable) del gobierno de Córdoba. En 2018/2019, aun no se cobró el Management Fee que es el principal ingreso de CITES, debido a modificaciones en el contrato, por lo que los aportes tuvieron que ser mayores.

Estado de la industria del seguro en argentina y el mundo

La caída de la actividad económica a nivel general se vio reflejada en el bajo rendimiento de algunos ramos en particular que marcan el termómetro de la economía, como lo son Riesgos del Trabajo, Caución, Todo Riesgo Construcción y Montaje, Responsabilidad Civil y Transporte.

Un tema que domina al mercado asegurador es el desafío que representa la **disrupción tecnológica** para nuestra industria. La digitalización de la economía brinda un amplio espectro de nuevas oportunidades, como el desarrollo de nuevos productos y coberturas, y la posibilidad de evaluar riesgos mediante los recursos de big data.

En otro orden de cosas, en diciembre de 2018 la Superintendencia de Seguros dictó la Resolución 1.119, de gran relevancia para el mercado asegurador y reasegurador de Argentina. Mediante la misma se introdujo el concepto de Gobierno Corporativo en nuestro mercado. En actividades reguladas por el Estado, como los mercados financieros y de seguros, este modelo ya fue adoptado por muchos países y forma parte esencial de su sistema de control de solvencia, por lo que constituye un signo de madurez.

Hoy en día, el mercado asegurador se ha convertido en el principal inversor institucional de nuestro país, brindando financiación a los sectores productivos en adición a su función primaria de proteger a las personas y sus patrimonios.



Para ampliar información sobre el estado de la industria del seguro, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 3.

NUESTRA CADENA DE VALOR



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

Procesos y actores de nuestra cadena de valor

El seguro es un servicio basado en una promesa que se realiza a una persona o empresa que quiere protegerse de alguna potencial situación perniciosa e identifica la necesidad de asegurarse ante ella. Como tal, consta de diferentes etapas, procesos y actores asociados a cada uno de ellos.

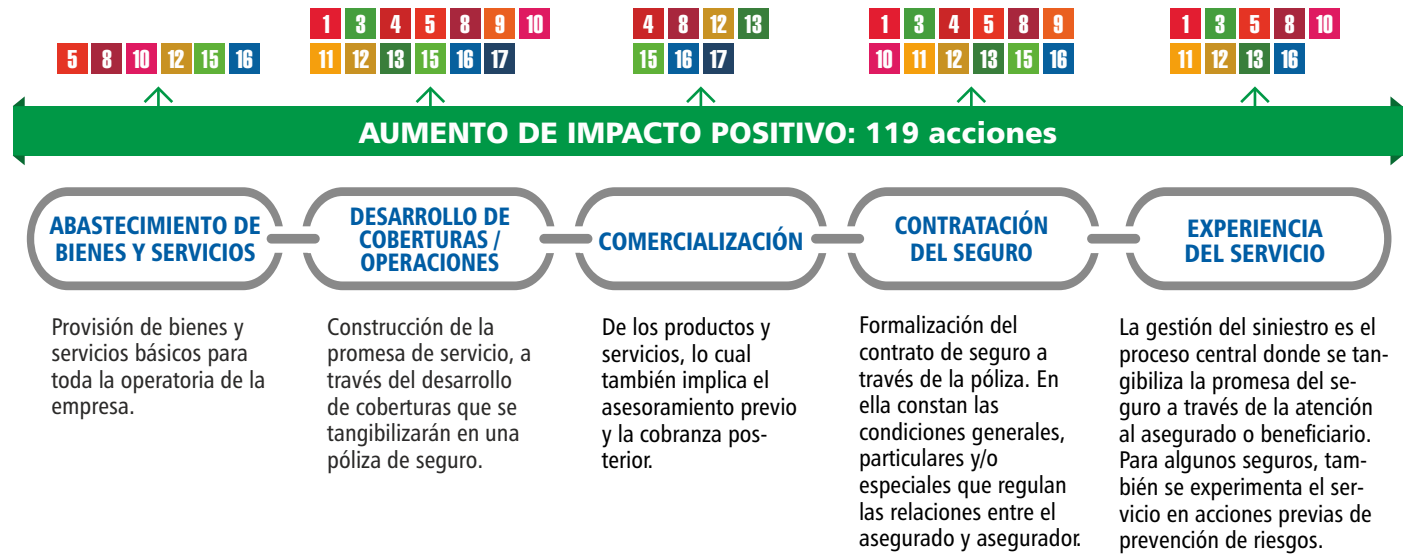
En base a un análisis de cada eslabón, trabajamos en la identificación de impactos positivos y negativos de nuestra cadena de valor.

Mapeo de ODS en la Cadena de Valor

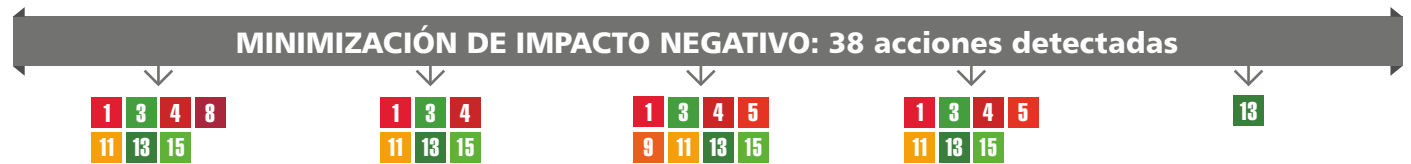
La herramienta para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, SDG Compass (Guía 2015 de Pacto Global, GRI y WBCSD) recomienda que las empresas tengamos en cuenta toda la cadena de valor como punto de partida para evaluar el impacto y la definición de las prioridades de nuestra gestión. Contempla desde la base del suministro y logística de entrada, todos los procesos de producción y las operaciones, la distribución, hasta el uso y fin de la vida útil de los productos.

En el Grupo Sancor Seguros trabajamos, desde el lanzamiento de los ODS, con esta y otras herramientas de Naciones Unidas y es una prioridad incrementar el impacto positivo de los ODS dentro de los eslabones de nuestra cadena de valor y disminuir aquellos impactos negativos hasta ahora identificados.

Cada año de Proceso de RSE seguiremos trabajando en la identificación de estos impactos tanto positivos como negativos en aquellos ODS de mayor relevancia para nuestro negocio.



ACTORES QUE INTERVIENEN EN ESTE PROCESO



Para conocer más sobre las acciones identificadas y su correlación con los ODS y Metas de la Agenda 2030, consultar:

Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 (pág. 24) y su Anexo (pág. 10 a 19)

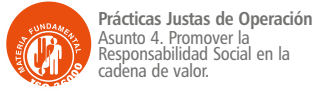
ANEXO del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019

Reporte de Sustentabilidad 2017/2018 (pág. 27) y su Anexo (pág. 11 y 12)

La interpretación sobre el impacto negativo de nuestras acciones en la cadena de valor supone la falta de gestiones concretas en temáticas identificadas en los eslabones del proceso desde el abastecimiento de insumos hasta la experiencia del servicio.

Avances y compromisos pendientes con nuestros Proveedores

1 8 10
12 13



Nuestros proveedores desempeñan un rol clave en la continuidad del negocio. Es por ello que el crecimiento sostenible de la empresa se basa no solo en nuestra propia conducta sino también en la de todos los integrantes de la cadena de suministros. De este modo, aspiramos a trabajar con proveedores que compartan nuestra visión, valores y principios, para garantizar una relación comercial que refleje y sustente los mismos estándares éticos.

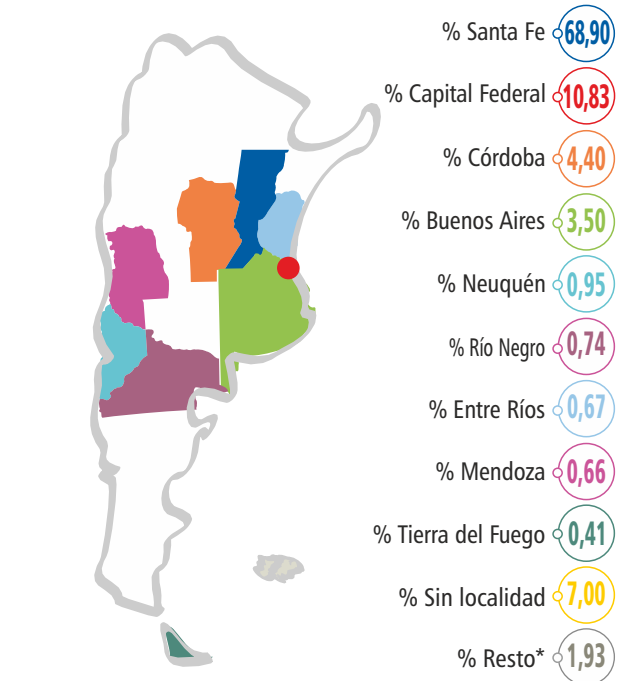
No obstante la multiplicidad y disparidad de los proveedores con los que trabajamos, que nos dificulta realizar un abordaje sistemático, estamos avanzando en algunas líneas de acción como lo son el **Módulo de Gestión y Evaluación de Proveedores** implementado por el Área de Compras y Contrataciones, con su **sistema de homologación de proveedores**, así como también en el **Programa de Desarrollo de Proveedores** en materia de Sustentabilidad.

IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROVEEDORES SEGÚN SU FACTURACIÓN

28.777
proveedores
\$ 7.745.785.119
de facturación total

28,89% Prestadores Médicos	8,66% Traslado Accidentados	8,61% Comunicación y Marketing
7,19% Informática	5,69% Investigación y Gestión de Siniestros	4,96% Servicios de Seguridad y Salud Ocupacional
4,83% Servicios Bancarios y de Seguros	4,77% Servicio de Consultoría	3,30% Gastos de Farmacia
3,15% Servicios Limpieza, Vigilancia y Energía	2,67% Asistencia al Vehículo	2,51% Viajes
14,77% Resto*	* El resto de proveedores corresponden a: Alquileres; Servicio de Correspondencia; Servicio Control Satelital; Servicios Sociales; Intermediación por Cobranza AFIP; Útiles de Oficina; Gastos Conservación Inmuebles; Alojamiento y Comida Accidentados; Telefonía; Asistencia Domiciliaria + Estudios Prevención de Cáncer; Asistencia al Viajero; Servicio Telemático; Servicio Sepelio; Responsabilidad Social Empresarial.	

PAGO A PROVEEDORES POR PROVINCIA SEGÚN SU FACTURACIÓN



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

Sistema de evaluación de proveedores

La **Política de Compras del Grupo Sancor Seguros** establece pautas bajo las cuales los colaboradores deben ejecutar el proceso de compra de bienes y servicios garantizando la objetividad, transparencia y excelencia en la gestión. Para sistematizar este cumplimiento, se espera que las prestaciones de los proveedores se encuadren dentro del marco de nuestro **Sistema de Evaluación de Proveedores**, que contempla distintos módulos. Uno de ellos es el **Módulo de Homologación y Evaluación de Proveedores**. La Homologación se realiza a través de un cuestionario al proveedor que debe responder de manera obligatoria para poder participar en cualquier evento con el Grupo. En caso de necesidad, las respuestas a dicho cuestionario podrían contar como evaluaciones para admitirlo o no como proveedor de la empresa. Respecto de la Evaluación, funciona a través de encuestas a los usuarios de los servicios.

Para ampliar información sobre el Sistema de Evaluación de Proveedores, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 3

566
registrados en el
Módulo de Gestión y
Evaluación de
Proveedores

Programa de desarrollo de proveedores

Los proveedores incluidos el Sistema de Evaluación, deben descargar y devolver firmado el **Código de Conducta**, además de responder sobre cuestiones vinculadas a la sustentabilidad en la gestión de sus negocios. Asimismo, el módulo contempla dos preguntas específicas sobre si les interesa recibir información de sustentabilidad y si quieren completar el auto-diagnóstico en gestión de sustentabilidad en sus empresas. A los interesados se les envía la encuesta de autoevaluación y reciben información sobre la gestión de la sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros.

	2017/2018	2018/2019
Cantidad de proveedores incluidos	469	566
Proveedores que firmaron Código de Conducta	18%	23%
Proveedores que poseen Código de Conducta	14%	18%
Proveedores que apoyan la eliminación de trabajo infantil	23%	31%
Proveedores que brindan ambiente agradable	28%	37%
Proveedores que realizan iniciativas de RSE	9%	13%
Proveedores que confeccionan Reporte de Sustentabilidad	1%	1%
Proveedores adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas	4%	5%


Para ampliar información sobre las Iniciativas de RSE de los Proveedores, consultar "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 3.

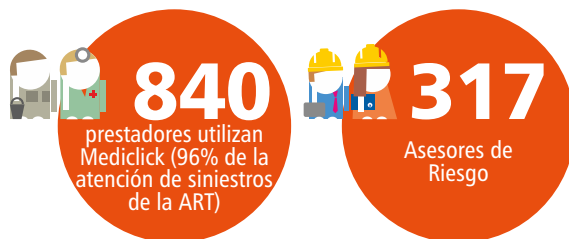
Continuamos trabajando en el **Grupo de Sostenibilidad en la Cadena de Valor de la Red Argentina del Pacto Global**, que se encuentra operativo desde 2017 y cuenta con la coordinación de Valor RSE+Competitividad de AMIA-BID-FOMIN. Su objetivo es promover la mejora de la capacidad de gestión de las empresas sobre sus cadenas de valor y contribuir a fortalecer el vínculo entre los responsables de RSE y Sustentabilidad y las áreas operativas que tienen a su cargo la gestión con la cadena de valor.

Por otra parte, como objetivo estratégico de trabajo con nuestros proveedores y con el fin de buscar mejoras en el proceso y prácticas con ellos, desde el Grupo Sancor Seguros comenzamos a trabajar con el **Programa Valor RSE+Competitividad** en la elaboración de un autodiagnóstico denominado "Diagnóstico Express". El mismo consiste en un relevamiento de procesos de abastecimiento que implica, entre otras cuestiones, entrevistas a ejecutivos y directivos de distintas áreas de la empresa, con el fin de identificar temas claves y puntos críticos, a través del análisis de riesgos e impactos y en la categorización de proveedores. Durante el ejercicio próximo presentaremos resultados sobre esta gestión.

Gestión y comunicación con proveedores

Como puede observarse en el cuadro de “principales proveedores”, un número importante en cuanto a facturación son los prestadores médicos; y su relevancia además está dada por el hecho de que en muchos de nuestros procesos son ellos quienes nos representan directamente de cara al cliente. Es por ello que con este grupo trabajamos la comunicación de un modo particular, para tener un buen feedback en relación con las herramientas que ponemos a su disposición para brindar el mejor servicio a nuestros clientes. Tal es el caso de la **herramienta Mediclick** que utiliza nuestra amplia Red de Prestadores Médicos para administrar las gestiones tanto con Prevención Riesgos del Trabajo como con los asegurados.

 Para ampliar información sobre indicadores de Mediclick, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 3.



También dentro del ramo de Riesgos del Trabajo, otros prestadores clave son los Asesores de Riesgo, quienes trabajan directamente tanto con los empleadores como con los trabajadores asegurados, para evaluar las condiciones de trabajo de estos últimos y registrar todas las gestiones que se realicen en establecimientos u obras.

Reclamo de proveedores

A través de líneas telefónicas que tienen a disposición, los proveedores de nuestras empresas (incluidos los prestadores) pueden realizar reclamos que son registrados y gestionados mediante nuestro CRM. Todos los casos de reclamos se relacionan con demoras por la facturación de los prestadores de Riesgos del Trabajo y de Seguros Automotor.

	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de reclamos	34	82	399*

* Aumento relacionado con tipificaciones que anteriormente no se consideraban y con cambios en el sistema de pagos por la implementación de nueva tecnología.

➔ ANTICORRUPCIÓN

12

16



Prácticas Justas de Operación
Asunto 1. Anticorrupción / Asunto 2. Participación política responsable / Asunto 3. Competencia justa / Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad.



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

Ética y transparencia

La conducta personal y profesional de todas las personas que conforman 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.



Las disposiciones del Código, permiten clarificar y unificar criterios, políticas y procedimientos empresariales e institucionales, con el objetivo de preservar los valores éticos y humanos que guían nuestro accionar, así como proteger la reputación del Grupo y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En enero de 2019, presentamos un **nuevo Código de Ética** del Grupo Sancor Seguros, que recoge además 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), los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas), y la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Este Código prevé asimismo la implementación de una Línea Ética como canal de comunicación confidencial, que se suma a los existentes disponibles para los distintos grupos de interés.

Asimismo, en consonancia con lo dispuesto por el Régimen de Responsabilidad Penal para Personas Jurídicas previsto por la mencionada Ley, nuestra empresa abordó un **Programa de Integridad** que contempla un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades que pudieran

comprometer penalmente al Grupo Sancor Seguros.

Con el fin de favorecer la instalación de una cultura ética y de cumplimiento en la organización, se comenzó por dar a conocer la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal Empresaria. Durante el ejercicio se capacitó al personal respecto del alcance de esta disposición con relación a la posibilidad que prevé el régimen penal general de responsabilizar penalmente a entes distintos de las personas humanas por delitos cometidos en perjuicio de la Administración Pública. Adicionalmente, se elaboró un Reglamento para conducir negocios con el Sector Público, y a fin de adoptar las mejores prácticas nos encontramos en proceso de ampliar los canales destinados a informar violaciones a las leyes o regulaciones junto con el desarrollo de un protocolo para la gestión de denuncias y conflictos.

La imputación de responsabilidad penal a las personas jurídicas con respecto a los delitos que se incluyen dentro del texto de la Ley 27.401 fue una iniciativa de la Oficina Anticorrupción (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación), teniendo en cuenta la necesidad de instaurar mecanismos y herramientas tendientes a procurar la transparencia institucional y la lucha contra la corrupción.

Prevención del Lavado de Activos

La empresa entiende que el Lavado de Activos implica un riesgo financiero y de reputación significativo, y por ello nuestra Gerencia de Gestión de Riesgo y Cumplimiento Normativo cuenta con un Área Corporativa específica compuesta por Analistas especializados.

En miras de cumplir de forma eficiente con las disposiciones emitidas por la resolución 28/2018 de la Unidad de Información Financiera, se realizó la primera **Autoevaluación de Riesgos**, que fue aprobada por el Consejo de Administración y presentada a la UIF y SSN en el mes de enero. También se optimizaron las políticas de análisis y monitoreo de clientes, y se ajustaron sus perfiles, alineándose a esta nueva perspectiva.

→ Capacitación PLAyFT.





→ Prevención de Lavado de Activos (1 y 2).

Y en cumplimiento del **Programa Anual de Capacitación** que establece la normativa vigente, se efectuaron comunicaciones masivas a toda la organización mediante las cuales se informaron los cambios normativos. También, con motivo del “Día Internacional de la Prevención de Lavado de Dinero” se llevó a cabo una nueva instancia de comunicación con el objeto de fortalecer el compromiso de los colaboradores en la lucha contra este delito. Además, se brindaron capacitaciones especiales destinadas a los sectores con mayor exposición al riesgo de lavado, como ser: a vendedores de los productos “Vida con Inversión” y “Vida con Ahorro (VCA)”; a las Áreas de Suscripción y Comercial de Sucursal Capital Federal; y capacitación por mails al área de Siniestros.

Asimismo, en marzo de 2019 participamos a través del Presidente de Sancor Seguros, en su calidad de Oficial de Cumplimiento, de la Conferencia de Cumplimiento AML de FIBA en Estados Unidos, tomando parte activamente en uno de los eventos internacionales más importantes para la industria financiera sobre Cumplimiento de Normas Anti-Lavado de Activos.

También en el mes de junio se desarrolló una nueva instancia de actualización dirigida a miembros del Consejo de Administración, Directores y Mandos Medios, la cual estuvo a cargo de Fidesnet, estudio asesor externo especializado en el tema.



→ Evento FIBA 2019.

Prevención del Fraude

La era digital, con todo lo que ello supone -Big Data, redes sociales, análisis de tendencias, autogestión, inteligencia artificial, telemática- está promoviendo un cambio de paradigma también en el mercado asegurador, en cuanto a nuevas coberturas, modos de comercialización, agilidad y eficiencia en el servicio y tipos de riesgos.

Pero todo ello también implica que tanto las herramientas, como el tráfico de datos, deban ser utilizadas con responsabilidad, dado que pueden convertirse en una ventana para el ingreso de ciberdelinquentes, promotores de nuevos riesgos a los que las aseguradoras estamos expuestas.

Desde el área de Prevención de Fraudes se busca hacer frente a este desafío y contrarrestar los



Para ampliar información sobre capacitaciones en Prevención de LA y FT, consultar el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 3



intentos de fraudes, usando también la tecnología a nuestro favor, aplicando métodos de análisis OSINT (Open Source Intelligence) y SOCMINT (Social Media Intelligence).

También es necesario involucrar a todas las áreas del Grupo, dejando en claro la transversalidad de esta tarea, y por ello la capacitación a todo el personal, al cuerpo de ventas y proveedores, sigue siendo un objetivo primordial, por lo que continuamos desarrollando un ambicioso programa que comprende distintos soportes y formatos para llegar a todos. Durante el ejercicio, la capacitación para los empleados fue a través del Centro de Capacitación Virtual, con ejemplos de casos a resolver para afianzar los conceptos.

Por otra parte, en el marco de la colaboración mutua y trabajo en equipo, seguimos participando de reuniones, congresos y cursos, con la premisa de adquirir nuevos conocimientos y de intercambiar metodologías y herramientas de trabajo para la lucha contra el fraude con otras colegas del mercado, organismos oficiales, proveedores y cámaras de agrupación de la actividad.



→ Evento Apertura Pasaporte a la Integridad 2019.

Programa de Empresas para Empresas (DEPE)

Desde hace varios años venimos trabajando en este programa de capacitación sobre anticorrupción de Alliance for Integrity, una iniciativa de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), implementado en el país por la AHK Argentina y Pacto Global Argentina, para contribuir a dar cumplimiento al 10° principio del Pacto.

En el último año se vio la necesidad particular de capacitar en relación a la Ley N° 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y se lanzó el **Programa "Pasaporte a la Integridad"** destinado a PyMES y EPEs, finalmente presentado por Alliance for Integrity, AHK Argentina y el Pacto Global en marzo de 2019. El mismo tiene el objeto de profundizar en la implementación de programas de integridad, así como fortalecer las buenas prácticas y su cumplimiento. Asimismo, se ha trabajado fuertemente en la federalización, realizando varios entrenamientos en distintas regiones del


país, para PyMES de diversas industrias.

Nuestra Gerente de RSE es miembro activo y entrenadora del programa "Empresas para Empresas", y durante el ejercicio participó de diferentes instancias sobre la temática. Fue invitada por Alliance for Integrity, la Contraloría de la Nación Chilena y la Cámara Chileno-Alemana de Comercio a ser una de los panelistas del Segundo Seminario Internacional de Anticorrupción que tuvo lugar en Santiago de Chile. Participó del panel "Cómo el establecimiento de Alianzas ayuda en la Lucha contra la Corrupción" junto a María José Jarfín, Líder de Modernización del Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID) y Colombina Schaffer, subdirectora de Ciudadano Inteligente.



4

PRÁCTICAS LABORALES

- Trabajo y relaciones laborales
- Condiciones de trabajo y protección social
- Seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
-  Representación Sindical

→ TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

1
3
5
8



Prácticas Laborales
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales.



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

El eje central de nuestra política de Capital Humano consiste en ubicar a los empleados en el centro de las decisiones, no solo garantizando su derecho a trabajar en condiciones dignas, sino también procurando su bienestar a través de oportunidades de desarrollo profesional, crecimiento personal y un ambiente de trabajo agradable.

En el ejercicio pasado se inició un Proceso de Transformación Organizacional que pone a los empleados en el centro de la toma de decisiones, por lo que varios procesos vinculados a la gestión de los recursos humanos también están teniendo cambios.

Indicadores laborales

Ejercicio	30/06/2017	30/06/2018	30/06/2019
Cantidad de empleados	2.203	2.300	2.366
Empleadas mujeres	48%	48%	48%
Empleados hombres	52%	52%	52%
Puestos ejecutivos mujeres	33%	33%	34%
Puestos ejecutivos hombres	67%	67%	66%
Puestos gerenciales mujeres	13%	14%	14%
Puestos gerenciales hombres	87%	86%	86%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	53%	51%	52%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	47%	49%	48%
Empleados menores a 24 años	4%	3%	3%
Empleados entre 24 y 30 años	24%	19%	19%
Empleados entre 30 y 50 años	67%	72%	72%
Empleados mayores a 50 años	5%	7%	6%
Empleados afiliados al Sindicato del Seguro	81%	77%	79%
Colaboradores en Convenio	97%	96%	94%
Colaboradores Fuera de Convenio	3%	4%	6%



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

CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

1 3
5 8



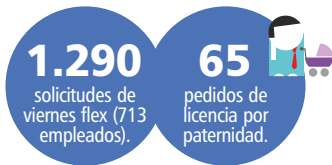
Derechos Humanos
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social.



BALANCE

Beneficios asociados a la conciliación vida-trabajo, el esparcimiento individual y familiar.

- Extensión de licencia por paternidad a 5 días hábiles.
- Extensión de licencia por adopción a 60 días corridos para las madres adoptivas.
- Flexibilidad Horaria / Viernes Flex.
- Hora del Mes.
- Días festivos libres (vísperas de Navidad y Año Nuevo y Jueves Santo).
- Lactarios (ver más detalles en Capítulo 6).
- Programa "Manteniéndonos Activos" (ver más detalles al final del capítulo).



BIENESTAR

Beneficios que refuerzan la salud física, mental, espiritual y emocional de los colaboradores.

- Vacunación antigripal.
- Chequeo Médico Preventivo a empleados mayores de 40 años.
- Gimnasio en Edificio Corporativo.
- Descuento en gimnasios con convenio.
- Pausa Activa.



ASISTENCIA

Beneficios que representan un apoyo económico para los colaboradores.

- Descuento en seguros.
- Beneficios medicina prepaga (Prevención Salud).
- Asistencia Profesional Personalizada.
- Refrigerios.
- Transporte.
- Avisos clasificados en Intranet.
- Beca de Estudio ICES.

Beneficios AMESS:

- Asignación por: matrimonio, nacimiento, adopción, hijo con discapacidad, hijo hasta los 5 años, hijo cursando estudios universitarios y fallecimiento de miembro del grupo familiar primario.
- Préstamos: hipotecarios, personales a sola firma, especiales por enfermedad.
- Asignación para jubilados y pensionados mayores de 80 años.
- Beneficio Adicional por: Jubilación, Retiro por Invalidez y Pensión por Fallecimiento.



FESTEJOS

Regalos, reconocimientos o festejos en fechas que representan un motivo para celebrar.

- Regalo de cumpleaños.
- Bolsón Navideño.
- Metas de Antigüedad.
- Cena Día del Seguro.



SORPRESAS

Descuentos, promociones y convenios comerciales.

- Boutique.
- Descuentos en electrodomésticos.
- Combos de alimento y limpieza.
- Descuentos en automóviles 0Km en concesionarias con convenio.
- Beneficios en viajes.
- Prode para eventos deportivos internacionales.



Para ampliar información sobre detalle de beneficios del Programa SOMOS, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.

Gestión Previsional

Dentro del paquete de beneficios que ofrece la empresa, esta práctica está orientada a empleados próximos o en situación de Retiro Voluntario o Jubilación y consiste en el armado del legajo previsional para la jubilación, gestionado a través de una consultora.

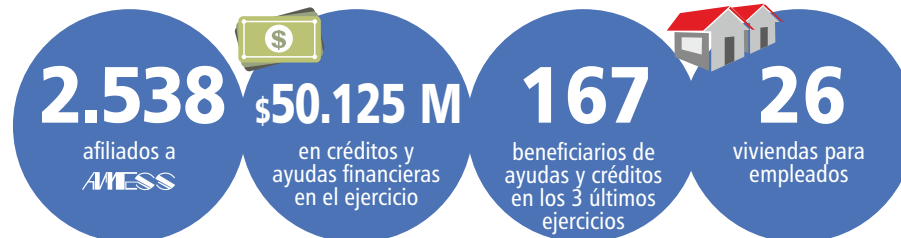
De este modo, con el reconocimiento de servicios se arma la carpeta previsional y se espera a la edad jubilatoria. Llegada la fecha, la misma consultora se encarga de gestionar el trámite de la jubilación para el empleado, quien solo debe aportar cierta documentación, ya que los honorarios de la consultora y los costos que existieran en torno al trámite son a cargo de la empresa.

A.M.E.S.S.

La Mutual de los Empleados de Sancor Seguros aboga por el bienestar de sus asociados -tanto en su etapa activa como en la edad jubilatoria- a través de la administración del Sistema de Beneficios Adicionales que contribuyen a elevar su calidad de vida. Entre estos beneficios, el principal es el Fondo Compensador que garantiza que los empleados que alcancen la edad jubilatoria puedan disfrutar de su retiro laboral sin cambios sustanciales desde el punto de vista monetario; pero también se encuentran los préstamos personales y los adicionales por diversas situaciones, tal como se comentó en la sección de Beneficios. Y en los últimos años, se sumó un nuevo beneficio para los empleados actuales, que denota la importancia de la función social y solidaria de la mutual: la construcción de viviendas en el proyecto de urbanización "Ciudad Verde" que el Grupo ha desarrollado en Sunchales.

Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de afiliados a AMESS	2.326	2.628	2.538*
Cantidad de ayudas financieras y créditos hipotecarios	28	69	70
Monto de ayudas financieras y créditos hipotecarios	\$ 20.119.321	\$29.798.428	\$50.125.007

* 2.358 activos y 180 jubilados



Para ampliar información sobre teletrabajo, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.



Para ampliar información sobre A.M.E.S.S., Gestión previsional, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.





→ Formación de voceros en Capital Federal (1 y 2), Charla de Argentina Cibersegura en escuela (3), Formación de voceros en Santa Fe (4 y 5).

➔ SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS

3
8



Prácticas Laborales
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional.

El Grupo cuenta con un Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente cuya misión es brindar las mejores condiciones de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo y en todo momento, velando por la seguridad del personal, el resguardo de los bienes patrimoniales y la imagen institucional de las empresas, certificando que las actividades desarrolladas no tengan incidencia sobre el medio ambiente.

Para los establecimientos del Grupo que radican fuera de Sunchales, poseemos un grupo de profesionales de Higiene y Seguridad contratados a través de Alianza Servicios, los cuales visitan y relevan mensualmente las condiciones de higiene y seguridad de dichos edificios.

Voluntariado Corporativo

Desde el año 2017, junto a la Asociación Civil Argentina Cibersegura, iniciamos una nueva etapa de Voluntariado, a partir de la cual los colaboradores que participan son capacitados por dicha entidad para brindar charlas en escuelas con el objetivo de educar y concientizar sobre el uso seguro y responsable de Internet y las nuevas tecnologías.

Esta modalidad de Voluntariado ya fue concretada en Sunchales, Sucursal Capital Federal y la Unidad de Negocios Santa Fe y se prevé implementar progresivamente las acciones en todas las Unidades de Negocios del Grupo en el país, acompañando a Argentina Cibersegura en la concientización a nivel nacional.





Áreas Cardio protegidas

En este ejercicio se han equipado con Desfibriladores Externos Automáticos todos los Centros Médicos Laborales (CML) de Prevención Riesgos del Trabajo, la Oficina Comercial de La Plata y el edificio de Av. Belgrano de Sunchales. Cabe recordar que en cada uno de estos establecimientos se entrenó a un porcentaje importante del personal en su utilización como así también en maniobras de Reanimación Cardiopulmonar.

Brigadistas

Las Brigadas de Emergencias ya cuentan con ocho años de antigüedad y gran parte de sus integrantes se encuentran desde la conformación de las mismas. Durante el año se desarrollan capacitaciones y prácticas con las brigadas de los distintos establecimientos sobre manejo de los sistemas de detección y extinción de incendios, RCP y uso del DEA, primeros auxilios, etc.

A fines del año 2018 se conformó la Brigada de Primeros Auxilios de la Sucursal de Capital Federal (edificio Av. Córdoba) integrada por 16 personas. En las demás Unidades de Negocios se establece un Plan de Emergencia y Evacuación (por normativa), en los cuales se asignan roles al personal.



Para ampliar información sobre la seguridad y salud de los empleados, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4



→ Capacitación en uso de DEA (1), Formación de los brigadistas en Primeros auxilios (2), Medición de presión arterial en el edificio de Av. Belgrano (3), Simulacros en el NAC (4), en VEC (5) y en el NEC (6).

Indicadores de salud y seguridad de empleados

	2016/2017			2017/2018			2018/2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Cantidad de empleados	1.057	1.146	2.203	1.103	1.197	2.300	1.135	1.231	2.366
Número de accidentes	5	5	10	3	1	4	7	7	14
Enfermedades profesionales	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	158	161	319	28	7	35	96	176	272
Días perdidos por accidente laboral/hombre	1,149	0,140	0,145	0,025	0,006	0,015	0,085	0,143	0,115
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	4,70 x mil	4,30 x mil	4,50 x mil	2,71 x mil	0,83 x mil	1,74 x mil	6,16 x mil	5,68 x mil	5,91 x mil



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

Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo

En cumplimiento de la Ley N° 12.913 de la Provincia de Santa Fe, este Comité se encuentra activo y sesionando con la finalidad de continuar mejorando los ambientes de trabajo y el bienestar de todos los que componemos el Grupo Sancor Seguros.

Composición por género	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Mujeres	51,6%	67,8%	69,3%
Hombres	48,4%	69,4%	68,5%



Seguridad Física

El Centro de Control a Distancia Corporativo, a cargo del área de Seguridad Física del Grupo, gestionó un total de 3.866 novedades durante el ejercicio (25% más que el ejercicio anterior). De este total, 465 se informaron a través de la línea de Emergencias 8080, disponible las 24 horas todos los días del año para los empleados de la empresa. El 53% de las notificaciones gestionadas a través de la Línea 8080 correspondió a Emergencias Médicas, Asaltos y Alarmas de Robo e Incendio.

Todas las comunicaciones y eventos son registrados por los Operadores de Monitoreo en una plataforma on-line, que permite hacer un seguimiento de cada una de ellas y realizar análisis prospectivos en materia de seguridad.

Las Tecnologías de Seguridad Física complementan el accionar de los Agentes de Seguridad en los establecimientos que posee el Grupo Sancor Seguros.



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

Servicio de Medicina del Trabajo

Con el compromiso de promover el cuidado integral de nuestros empleados, en mayo de 2019 se creó este servicio dentro del Grupo Sancor Seguros, con el objetivo de prevenir todo daño que pudiera causarse a los trabajadores por las condiciones de su trabajo, creando entornos para que la salud y la seguridad sean una responsabilidad del conjunto de la Organización.

Su función es esencialmente de carácter preventivo, por lo cual se fomentarán acciones de educación sanitaria, socorro, vacunación y estudios de ausentismo por morbilidad.

El Médico Laboral Zonal atenderá algunos días de la semana en espacios destinados a tal fin, evacuará todas las consultas médicas de los trabajadores que lo soliciten y dejará constancia de ello, orientando al trabajador sobre las dolencias sufridas, pero no ocupando la responsabilidad de la Obra Social o ART correspondiente. Asimismo, prestará la asistencia inicial de enfermedades presentadas durante el horario laboral y de las emergencias médicas ocurridas en los establecimientos, hasta tanto se encuentre en condiciones de hacerse cargo el servicio médico que corresponda.

En principio este servicio está disponible en los edificios de Sunchales y luego se extenderá al resto de zonas.

➔ DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

3 4 5 8
9 12 13



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



➔ Capacitaciones a empleados (1 y 2).

Para la formación de los colaboradores, el área de Capital Humano cuenta con un catálogo de cursos virtuales a través del Centro de Formación Virtual, y también una oferta de cursos presenciales, algunos de los cuales son sobre herramientas generales y otros de acuerdo a los requerimientos específicos de cada área de la empresa.



Colaboradores capacitados por categoría y género

	2016/2017		2017/2018		2018/2019	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
Puestos ejecutivos mujeres	47	98	31	111	78	69
Puestos ejecutivos hombres	87	188	106	201	109	124
Puestos gerenciales mujeres	5	4	5	2	2	5
Puestos gerenciales hombres	26	39	27	6	15	17
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	240	926	145	1.001	346	536
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	247	873	180	921	344	532
Empleados menores a 24 años	22	59	5	80	12	39
Empleados entre 24 y 30 años	146	419	59	428	141	226
Empleados entre 30 y 50 años	446	1.498	388	1.627	699	931
Empleados mayores a 50 años	38	125	42	107	41	87
Total empleados capacitados	652	2.101	494	2.242	893	1.283

La suma de capacitaciones por puestos es mayor a la cantidad de personas diferentes capacitadas, porque hay colaboradores que reciben más de una capacitación y en algunos casos, además, se registraron cambios de puestos de esas personas.



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



→ Instancias de capacitación en Innovación.

Capacitación en innovación

- **Academia Digital:** para que los participantes conozcan cuáles son los temas que hay que entender para llevar productos, servicios y talentos hacia lo digital; cuáles son los conceptos claves en el desarrollo e implementación de proyectos y negocios digitales; y cómo incorporar nuevas metodologías y herramientas para tener equipos ágiles, colaborativos e innovadores.
- **Iniciativas de innovación con diversos sectores de la Organización:** además de la capacitación en Metodologías Ágiles incluida en el catálogo presencial y virtual de Capital Humano, se desarrollaron distintas instancias de capacitación con áreas puntuales, para impulsar nuevas formas de trabajo, cada vez más colaborativas, ágiles y con el eje puesto en la innovación constante, construyendo nuevos "mindsets" y potenciando equipos preparados para el cambio y la transformación.



Para ampliar información y detalles sobre las iniciativas de innovación, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 4.



Programa ÜP!


En el marco del Proceso de Transformación Organizacional en Sancor Seguros Argentina, se viene desarrollando el Programa ÜP!, que implica el cambio de la herramienta que soporta los procesos de administración y finanzas, compras y contrataciones, para adoptar el sistema SAP (Sistema, Aplicaciones y Productos) en el Grupo Sancor Seguros.

Gerentes y colaboradores de distintas áreas de la empresa fueron capacitados durante septiembre y octubre de 2018, en las funciones de los distintos roles que supone el nuevo sistema informático integrado de gestión empresarial, SAP.

Para llevar adelante estas instancias de capacitación, se conformó un equipo de Facilitadores ÜP! quienes se sumaron desde las Unidades de Negocio de Capital Federal, Mendoza, General Roca, Rosario, Santa Fe y Córdoba.

Los Facilitadores ÜP! son personas de nuestra Organización que brindan orientación e información sobre el Programa a los usuarios impactados antes, durante y después de la implementación del nuevo sistema. A su vez, en sus respectivas Unidades de Negocio, colaboran en la difusión y dictado del curso introductorio.

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. Para ampliar información ver Capítulo 2. 

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.



"Mi Primer Empleo"

Por cuarto año consecutivo se desarrolló este programa destinado a hijas e hijos de empleados a los cuales se les brinda la posibilidad de tener su primera oportunidad laboral en un ambiente cuidado. En esta ocasión fueron 39 los participantes que se sumaron a la iniciativa, distribuidos en las diferentes zonas en las que nuestro Grupo tiene presencia, convirtiéndolo en una experiencia federal.

El programa se desarrolló bajo la modalidad de pasantía durante 3 meses, en los cuales los jóvenes compartieron aprendizajes, habilidades y vivencias y adquirieron conocimientos en su desempeño en diferentes puestos de trabajo, brindando a su vez una significativa contribución en los procesos.



"Manteniéndonos Activos"

Desde 2012, fruto de nuestro trabajo por el desarrollo de iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud, venimos implementando este programa como una propuesta pionera destinada a nuestros empleados próximos al cese de la actividad laboral o jubilados recientemente. Esta iniciativa busca contribuir a la asimilación de los cambios que se producen a partir dicha etapa, mediante actividades informativas y de reflexión.

En la sexta edición del programa, que inició en 2019, participaron colaboradores de Sunchales, Capital Federal, Córdoba, Santa Fe y Pilar (Buenos Aires).



5

ASUNTOS DE
CONSUMIDORES

- Compromiso con Nuestros Productores Asesores de Seguros
- Compromiso con nuestros clientes
- Servicios de atención y apoyo al cliente
- Acceso a servicios esenciales: Microseguros
- Nuevos desarrollos para clientes
- Servicios para niños y jóvenes
- Responsabilidad por productos y servicios
- Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados
- Protección y privacidad de datos

→ COMPROMISO CON NUESTROS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS

8 12



Asuntos de consumidores
Asunto 4. Servicio de atención al cliente,
apoyo y resolución de quejas y controversias

Los Productores Asesores de Seguros (PAS) constituyen el corazón de nuestra política comercial y son los intermediarios ante los clientes. Por ello, desde el origen de la actividad son nuestros aliados estratégicos en el negocio, y todos los emprendimientos del Grupo (incluidas la empresa de medicina prepaga y las iniciativas financieras) los tienen como actores centrales.

Para desarrollar este rol, promovemos distintas instancias de participación institucional con entidades que nuclean a los PAS y les ofrecemos capacitación permanente.

Reunión del Consejo Federal de FAPASA en nuestro Edificio Corporativo

En el mes de noviembre, la Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de Argentina llevó a cabo la Reunión del Consejo Federal del organismo por primera vez fuera de su sede, y la realizó en las instalaciones de nuestro Edificio Corporativo en Sunchales. Junto a las autoridades de la Federación, participaron nuestro CEO, Directores de la empresa y miembros clave de nuestro cuerpo de ventas.

Se aprovechó la ocasión para firmar un convenio de colaboración institucional entre FAPASA y la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS), por el cual las partes se comprometieron a desarrollar diversas acciones en beneficio de sus asociados y de la actividad aseguradora en general.

En el mismo mes tuvo lugar el Congreso organizado por FAPASA en Paraná (Entre Ríos), el cual reunió a más de 1.000 Productores Asesores de Seguros de todo el país. Nuestro Grupo fue el sponsor principal del evento y auspició el cierre de la jornada, con una charla a cargo del Dr. Facundo Manes.

7.830

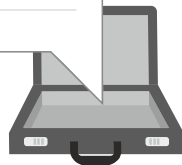
Productores Asesores
de Seguros en todo
el país

Productores Asesores por provincia y género

PROVINCIA	% 2016 - 2017	% 2017-2018	% 2018-2019
Buenos Aires	32,13	33,59	34,30
Capital Federal	18,74	18,54	16,67
Córdoba	13,75	13,42	13,01
Santa Fe	13,12	12,71	12,13
Mendoza	6,33	6,19	6,13
Entre Ríos	2,50	2,46	2,58
Tucumán	1,46	1,52	1,44
La Pampa	1,46	1,39	1,31
Río Negro	1,42	1,31	1,27
Chaco	1,27	1,18	1,26
Resto	7,80	7,67	9,80

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

PAS por género	Porcentaje
Masculino	58,42%
Femenino	34,04%
Jurídico	7,54%



de tratar diversos temas propuestos por las Delegaciones.

Participó tanto del Congreso como de la reunión con el Consejo Federal de FAPASA, y en los eventos Expoestrategas y 100% Seguro, donde se abordaron temas centrales para la industria aseguradora. También, junto a la Fundación Grupo Sancor Seguros, participó de manera activa en la promoción del cooperativismo, mediante la creación y/o apadrinamiento de Cooperativas Escolares.

Por su parte, la Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros, cuenta con más de 600 asociados en toda Argentina.

Desde el origen, la Mutual desempeña sus tareas bajo la guía de valores como solidaridad, integración, desarrollo y tranquilidad, con el objetivo de contribuir a elevar la calidad de vida de sus adherentes mediante diversos beneficios. El principal es el Sistema de Previsión compensatorio a la jubilación o pensión de los asociados, que hoy tiene más de 160 beneficiarios.

En el marco de actualización a los Organizadores del Grupo Sancor Seguros, los miembros de AOSS y AMPASS recibieron una capacitación específica en temas de sustentabilidad, entre los cuales se incluyó la presentación de la COE (Comunicación de Involucramiento) ante el Pacto Global de Naciones Unidas. Además, en 2019 comenzó a divulgarse de forma trimestral a todos los Organizadores, un boletín de RSE con el objetivo de que puedan conocer temas de sustentabilidad con más profundidad, e implementar acciones en cada una de sus oficinas.

Programa de beneficios "Ganá Más Aventura"



Se trata de la nueva edición del programa de beneficios para el cuerpo de ventas, que además de los incentivos económicos, ofrece premios cuatrimestrales pensados para despertar el espíritu aventurero (avistaje de animales, buceo, rafting, cabalgatas). Al cierre de cada edición, los Organizadores y Productores de Seguros ganadores comparten una jornada de aventuras y relacionamiento con colegas y funcionarios del Grupo.



Asociaciones de los Productores Asesores de Seguros (AOSS y AMPASS)

La Asociación de Organizadores de Sancor Seguros cuenta con 440 afiliados. Durante el período, llevó a cabo sus habituales reuniones de Comisión Directiva, con el objetivo



Capacitación y formación



DALE Líderes

Programa Anual de capacitación con cursos en distintos puntos geográficos estratégicos para el Grupo, que se desarrollan en dos módulos. El primero con temática fijada por la Superintendencia de Seguros de la Nación -orientado a tratar aspectos técnicos y jurídicos del mercado asegurador- y otro libre, con una orientación más comercial y vinculada a la empresa. Cabe destacar que, a partir de 2019, la Superintendencia obliga a realizar dos cursos anuales, a concretarse en dos cuatrimestres, y cada jornada con un mínimo de 4hs.



DALE Continuadores

Se siguieron desarrollando los encuentros en las Unidades de Negocios, para capacitar a los jóvenes que a futuro liderarán las Organizaciones de Seguros en sus respectivas zonas. También fueron invitados a eventos específicos del mercado asegurador, para que tomen contacto directo con las principales problemáticas del sector y conozcan a sus principales actores.


Este año tuvo lugar la tercera edición de **Embajadores Dale**. El concurso consistió en trabajar en una planificación comercial para la Organización a la cual pertenecen, y los continuadores seleccionados como embajadores recorrieron los distintos países donde opera el Grupo, con el propósito de que tomen conocimiento de la realidad de otros mercados.



DALE Innovación

En el marco de nuestro proceso de transformación organizacional, implementamos este programa que consiste en la realización de jornadas destinadas a Organizadores de las diferentes zonas del país, coordinadas por especialistas en la materia.

Los objetivos son: sensibilizar a los participantes acerca de las nuevas tendencias, tecnologías y cambios a los que estamos expuestos e impulsarlos a ser promotores de estas nuevas tendencias para que operen como influencers en los ámbitos en los que se desempeñan.

 Para ampliar información sobre capacitación al cuerpo de ventas, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

8 12



Asuntos de consumidores
Asunto 4. Servicio de atención al cliente,
apoyo y resolución de quejas y controversias

En la cadena de valor de nuestra empresa, un cliente puede tener distintos roles e incluso más de uno: tomador de una póliza -lo cual lo convierte a su vez en socio si se trata de Sancor Cooperativa de Seguros Limitada-, asegurado y/o beneficiario de la póliza en caso de siniestro. De ahí la importancia de trabajar oportunamente en brindar un servicio de calidad para cada uno de estos roles, pensando en su satisfacción y fidelización desde diferentes aspectos.

Clientes:

socios y asegurados	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de empresas (tomadoras de seguros)	275.984	261.163	266.051
Cantidad de individuos (tomadores de seguros)	1.419.814	1.427.499	1.418.234*
Cantidad de trabajadores asegurados (Riesgos del Trabajo)	1.925.536	1.869.163	1.782.189

* 52% hombres

48% mujeres

Indicadores de satisfacción con los servicios

Para medir la satisfacción de nuestros clientes en sus diferentes roles, periódicamente solicitamos su opinión sobre el servicio brindado a través de encuestas de satisfacción.

Durante el ejercicio, en el marco de la implementación del proyecto de redefinición del modelo de atención actual del Centro de Atención a Clientes (CAC), se revisó la metodología de encuestas anuales y se definió llevar a cabo un nuevo proceso de medición que permita conocer la experiencia de nuestros clientes en los diferentes momentos de contacto que tuvieron con la empresa. En noviembre de 2018, iniciamos la primera medición de la experiencia que tuvieron los clientes con la atención del departamento comercial (televentas). Progresivamente se trasladará esta metodología al resto de los departamentos del CAC, con el objetivo de conocer los resultados en el corto tiempo y tomar acciones oportunamente.

Puntos de satisfacción de los clientes con los diferentes servicios



Para ampliar información sobre indicadores de satisfacción, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

Programa de Beneficios

A partir del lema “Ahora con tu seguro te pasan cosas buenas todos los días”, lanzamos nuestro Programa de Beneficios y nos convertimos en la primera aseguradora del país en implementarlo. Se trata de un programa gratuito para que todos los asegurados puedan sumar puntos y obtener premios, beneficios y participar de diferentes experiencias. Uno de los principales objetivos es brindarle al adherido un beneficio por el hecho de ser nuestro cliente y tener así una llegada masiva que genere nuevas oportunidades de relacionamiento.

También buscamos asociar al seguro con situaciones positivas, y el programa otorga puntos por fidelidad y permanencia en la empresa, por lo que mes a mes van sumando automáticamente en función a las pólizas contratadas. Para algunos ramos además se otorgan puntos por no siniestralidad.

Para dar forma a una propuesta integral, contamos con varios partners reconocidos y referentes de distintas industrias, donde los asegurados pueden utilizar sus puntos acumulados.



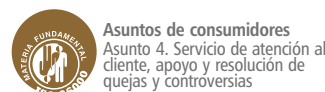
Y en algunas coberturas como las de salud, accidentes personales y riesgos del trabajo, más allá de la indemnización por daños que corresponde, también se requiere una prestación para atender sus necesidades de salud y contención emocional. Desde las empresas del Grupo contamos con servicios diferenciales que, desde una mirada empática, pretenden contener tanto al asegurado como a sus familiares.

Contención de accidentados en siniestros viales

Sancor Seguros cuenta con un Equipo de Intervención Rápida (EIR) que se ocupa de atender de manera especial los siniestros de tránsito en los que haya personas lesionadas. Cuenta con una línea telefónica exclusiva, donde son derivados desde el Centro de Atención a Clientes. En estos casos, además de las prestaciones que corresponden por estar asegurados, un profesional del equipo actúa personalmente, brindando asesoramiento y contención a los familiares.

SERVICIOS DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE

8
12
13



La contratación de un seguro, como bien intangible, se efectiviza y se mide en función de la calidad del servicio prestado al momento de la ocurrencia de un siniestro. En ese “momento de la verdad”, es donde se pone en funcionamiento la capacidad de la empresa para dar respuesta a quienes le confiaron su bienestar, salud y patrimonio.

Casos atendidos por el EIR	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Leves	15.076	18.562	18.425
Graves	1.420	1.348	1.060
Muertes	193	233	187
Total	16.689	20.143	19.622

44.623
usuarios adheridos

4.877
canjes



Contención para accidentados y/o familiares por siniestros laborales

17

Analistas de siniestros graves

26

profesionales de acompañamiento y orientación

31.638

intervenciones de PAO en el ejercicio

20

voluntarios del Equipo de Intervención Psicosocial

6

intervenciones del EIPs en el ejercicio

24

intervenciones desde su inicio en 2015

345

afectados atendidos desde el inicio

En el caso de Prevención de Riesgos del Trabajo, para la atención de trabajadores que sufren accidentes laborales y desencadenan secuelas irreversibles que afectan la vida diaria, el entorno social y laboral, se prevén prestaciones de mantenimiento a través de un equipo de profesionales que realizan un seguimiento de dichos pacientes crónicos. El rol del Analista de Siniestros Graves (ASG) existe en la empresa incluso antes de su formalización a través de la Resolución 180/15 en el año 2015. El equipo de trabajo que fue conformándose gradualmente, está distribuido en las diferentes zonas comerciales del país y en la actualidad atiende a pacientes que incluso llevan más de veinte años con prestaciones de mantenimiento.

Asimismo, Prevención Riesgos del Trabajo cuenta con un equipo de Profesionales de Acompañamiento y Orientación (PAO), cuya función es acompañar y orientar a los accidentados y sus familiares durante el proceso de tratamiento, brindándoles la información necesaria para disminuir niveles de ansiedad o estrés y conteniéndolos a través de herramientas de cuidado emocional.

Este grupo de profesionales está compuesto por Psicólogos y Trabajadores Sociales, que se capacitan permanentemente.



Para ampliar información sobre los roles de Analista de Siniestros Graves y Profesionales de Acompañamiento y Orientación, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

Equipo de Intervención Psicosocial (EIPS)

El EIPS es un equipo de voluntarios del Grupo Sancor Seguros que asiste en caso de emergencias, urgencias y desastres —ya sea por causas humanas o climáticas— en contexto del ámbito laboral. Buscan contener y acompañar al asegurado, sus familias y compañeros de trabajo mitigando el impacto emocional, facilitando la reinserción social y restableciendo la rutina. De este modo, se favorece la recuperación temprana y la calidad de vida de los afectados, previniendo el desarrollo de patologías crónicas, la multiplicación de víctimas y la judicialidad de los siniestros.

Actualmente el EIPS está conformado por 20 personas que se desempeñan en distintos sectores de la empresa y están distribuidos en diferentes partes del país, lo cual permite una mayor cobertura al momento de intervenir. Trabaja con herramientas de primeros auxilios emocionales que permiten brindar una respuesta temprana, profesional y eficiente a los afectados por accidentes de alto impacto y gran magnitud en contexto laboral.

Prevención Riesgos del Trabajo es la primera aseguradora a nivel mundial en contar con un equipo de estas características y es el segundo equipo nacional considerado "de elite" por haber culminado el último nivel de formación con éxito.

Contactos con los clientes

Nuestro Centro de Atención a Clientes (C.A.C.) cuenta con atención telefónica y virtual, en ambos casos con canales específicos para atender diferentes consultas tanto para Sancor Seguros como para Prevención Riesgos del Trabajo. En agosto de 2018 incorporamos canales virtuales: Instagram, LinkedIn y GooglePlay para Sancor Seguros.

Desde hace años se trabaja con la tecnología CRM (Customer Relationship Management) para la registración de todas las interacciones, con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención, tener una visión integrada del cliente y proporcionarle un servicio focalizado en sus necesidades.

Durante el ejercicio se trabajó con una consultora externa en la redefinición del modelo de atención, analizando datos estratégicos que permitan tomar decisiones sobre los servicios y potenciar las habilidades de los recursos, en función de mejorar la experiencia del cliente que se contacta con el Grupo.



Para ampliar información sobre el Centro de Atención y contactos con los clientes, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES: MICROSEGUROS

11



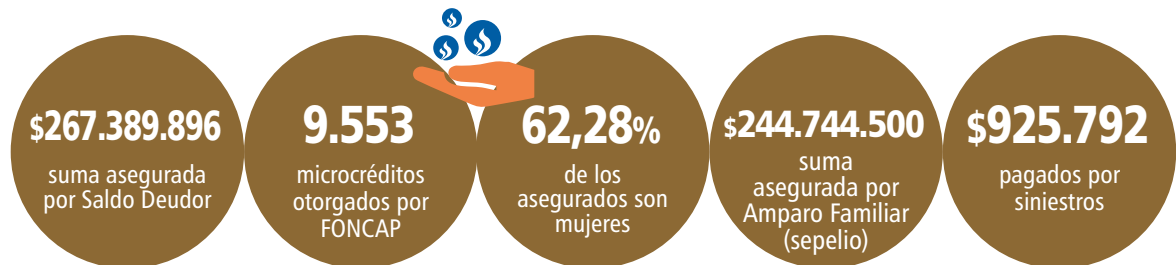
Asuntos de consumidores
Asunto 6. Acceso a servicios esenciales.

Los sectores poblacionales de bajos recursos requieren de soluciones para protegerse frente a los riesgos. Los microseguros son una herramienta que permite cubrir a esta población ante algunos de ellos como enfermedades, muerte o invalidez. Se trata de un seguro ajustado a sus necesidades, ingresos y nivel de riesgos.

A través de una alianza con el Fondo Fiduciario de Capital Social (FONCAP), desde el año 2012 en Sancor Seguros brindamos estas coberturas a emprendedores de bajos recursos (en su mayoría mujeres con un promedio de edad de 39 años) que contratan microcréditos con dicha entidad. Este beneficio es otorgado a través de 23 instituciones de microfinanzas, muchas de ellas cooperativas.

Este programa ofrece Seguros de Vida sobre Saldo Deudor, cubriendo el fallecimiento del tomador del crédito, además de tener una indemnización adicional con el fin de ayudar a la familia a abonar los gastos de sepelio. Está desarrollado con condiciones contractuales simples y una política ágil en cuanto a la respuesta frente a siniestros.

Durante este ejercicio, acompañamos a FONCAP en los encuentros regionales realizados en Salta y Resistencia. Allí, representantes de Sancor Seguros brindaron asesoramiento sobre los microseguros y herramientas que permitan a los microempresarios apalancar sus negocios a través de una buena gestión que ayude a hacerlos más eficientes en el día a día.



Para ampliar información sobre instituciones e indicadores de Microseguros, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

➔ NUEVOS DESARROLLOS

12



Asuntos de consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible.
Asunto 4. Servicio de atención al cliente,
apoyo y resolución de quejas y controversias

En coherencia con uno de los principales lineamientos estratégicos del negocio y pilar de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, desde el Grupo Sancor Seguros abogamos por la innovación en productos y servicios para la mejora continua en la calidad de la prestación y en el marco del proceso de transformación digital.

Novedades en productos y funcionalidades de los servicios

- Solicitud de asistencia al vehículo mediante nuestra APP Mobile o por WhatsApp, y seguimiento en tiempo real de la ubicación de la grúa.

- Habilitación de Auto Inteligente para nuevas zonas del país.
- Coberturas de Accidentes Personales (AP) de contratación 100% online. Somos la primera aseguradora del mercado en ofrecer al usuario cotizar, contratar, pagar y disponer de la póliza en cuestión de minutos, a través de la web.
- Reingeniería del sitio de autogestión PREVENET para prestadores médicos.
- Terminales de autogestión en los Centros Médicos Laborales para automatizar procesos de trabajo en la recepción y optimizar el tiempo de espera de los pacientes.
- Nuevas tecnologías en la prestación para traslado: Plataforma online para agilizar los retornos de los pacientes desde el Centro Médico Laboral de Forest al domicilio en CABA; recarga de tarjetas SUBE dentro de los Centros Médicos Laborales; georreferenciación de recorridos para optimizar las derivaciones y contratación de prestadores.

Apertura de nuevos espacios de atención

Para brindar atención personalizada y contar con lugares confortables para recibir a los diferentes públicos clave, durante el ejercicio abrimos varios espacios y remodelamos otros:

- Apertura de Oficina Comercial en Quilmes (Buenos Aires).
- Inauguración de las nuevas instalaciones de la Delegación Mar del Plata (Buenos Aires).
- Inauguración del nuevo edificio de la Oficina Comercial de Posadas (Misiones).
- Apertura de un nuevo Centro Médico Laboral en Trelew (Chubut).
- Inicio de la obra para un nuevo Centro de Rehabilitación Laboral en Morón (Buenos Aires).



Para ampliar información sobre nuevos desarrollos, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



➔ Sancor Seguros Accidentes Personales (1), Auto inteligente (2), Oficina Quilmes (3), Delegación Mar del Plata (4).

➔ SERVICIOS PARA NIÑOS Y JÓVENES

1
10



Derechos Humanos
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

Si bien los niños y jóvenes no son nuestros clientes directos, varios de nuestros seguros los contemplan en los roles de asegurados o beneficiarios.

En el rol de “asegurados”, se trata de aquellas coberturas que los amparan ante situaciones de riesgo que puedan ocurrir en ámbitos que son habituales para ellos como ser el hogar, la escuela o clubes (combinado familiar, seguros de vida, seguros de salud y de accidentes personales).

Como “beneficiarios” de las indemnizaciones por siniestros, pueden serlo de coberturas que contemplan la incapacidad o muerte del padre, madre o tutor. En este caso se trata de contribuir con la situación de vulnerabilidad económica a la que quedan expuestos a raíz del siniestro sufrido por el familiar (riesgos del trabajo, seguros de vida y de accidentes personales que tienen como asegurados a los adultos responsables).

Para ampliar información sobre coberturas para niños y jóvenes, ver el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”, Capítulo 5.



➔ RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS

8
12



Asuntos de consumidores
Asunto 1. Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

Áreas y procesos de la empresa con certificación ISO 9001

Los procesos certificados bajo norma ISO 9001:2015 -cuyas auditorías son realizadas con una consultora externa- son:

- **Seguros Agropecuarios:** procesos de diseño, comercialización, suscripción, emisión, administración y gestión de los seguros del ramo.
- **Centro de Atención a Clientes:** asesoramiento y gestión de los requerimientos de los clientes de las empresas del Grupo Sancor Seguros mediante comunicaciones telefónicas o virtuales referidas a consultas generales, gestiones, urgencias y emergencias médicas, atención de siniestros, operaciones de telemarketing, de fidelización y ventas.
- **Centro de Emisión, Impresión y Despacho:** proceso de emisión de pólizas de Seguros Patrimoniales y de Personas. Proceso de impresión y gestión de armado y despacho de pólizas de todos los ramos de Sancor Cooperativa de Seguros Limitada.

Asimismo se está trabajando en un proceso de certificación del Área de Auditoría Interna.

Atención al asegurado

Durante el ejercicio, se continuó prestando el “Servicio de Atención al Asegurado” a través de profesionales que atienden las consultas y reclamos presentados por nuestros asegurados, garantizando el mantenimiento de un servicio de primer nivel en los procesos.

Solvencia financiera

Para el ejercicio 2018/2019, la Calificadora de Riesgos “FixScr” otorgó la calificación AA+ (arg), correspondiente a Compañías de Seguros que muestran una fuerte capacidad para el cumplimiento de los compromisos y fortaleza financiera de largo plazo.

Esta calificación se fundamenta en el fuerte posicionamiento del Grupo Sancor Seguros dentro del mercado de seguros, así como en el favorable desempeño histórico que registra, respaldado por una adecuada política de gestión de riesgos.

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

3
8
12



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



Durante el ejercicio, Prevención Riesgos del Trabajo implementó diferentes estrategias para brindar asesoramiento y asistencia técnica a los empleadores y colaborar con las empresas aseguradas en la construcción de ambientes laborales más sanos y seguros.

A través de nuestros Asesores de Riesgos visitamos a las empresas de diferentes actividades económicas con el objetivo de evaluar los ambientes de trabajo y asesorar a los empleadores para el control de los riesgos e implementación de programas preventivos.

Dentro del marco preventivo, otra de las gestiones previstas es el monitoreo del estado de salud a través de los exámenes médicos periódicos, para aquellos trabajadores que fueran declarados expuestos a algún agente de riesgo por su empleador y así evitar que las personas adquieran enfermedades como resultado de su labor.

Acorde al recambio tecnológico de la empresa, desarrollamos nuevos servicios en la herramienta de autogestión Prevenet: carga del "Plan Anual de Capacitación"; posibilidad de que los empleadores informen sus Relevamientos Generales de Riesgos Laborales de manera electrónica; plataforma web System que ayuda a los profesionales de Higiene y Seguridad a evaluar y priorizar los riesgos.



Para ampliar información sobre las plataformas Prevenet y System, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.

Capacitación en prevención de riesgos

Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ambito Laboral

Se continúa desarrollando este programa a través de nuestros Asesores en el Riesgo Vial. Durante este último ejercicio, se formó a los especialistas en la detección e intervención del riesgo de tránsito que puede estar presente puertas adentro de las empresas aseguradas.

Al final de ejercicio, en este grupo de Contratos, se logró la reducción del 10% en la frecuencia siniestral por siniestros in itinere, lo que equivale a haber evitado la ocurrencia de 28 siniestros viales y un ahorro de \$2.000.000 en la atención de estos.

Indicadores grupales	julio/2018	julio/2019
Trabajadores promedio	10.617	10.241
Siniestros in itinere	299	260
Tasa de accidentalidad general	7,3	7
Tasa de accidentalidad in itinere	2,8	2,5

Ref: Tasa de accidentalidad: cantidad de siniestros por cada 100 trabajadores.



Empresas Guía

Durante el ejercicio el Área SySO trabajó sobre una muestra de 505 Empresas de tamaño mediano o grande, que presentaban una frecuencia siniestral superior a la media de su actividad. Este es el noveno año consecutivo en que se implementa este programa de focalización con el objetivo de reducir la cantidad de siniestros.

Al final de ejercicio, en este grupo de Contratos se logró la reducción del Índice de Incidencia de un 25%, lo que equivale a haber evitado la ocurrencia de 465 siniestros y un ahorro de \$31.000.000 en la atención de estos.

505
empresas alcanzadas

21.900
trabajadores capacitados

↓ **25%**
reducción del Índice de Incidencia de siniestralidad

Área ART

Para colaborar con las empresas en la formación de sus recursos humanos, incorporamos herramientas innovadoras como Área ART, un Centro de Entrenamiento en Prevención de Riesgos Laborales que cuenta con simuladores de realidad virtual y experiencias interactivas de realidad aumentada, que permiten vivenciar la exposición a distintos riesgos laborales y efectuar prácticas orientadas a la prevención y el cuidado de la salud.

Área ART -implementado en abril de 2019- consta de espacios modulares que se destacan por su portabilidad y que se instalan en las empresas de manera ágil y sencilla. Su diseño estuvo basado en los conceptos de simplicidad y practicidad, ya que este centro de entrenamiento fue pensado para poder ofrecer a nuestros clientes experiencias de capacitación innovadoras, que aporten un valor agregado a la gestión que llevan adelante los Servicios de Higiene y Seguridad de cada organización.

6
establecimientos alcanzados

1.805
trabajadores capacitados



Estoy Seguro

Esta aplicación, elaborada por la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO), permite capacitar a distancia a los trabajadores asegurados ya que no tiene límite de cupos, posibilita habilitar perfiles por módulos y realizar un seguimiento de las capacitaciones hasta llegar incluso a un ranking de posiciones por puntos obtenidos. Es utilizada principalmente en campañas para fechas estratégicas.

50
empresas alcanzadas en el ejercicio

847
trabajadores capacitados

5.328
cursos completados



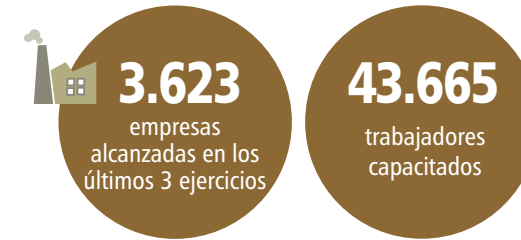
Primero Prevención

En el marco de dicho programa, continuamos ofreciendo a las empresas los cursos presenciales y a distancia. Realizamos cursos en diferentes localidades del país, logrando superar en este ejercicio los 100.000 trabajadores capacitados presencialmente desde el inicio del programa en 2008.

Durante la Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo (21 al 28 de abril), presentamos a las empresas clientes, propuestas integrales para sensibilizar sobre la importancia de la prevención de riesgos y el autocuidado, a través de concursos, campañas de comunicación y otras acciones a medida.

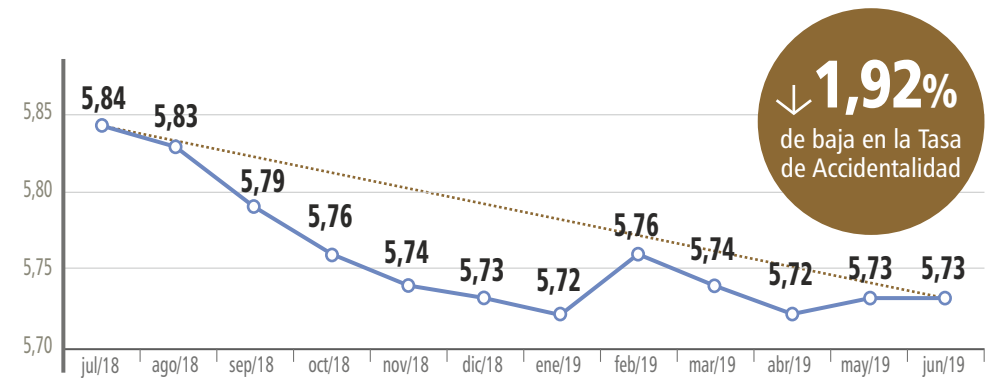
Primero Prevención	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de Cursos	402	464	587
Trabajadores capacitados	13.997	14.035	15.633
Empresas alcanzadas	1.564	839	1.220

→ Cursos Primero Prevención en diferentes empresas y localidades.



Evolución de la siniestralidad

Como resultado de todo lo realizado en cuanto a prevención de riesgos, se logró una baja acumulada en el ejercicio de 1,92% en la evolución de la Tasa de Accidentalidad (cantidad de accidentes cada 100 trabajadores).



Ejercicio	Trabajadores asegurado con Prevención RT	Siniestros totales	Siniestros in itinere	Muertes totales	Muertes por siniestros In Itinere
2016/2017	1.667.675	95.343	21.188	135	58
2017/2018	1.749.668	96.367	21.333	148	69
2018/2019	1.757.894	95.349	21.179	129	55

Para ampliar información ver Capítulo 6.

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

11



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

Protección de datos personales

Las bases de datos personales de Sancor Seguros y Prevención Riesgos del Trabajo se encuentran debidamente registradas en cumplimiento de la legislación vigente respecto de la Protección de Datos Personales y el Registro Nacional No Llame.

Se elaboró un informe con el análisis del estado actual de las medidas de seguridad implementadas en el Grupo para la protección de datos, teniendo en cuenta las definiciones de la Resolución 47/2018 de la Agencia de Acceso a la Información Pública, acordes con estándares internacionales para la protección de la confidencialidad e integridad de la información que contiene datos de carácter personal. Dicho informe fue realizado por el Área Riesgos Operacionales y Continuidad, con la colaboración de las Gerencias de Tecnología de la Información, Marketing, Auditoría Interna y Seguridad Informática, y de la Dirección de Asuntos Legales.

Este relevamiento de riesgos realizado por la empresa permitirá la implementación de las nuevas medidas de seguridad para el tratamiento y conservación de los Datos Personales en medios informatizados y no informatizados.

Ciberseguridad: la nueva era de la Seguridad de la Información

Contamos con una estrategia de ciberseguridad 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.



Para ampliar información sobre ciberseguridad, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 5.



9 capacitaciones para herramientas específicas

+de 6.000 usuarios de red gestionados (empleados y externos)

60 eventos de malware y 120 incidentes de phishing detectados y contenidos

1.000 gestiones de identidades mensuales



6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos
- Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros: Derecho a la vida. Seguridad Vial.
- Promoción de los DDHH y el Pacto Global de Naciones Unidas.
- Compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales
- Compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- Compromiso con la inclusión social.

→ COMPROMISO CON EL RESPECTO Y LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



Derechos Humanos
Asunto 1. Debita diligencia.

El respeto por los Derechos Humanos en todo sentido y el respeto a la integridad de las personas es esencial para aquellos que promovemos y estamos comprometidos con el desarrollo sostenible. Particularmente en el caso de la industria aseguradora, es clave lograr que se tomen en consideración los derechos básicos y elementales de las personas como **la seguridad y la salud**.

Además de la “debita diligencia” en Derechos Humanos en la que debemos trabajar, en nuestra calidad de empresa aseguradora estamos enfocados en trabajar por la **prevención, la seguridad y la salud**, respetando el **derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad** de todas las personas. El respeto a los DDHH es, entonces, transversal a todo el negocio y contribuimos con lo que realmente somos expertos.

Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

Desde el año 2015 contamos con una Política de Derechos Humanos que estamos actualizando en estos momentos, y que actualmente se fundamenta en las más importantes declaraciones internacionales de respeto y protección universal de los derechos humanos:

- 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 Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- 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".
- El Informe de John Ruggie, Representante Especial del Secretario General de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas.
- El trabajo realizado como miembros del Human Rights Working Group (Naciones Unidas) y en especial su modelo de política de DDHH, y directrices trabajadas en forma anual.
- Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).

A partir de lo realizado en el Grupo de Trabajo de Derechos Humanos del Pacto Global de Naciones Unidas, con los resultados de la encuesta de autoevaluación realizada por iniciativa de la Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo de la Nación, más nuestro análisis interno en base al estudio de instrumentos como la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales, hemos identificado oportunidades de mejora para nuestra Política de Derechos Humanos, que actualmente está en proceso de revisión, y será presentada para su aprobación a la Alta Dirección de la empresa.



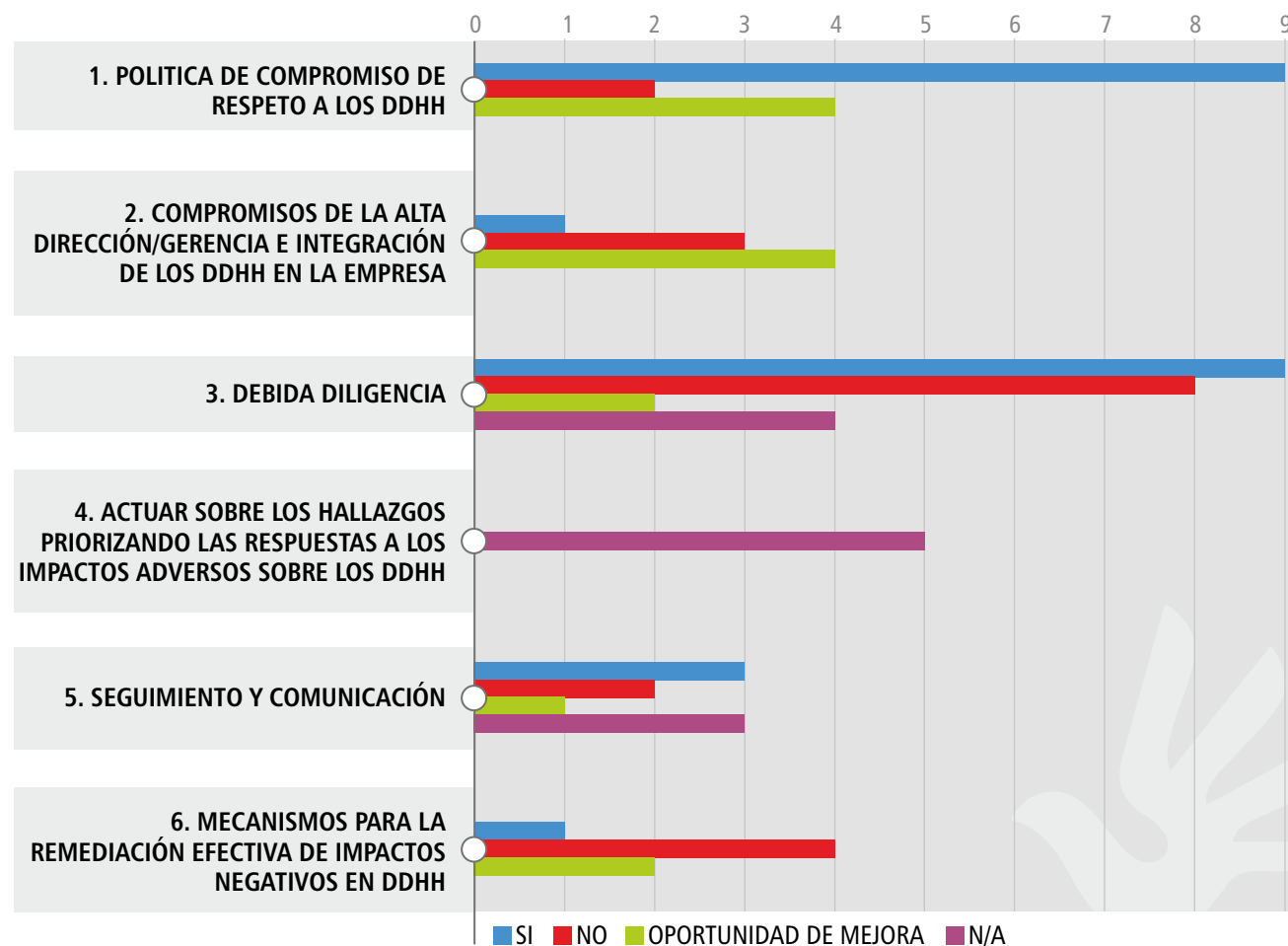
Para ampliar información sobre la Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros, ver Anexo de este Reporte, Capítulo 6.

Autoevaluación en Derechos Humanos

En 2018 participamos conjuntamente con otras empresas de una encuesta de autoevaluación propuesta por la Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación para identificar

riesgos y oportunidades en la materia en nuestra empresa. Estos resultados están siendo considerados para la definición de mejoras a trabajar en este sentido.

Resultados Generales Encuesta



Diálogo de DDHH con colaboradores

En noviembre de 2018 realizamos un Diálogo con los Referentes de RSE de las Unidades de Negocios del país sobre “Derechos Humanos” en nuestra empresa.

La consulta estuvo basada en el documento “El Marco para el Informe de los Principios Rectores de las Naciones Unidas”, que ofrece a las empresas una excelente herramienta para profundizar sus conversaciones internas, identificar brechas en el desempeño y guiar hacia las mejores prácticas para que las empresas identifiquen cómo están abordando los desafíos de derechos humanos a los que se enfrentan. Este Marco para el Informe es una contribución al esfuerzo colectivo para integrar los Principios Rectores de las Naciones Unidas en la práctica.



Categorías de las temáticas identificadas como oportunidades de mejora en el Diálogo:

- Comunicación de la Política de DDHH.
- Género.
- Conciliación vida laboral y familiar.
- Selección y Clima Laboral.
- Gestión y Capacitación Interna sobre DDHH.
- Canal de Denuncias.



SECCIÓN DEL MARCO “PROTEGER, RESPETAR Y REMEDIAR” QUE UTILIZAMOS EN EL DIÁLOGO CON COLABORADORES

▶ Compromiso político	▶ A1 Nuestro compromiso de respetar los derechos humanos
▶ Integración del respeto	▶ A2 La importancia de la implementación de nuestro compromiso con los derechos humanos
▶ Políticas específicas	▶ C1 Políticas específicas que abordan cuestiones destacadas de derechos humanos
▶ Participación de las partes interesadas	▶ C2 Nuestro enfoque en cuanto a la participación de las partes interesadas en relación con cada cuestión destacada de derechos humanos
▶ Integrando hallazgos y tomando acción	▶ C4 Integración de nuestros hallazgos sobre cada cuestión destacada de derechos humanos en la toma de decisiones y sus acciones
▶ Haciendo seguimiento del desempeño	▶ C5 Eficacia para abordar cuestiones no destacadas sobre derechos humanos
▶ Remediación	▶ C6 Cómo remediamos eficazmente si las personas se ven perjudicadas por nuestras acciones en relación con una cuestión destacada de derechos humanos
	▶ C6.1 Medios para recibir denuncias o preocupaciones relacionadas con cada cuestión destacada
	▶ C6.2 Cómo procesamos las denuncias y evaluamos la efectividad de los resultados

➔ LOS DDHH EN EL GRUPO SANCOR SEGUROS: DERECHO A LA VIDA. SEGURIDAD VIAL

1 3 5
10 16



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



Desde el Grupo Sancor Seguros asumimos el desafío de disminuir la mortalidad e incapacidades por accidentes de tránsito, trabajando con acciones que nos permitan pasar de la previsión del riesgo (saber que existe, y por ello asegurarlo) a la prevención del riesgo (realizar acciones concretas para minimizarlo). Avanzar en este sentido nos permite acercarnos desde nuestro ámbito al cumplimiento de la meta 3.6 de la Agenda 2030, que propone disminuir al 50% las muertes por siniestros de tránsito para el año 2020.

El impacto de los siniestros viales en nuestra empresa es muy alto, tanto en lo que refiere a Seguros Automotor, como a Riesgos del Trabajo con los accidentes in itinere. Los siniestros con lesiones o muertes registrados durante el último período representaron el 3% en relación a la cantidad de vehículos asegurados y el 8% de los siniestros automotor totales. Por su parte, los siniestros in itinere representaron el 22,13% de los siniestros laborales totales y el 43% de las muertes en ocasión de trabajo.

Sin embargo, cabe destacar que, para ambos ramos del seguro, en el último ejercicio se ha logrado reducir el impacto de los siniestros viales en relación a los períodos anteriores, permitiéndonos acercarnos con nuestra contribución a la meta 3.6 del ODS 3.

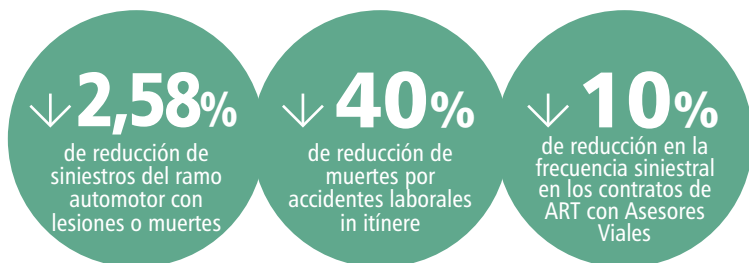
En tal sentido, ello es el resultado de varias de las acciones de nuestro Grupo enfocadas hacia la concientización en materia de seguridad vial, para formar usuarios responsables de la vía pública y prevenir la ocurrencia de siniestros de tránsito como así también del trabajo de atención y contención para evitar muertes, en caso de que los siniestros ocurran:



- **Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito “Rutas en Rojo”**, que incluye un Móvil que recorre el país con estaciones informatizadas, donde se realizan evaluaciones de capacidad psicofísica y cognitiva para conducir y charlas de concientización. Para ampliar sobre este programa ver Capítulo 7.



- **Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral**, para formar a los empleados de empresas aseguradas y a los propios del Grupo (con Motivadores Viales), y motivarlos a comprometerse con la prevención de los siniestros de tránsito, esperando lograr la reducción de la siniestralidad laboral a causa de los mismos. Ver indicadores de este programa en el Capítulo 5.





- **Programa Primero Prevención**, también de Riesgos del Trabajo, que capacita a los trabajadores de las empresas aseguradas en la prevención de riesgos asociados a su actividad laboral (como la conducción de moto vehículos). Ampliar información en Capítulo 5.



- **Preveniños, Parque Temático, Gen Pre y Mi Primera Licencia**, son programas destinados a generar una cultura preventiva en las futuras generaciones. Ampliar información sobre de estos programas en Capítulo 6, Compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

Además, formamos parte de la **Agencia Nacional de Seguridad Vial** e integramos dos de los tres grupos de trabajo de su Comité Consultivo, compuesto por representantes de organizaciones no gubernamentales de todo ámbito comprometidas con la seguridad vial. Para ampliar información sobre el trabajo realizado con la ANSV en función del ODS 3, ver Capítulo 1 - Diálogo con Grupos de Interés.



- **Auto Inteligente**: línea de seguros que incorpora la tecnología telemática para calcular un scoring de manejo que trae asociados consejos prácticos para una conducción más segura y responsable y la premiación a clientes sin siniestralidad.



- **Equipo de Intervención Rápida (EIR)**: que actúa personalmente en el lugar donde ocurrió el siniestro en caso de lesiones graves, y brinda otras herramientas en caso de lesiones leves. Ampliar información en Capítulo 5.

Participamos del lanzamiento de la Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Siniestros Viales

Esta Red es el fruto de tres años de mucho trabajo de los miembros de la ANSV, entre los que se encuentra el Comité Consultivo que integra Sancor Seguros, para buscar soluciones que permitan prevenir los siniestros de tránsito y dar una respuesta sensible después de que el siniestro ocurre.

Tiene por objetivo la orientación en servicios sociales, psicológicos, jurídicos y sobre todo en lo que hace al tratamiento post hospitalario para víctimas de siniestros viales. Coordina la asistencia en casos con causas judiciales, trabajando con los centros de acceso a la justicia de todo el país y también con las fiscalías, porque la falta de justicia es uno de los factores que más afecta a los familiares.

El funcionamiento de este servicio es a través de una línea de asesoramiento gratuita. Y si bien hasta el momento adhirieron diez provincias y cuatro municipios, desde la Agencia Nacional de Seguridad Vial se está trabajando para que el acuerdo sea verdaderamente federal.



Para ampliar información sobre la contribución del Grupo a la prevención de siniestros viales y a la meta 3.6 consultar el Anexo del Reporte de Sustentabilidad, Capítulo 6.

➔ PROMOCIÓN DE LOS DDHH Y EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

1
8
10



Como participantes activos de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, asumimos el compromiso de la implementación de la Agenda 2030 y los ODS en el contexto local y, en varias oportunidades, representamos a la Red exponiendo nuestro caso como ejemplo. (Para ampliar información ver Capítulo 1, Contribución del Grupo a la Agenda 2030).

En septiembre de 2018, en ocasión de la 6ta Asamblea Nacional de la Red Argentina del Pacto “Unidos para el Mundo que Queremos”, Grupo Sancor Seguros volvió a postularse para integrar la Mesa Directiva y nuevamente quedó seleccionada. Luego se realizó la elección de autoridades, resultando Néstor Abatidaga -Director General Corporativo del Grupo- como Vicepresidente de la Mesa Directiva, con mandato durante el año 2020.

También participamos de todos los grupos de trabajo de la Red y desde hace seis años consecutivos presidimos, a través de la coordinación de la Gerente de RSE, el grupo de trabajo “Empresas y Derechos Humanos”.

Grupo de trabajo Empresas y DDHH

Fue creado en 2014 con la intención de ayudar a las empresas de la red local a entender los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos aprobados por Naciones Unidas (Proteger, Respetar y Remediar) y la importancia de que las mismas apliquen las recomendaciones contenidas en esta guía, especialmente el análisis de debida diligencia y la remediación ante la vulneración de derechos humanos cometidos por las organizaciones empresariales.

En los últimos meses de 2018, el grupo fue convocado por la Subsecretaria de Asuntos Estratégicos en Derechos Humanos a la presentación del desarrollo del Plan de Acción de Derechos Humanos y Empresas. A partir de allí se trabajó de manera conjunta con la Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo de la Nación en una Encuesta Nacional de DDHH, cuyo objeto fue relevar el estado de situación del sector privado en cuanto al cumplimiento de los pilares 2 y 3 de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos.

Este trabajo nos valió la participación en el **Primer Foro de Empresas y Derechos Humanos de la Secretaría de DDHH y Pluralismo de la Nación**, en junio de 2019, donde se presentó el Plan Nacional de Acción en Empresas y Derechos Humanos. Desde el Grupo participamos de dos paneles, uno sobre Derechos de Niños moderado por UNIFEC, y el panel de cierre, donde nuestro Director General Corporativo participó junto a representantes de otras empresas argentinas, exponiendo sobre aspectos de los DDHH en relación al trabajo decente y cooperativismo.



➔ Panel de cierre Primer Foro de Empresas y DDHH (1 y 2).



➔ 6ta Asamblea Red Argentina del Pacto Global (1). Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH (2).

A partir de la adopción del Primer Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos de la República Argentina (2017-2020), la Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación tiene a cargo el compromiso de llevar adelante el diseño e implementación de un Plan de Acción específico en Derechos Humanos y Empresas, de acuerdo con los estándares internacionales.

En 2019 se realizó la primera reunión del grupo de trabajo en las instalaciones de nuestro Grupo, en la Sucursal Capital Federal. La actividad tuvo como objetivo brindar a las empresas que integran este equipo de trabajo una sesión introductoria a los Derechos Humanos, como los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos. A los fines de complementar el marco teórico con un caso práctico, Sancor Seguros comentó cómo está trabajando los Derechos Humanos dentro de su gestión de Sustentabilidad.

Red Global de Expertos del Pacto Mundial

La casa matriz del Pacto Global disolvió todos los grupos integrados por empresas y sociedad civil que trataban los diferentes ejes de principios y, en su lugar, creó un solo grupo consultivo integrado por expertos de todo el mundo al que denominó Red Global de Expertos. Este grupo cuenta con 29 representantes del sector privado, entre los cuales se encuentra nuestra Gerente de RSE, representando a Sancor Seguros, uno de los pocos miembros de Latinoamérica.

➔ COMPROMISO CON LOS DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

3
5
8



Derechos Humanos
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables.

Desde el Grupo Sancor Seguros nos comprometemos con los derechos de la infancia porque pensar en un futuro sustentable depende de cómo satisfacemos las necesidades de los ciudadanos actuales cuidando de no afectar los derechos de las generaciones futuras, es decir, de niñas, niños y jóvenes.

Y un futuro sustentable, pensado desde nuestro rol como agentes sociales en cuanto empresa aseguradora, requiere que nos enfoquemos en la prevención, la seguridad y la salud, respetando el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de todas las personas en todas las edades.

En consonancia con ello, en 2015 comenzamos a incorporar a nuestra gestión la guía de los Derechos del Niño y Principios Empresariales propuesta por UNICEF, Pacto Global y Save de Children, que proporciona un mar-



➔ Panel Derechos del Niño y Debida Diligencia en el Primer Foro de DDHH.

co general para entender y tratar el impacto del mundo empresarial en el bienestar de la infancia. En 2018 sumamos también el cumplimiento desde los ODS y sus metas específicas sobre infancia.

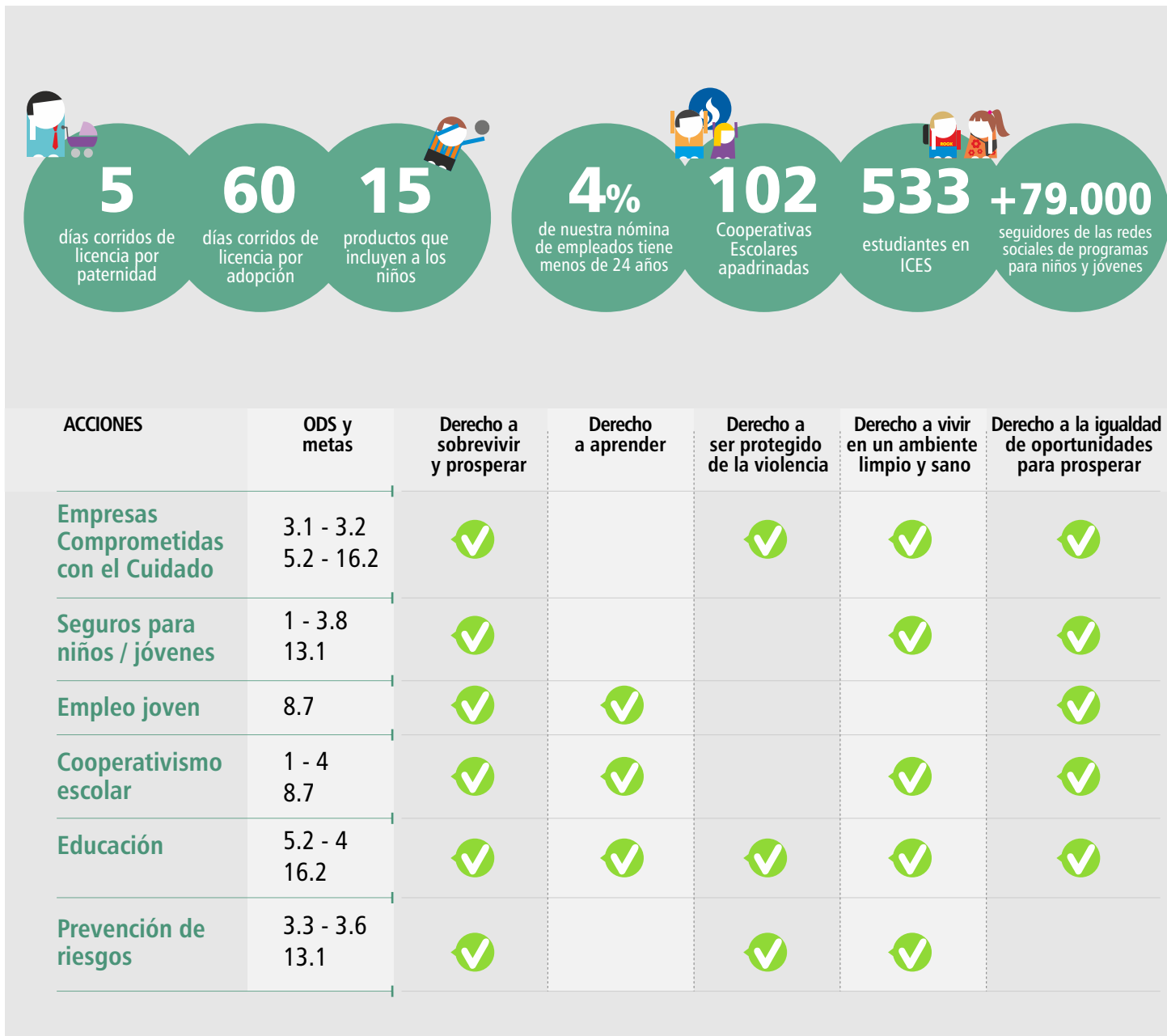
En junio de 2019 participamos del Primer Foro Regional de Empresas y Derechos Humanos, realizado en el marco del Plan Nacional de Acción y Políticas Públicas en Empresas y Derechos Humanos. Además de la presentación de nuestro Director General Corporativo en el panel de cierre, fuimos convocados por UNICEF Argentina, a participar del panel sobre "Derechos de niños, niñas y adolescentes y la debida diligencia de derechos humanos en la práctica", donde comentamos cómo se aborda el tema de las futuras generaciones desde la empresa.

Acciones por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

Grupo de Empresas Comprometidas con la Agenda de Cuidado: Participamos de este grupo de trabajo organizado por UNICEF Argentina, cuyo objetivo es contribuir, desde el sector privado, a la promoción de prácticas innovadoras para los empleados en su rol de madres, padres y cuidadores. Como primer paso se busca desarrollar una herramienta / plataforma guía para poder poner en marcha las acciones.

Productos destinados a niños / jóvenes: Algunos de nuestros seguros están diseñados para cubrir de manera integral al grupo familiar, y en algunos casos orientados a garantizar la sustentabilidad económica de los niños y jóvenes a futuro. Para ampliar, consultar Capítulo 5, servicios para niños y jóvenes. ✈


Empleo joven: Durante el ejercicio se implementó la cuarta edición del programa "Mi Primer Empleo" cuyo objetivo es brindar oportunidades a los hijos de nuestros empleados, para que al momento de buscar trabajo ya



cuenten con una experiencia laboral previa que los oriente para el futuro. También contamos con “DALE Continuadores”, que busca formar a los jóvenes Productores de Seguros que a futuro se pondrán al frente de las Organizaciones de Seguros.

Cooperativismo escolar: El programa Promoción del Cooperativismo Escolar, uno de los pilares de la Fundación Grupo Sancor Seguros, se centra en promover la constitución de cooperativas escolares en escuelas de nivel primario, secundario, rurales y de educación especial en todas las provincias donde el Grupo tiene presencia, con el fin de contribuir a la formación de la personalidad de niños, adolescentes y jóvenes, y el desarrollo de sus potencialidades.

Educación: La Fundación también gestiona el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (I.C.E.S.) que brinda educación secundaria y terciaria y que, en virtud de articulaciones con universidades, cuenta con carreras de grado.

Prevención de riesgos: Contamos con varios programas que promueven la prevención de riesgos en general y la seguridad vial, en distintas edades: Club Preveniños; Parque Temático de Educación Vial; Gen PRE. Y trabajamos con entidades como Aldeas Infantiles y Fundación El Desafío, brindando capacitación en temáticas vinculadas. Para ampliar información sobre acciones destinadas a las futuras generaciones, consultar Capítulo 7 de este Reporte. 




PREVETUBERS: DERECHOS A LA SEGURIDAD Y A LA EXPRESIÓN

Este programa se originó en 2017 a partir de un diálogo con niños que nos mostró algunas oportunidades con las cuales comenzar a trabajar, tanto en la difusión de los Derechos del Niño y orientación a las familias en el cumplimiento de su rol como garantes de los mismos, como en el apoyo que podemos dar desde la empresa para fortalecer a los niños y niñas en estrategias de autocuidado y confianza en sí mismos.

PreveTubers nos permite acompañar a los chicos para que tengan experiencias seguras, invitándolos a expresarse y ser protagonistas en su cuidado, jugando a ser YouTubers y a hablarles a sus pares sobre los miedos y las cosas que les dan seguridad.

Luego de una primera experiencia con un grupo de hijos de empleados, la propuesta de PreveTubers se desarrolló en una escuela de Sauce Viejo (Santa Fe), donde chicas y chicos de 6to y 7mo grado propusieron los guiones y actuaron sus propios videos con tips para jugar de manera segura.

Se realizó una campaña de expectativa bajo el slogan “PreveTubers. Seguro te vas a divertir”, con videos realizados por un actor y luego, durante octubre y noviembre, se dieron a conocer en las redes sociales de Preveniños los cinco videos protagonizados por los chicos, como ejemplos de que pueden divertirse, jugar y experimentar de manera segura. 

140.775

visualizaciones de los videos de expectativa

354.764

reproducciones de los videos de los chicos


459.845

personas alcanzadas en total en las redes

➔ COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

3 5 8



En 2015 nuestro Grupo adhirió a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, para contribuir expresamente a mejorar su calidad de vida en todos los ámbitos. Desde entonces hemos avanzado en distintos frentes, trabajando dentro de la empresa con el asesoramiento de ONU Mujeres,  y también en relación al mercado asegurador en su conjunto, para el cual en 2018 se creó el Foro Ejecutivo de Mujeres en el Seguro.

Foro Ejecutivo de Mujeres en el Seguro (FEMS)

Se trata de un espacio de reflexión e intercambio sobre la temática de género, destinado a las empresas del sector asegu-



➔ Foro Empresarial de Mujeres en el Seguro (FEMS)(1).
Panel del Grupo Sancor Seguros en FEMS (2Y3).

rador. El Grupo Sancor Seguros es impulsor y patrocinador del FEMS junto a Río Uruguay Seguros, por el compromiso de ambas empresas con el Pacto Global de Naciones Unidas y con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres. La idea es concretar más encuentros a lo largo del año, con el fin de brindar espacios de capacitación y herramientas específicas para que las empresas del sector puedan implementar cambios concretos.

El lanzamiento, que tuvo lugar en marzo de 2019, contó con la presencia de más de 120 directivos y gerentes del sector asegurador, expertos, entidades vinculadas a la temática de género y periodistas especializados, entre otros asistentes. Entre los oradores estuvo Juan Pazo, Superintendente de Seguros de la Nación y Verónica Baracat, especialista de ONU Mujeres. Nuestra empresa fue invitada especialmente a participar por su grado de avance en materia de contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Programa Ganar - Ganar. La igualdad de género es un buen negocio

Nos sumamos en 2018 a este programa coordinado por ONU Mujeres, el cual tiene como objetivo contribuir al empoderamiento económico de las mujeres, reconociéndolas como beneficiarias y socias del crecimiento y el desarrollo, aumentando el compromiso del sector privado (empresas y organizaciones de empleadores) con la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y el fortalecimiento de las capacidades de las empresas para implementar estos compromisos.

Este Programa tiene un proceso de implementación de 4 etapas (Diagnóstico, Plan de Acción, Implementación y Evaluación y Reporte). Nuestro Grupo realizó la primera etapa en 2018, y obtu-



→ Taller de Fortalecimiento Femenino en Finanzas Personales - Innovar Sustentabilidad



→ Lactario en Unidad de Negocios Santa Fe (1). Inauguración del lactario en Santa Fe (2).

8
salas lactarias en todo el país



vimos un puntaje de 34%, lo cual representa una posición intermedia en el grado de implementación de los Principios para el Empoderamiento de la Mujer e implica que debemos abordar el tema con un enfoque más estratégico e implementar medidas concretas.

Como un primer avance en este sentido y para llevar a cabo la segunda etapa, es necesario la creación de un Comité de Género o Diversidad que pueda trabajar de forma interdisciplinaria en temas como: Liderazgo y Estrategia, Lugar de Trabajo, Mercados y Comunidad. La conformación de dicho comité ya fue aprobada en nuestra empresa, y definió un plan de acciones para comenzar a trabajar.

22
acciones para trabajar en cuanto a género

Programa Pro lactancia

Reafirmamos nuestro compromiso con las mujeres, entendiendo a la lactancia como un período fundamental en el desarrollo de los hijos de nuestras empleadas. Por ello desde el año 2017 se vienen habilitando espacios especialmente acondicionados para que las empleadas en período de amamantamiento puedan extraer y conservar su leche de manera apropiada durante la jornada laboral.

dicionados para que las empleadas en período de amamantamiento puedan extraer y conservar su leche de manera apropiada durante la jornada laboral.

La sala inaugurada en la Unidad de Negocios Santa Fe durante el ejercicio, obtuvo la certificación como "Espacio Amigo de la Lactancia Materna" por parte de la Dirección Provincial por la Salud en la Niñez, Adolescencia, Sexual y Reproductiva de la Provincia de Santa Fe.

Empoderamiento económico

Junto con **Innovar Sustentabilidad** y Renault, realizamos dos talleres sobre "Fortalecimiento Femenino en Finanzas Personales", programa que acompañamos por segundo año consecutivo. El mismo tiene como objetivo lograr, a través de distintos encuentros, el empoderamiento de las mujeres en el mundo de la economía y los negocios, ocupando lugares y tomando decisiones.

Por otro lado, en el marco de las acciones con la comunidad que llevamos adelante junto con **ACERCARSE**, durante 2018 se llevó a cabo un nuevo Taller de Empleabilidad dirigido a jóvenes de escuelas secundarias próximos a graduarse. Asistieron más de 400 alumnos de escuelas secundarias de Campana y Zárate. También se realizó una charla con la comunidad con el Filósofo Darío Sztajnszrajber, en la que participaron más de 400 vecinos.

➔ COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN SOCIAL

1 3 8
10 11



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



Desde 2016 el Grupo cuenta con un Programa de Inclusión que contempla diferentes ejes y públicos, sobre los cuales vamos avanzando gradualmente. Durante el ejercicio se dio prioridad a dos de dichos ejes, en conjunto con las áreas de Capital Humano y Comunicaciones.

Empleo inclusivo

El objetivo es promover un ambiente de trabajo diverso y de convivencia a través de la incorporación de distintos colectivos al mundo laboral, para lo cual se requiere del trabajo en red con organizaciones especializadas que nos ayuden a transitar este proceso de cambio cultural. Dicho cambio implica distintas acciones que debemos realizar de forma integral, abarcando todos los niveles de la organización.

9
personas en el
programa de
convivencia
laboral



Durante el ejercicio se presentó la planificación con lo que se estará trabajando, en la cual se contempla la realización de un trabajo integral con organizaciones especializadas en la temática, para trabajar, por un lado, la sensibilización y capacitación en este tema a todos los colaboradores de la empresa, y por otro, en la incorporación de personas con discapacidad y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad social y económica.

Desde hace algunos años venimos abordando la inclusión de personas con discapacidad en diferentes sectores de la organización. Durante el ejercicio comenzamos a relacionarnos con Libertate, entidad que trabaja por la inclusión económica de las personas con discapacidad y brinda acompañamiento en el cambio cultural que implica la integración de estos temas en la empresa.

Concientización y comunicación inclusiva

Cortometraje por la inclusión: Conociendo el poder de influencia de las historias y contenidos audiovisuales como elementos clave para el cambio cultural, contribuimos con Fundación Ian y Mundo Loco -la productora de Juan José Campanella- en la comunicación a la sociedad del corto animado **"Ian, una historia que nos movilizará"**, basado en la historia real de un niño de 10 años que quiere llegar al mundo con un mensaje de amor. ✈️

Desde el Grupo Sancor Seguros nos sumamos a la Fundación Ian y a todos los canales infantiles que transmitieron en simultáneo este cortometraje que busca influenciar positivamente sobre la forma de relacionarse con la discapacidad, para valorizar las diferencias, respetar y luchar por los deseos, y construir una sociedad más inclusiva y solidaria.

Campaña de comunicación institucional: Otra actividad para destacar del ejercicio, es la campaña comunicacional "Seleccionados somos todos", realizada en el marco del rol de Sancor Seguros como sponsor oficial de la Copa América Brasil 2019.



→ Nuestra Gerente de RSE y un Referente de RSE de Capital Federal, asistieron al evento de avant premiere del corto que tuvo lugar en noviembre de 2018 y del que participaron también representantes del ámbito público (1). Campaña Institucional "Seleccionados somos todos" (2).



La campaña tuvo como ejes comunicacionales el fútbol y la inclusión. El primero por ser uno de los fenómenos sociales con mayor capacidad de convocatoria, movilización e identificación, lo cual lo convierte en un excelente vehículo para transmitir mensajes de concientización, en temas como el segundo de los ejes, la inclusión.

El spot materializa estos conceptos permitiendo al espectador descubrir la diversidad de personas que representan al país vistiendo la celeste y blanca: miembros del Seleccionado Femenino, de la Selección Argentina de Talla Baja,

de la Selección Argentina de Fútbol Síndrome de Down y de la Selección Argentina de Fútbol 11 con Discapacidad Intelectual (grupo conocido como "Los Halcones").

La locución, en el segmento final, resume el espíritu de la pieza: "Más que a una Selección, alentamos una forma de sentir la camiseta. Por eso, apoyamos a las distintas selecciones nacionales. Porque seleccionados somos todos"; y cierra con la figura de Lionel Messi, poniendo en pie de igualdad a todos los protagonistas del video. ✈️

7

DESARROLLO
DE NUESTRA
COMUNIDAD

- ➔ Desarrollo científico, económico y social. Acceso a la tecnología
- ➔ Educación y cooperativismo
- ➔ Prevención, salud y seguridad hacia nuestras comunidades
- ➔ Prevención y seguridad en las generaciones futuras
- ➔ Alcance geográfico de las acciones realizadas en la comunidad
- ➔ Educación y cultura

➔ DESARROLLO CIENTÍFICO,
ECONÓMICO Y SOCIAL.
ACCESO A LA TECNOLOGÍA


1	4	8
10	12	



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



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

En línea con los cambios sociales, culturales y económicos que cada vez se dan con mayor rapidez, desde el Grupo entendemos que la innovación es la única forma de crecer, con coberturas que den respuesta a las diferentes y nuevas necesidades de asegurabilidad, y con la progresiva adaptación a los cambios tecnológicos, para estar en línea con las nuevas tendencias, tal como se comentó en el Capítulo 2 de este Reporte. 

Estamos convencidos de que el conocimiento, la ciencia y la tecnología deben ser la base de nuestro desarrollo como país. Y ese convencimiento es el que nos lleva a innovar con iniciativas que tengan que ver con el corazón del negocio pero que además van más allá y contribuyen al desarrollo no sólo de nuestros clientes, sino de la comunidad en general, ubicando a la educación, la seguridad, la salud y la innovación como camino hacia un crecimiento humano inclusivo y sostenido en el tiempo.

Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social

En diciembre de 2018 CITES S.A. cumplió cinco años. Con mucho trabajo realizado, hoy cuenta con cuatro proyectos en proceso de conformación societaria y siete empresas constituidas: Phylumtech, ImValv, ViewMind, EoloPharma, BioDrone, RadBio y Llamando al Doctor. Estas nuevas empresas radicadas en Sunchales están basadas en tecnologías patentadas, lo que convirtió a CITES y sus startups en el licenciario más activo de tecnologías de CONICET.

Prácticamente la mitad de los 4,5 millones de dólares invertidos en los proyectos provienen del estado argentino.

Además, CITES ha constituido un fideicomiso financiero por 24 millones de dólares para invertir en 32 nuevas compañías en los próximos cuatro años. Este fideicomiso está abierto para que terceros inversores acompañen esta iniciativa. El primer inversor en confiar en nuestra propuesta ha sido el Banco Interamericano de Desarrollo, lo cual constituye la primera inversión que realiza el BID en un fondo con jurisdicción argentina en los últimos 15 años.

Esta dinámica de inversiones permite generar nuevos puestos de trabajo de calidad, habilitar un círculo virtuoso de transferencia tecnológica

a la sociedad, diversificar la matriz productiva de la región, y marcar el rumbo para el desarrollo de la economía del conocimiento que nuestro país necesita.

Además, nuestro rol dentro del ecosistema emprendedor de la región nos posibilita acercar nuevas oportunidades de innovación corporativa, con las que contribuimos de forma sistemática a la incorporación de iniciativas que nutren el desarrollo del vector estratégico de innovación del Grupo Sancor Seguros. (Reporte de CITES)

Indicadores a 5 años de vida



Para ampliar información sobre los proyectos de CITES, consultar el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.



→ Evento de inauguración del Centro CITES - INECO (1 y 2). Fachada del edificio (3).



Centro CITES - INECO

Durante el ejercicio tuvo lugar la creación de este polo de conocimiento, salud, educación e innovación donde convergen la investigación, las neurociencias, la tecnología y el emprendedurismo. Es fruto de la asociación estratégica entre nuestra incubadora de proyectos científico-tecnológicos (CITES); INECO, una institución de neurología cognitiva y neuropsiquiatría líder en Argentina; y la Fundación INECO, una organización sin fines de lucro, cuya misión es apoyar programas de investigación sobre el funcionamiento cerebral, prevención, detección y tratamiento de los trastornos neurológicos y psiquiátricos, tanto en adultos como en niños.

Esta iniciativa combina la generación de conocimiento del más alto nivel en neurociencias y salud con oportunidades de inversión en capital científico emprendedor, creando una plataforma para la generación sistemática de nuevas startups de alto contenido científico y tecnológico. Promueve activamente una cultura multidisciplinaria, estimulando la interacción de áreas dispares del conocimiento y busca brindar atención de calidad orientada a conseguir una mayor autonomía funcional y una mejor calidad de vida de los pacientes, innovando constantemente para crear nuevas tecnologías y tratamientos.

➔ EDUCACIÓN Y COOPERATIVISMO




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



Participación Activa y Desarrollo de la comunidad
Asunto 2. Educación y cultura / Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades / Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos / Asunto 7. Inversión social.

Fomentar la educación cooperativa es uno de los principales ejes de la Fundación Grupo Sancor Seguros, y lo realiza a través de programas, capacitaciones, charlas, encuentros y seminarios orientados a tal fin.

En el marco del Programa **“Promoción del Cooperativismo Escolar”**, que cuenta con la Declaración de Interés Educativa del Ministerio de Educación de la Nación, la Fundación cuenta con Cooperativas Escolares apadrinadas directamente, y otras apadrinadas por la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros y Productores Asesores de Seguros.

Para promover el Cooperativismo Escolar, durante el ejercicio también se reforzaron vínculos cooperativos con escuelas de Uruguay, Brasil y Paraguay consolidando la presencia de Sancor Seguros; se firmaron convenios de colaboración con Cooperativas de las Américas, con el objetivo de intercambiar experiencias; y se realizaron hermanamientos de cooperativas de escuelas agro técnicas. 





Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior

ICES se ha consolidado como Instituto Cooperativo Educativo que ofrece una propuesta educativa integral y diferenciadora en todos sus niveles, y flexible a los cambios, adaptándose a las corrientes más modernas en materia de formación.

En el nivel secundario, además de trabajar de manera personalizada los espacios curriculares propuestos desde el Ministerio, enriquece la propuesta con una educación en valores y con un manejo intensivo de Informática (plataforma Moodle, diseño, programación, manejo de redes, robótica).

El nivel terciario cuenta con dos carreras aprobadas por el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe y dos carreras aprobadas por convenio por la UCSE: Tecnicaturas Universitarias en Gestión de Cooperativas y Mutuales, en Ges-



→ Alumnos del nivel secundario del ICES.

ción de RRHH; y Tecnicaturas Superiores en Análisis Funcional de Sistemas informáticos y en Gestión de las Organizaciones, respectivamente.

El ICES también brinda, en conjunto con la Fundación y la Universidad Nacional de Rosario, el **Curso Superior en Cooperativismo** que en 2019 inició la 8ª cohorte, con un total de 163 alumnos participantes de Argentina y del resto del mundo, gracias a su modalidad a distancia.



Centro Universitario Sunchales - CUS

Nuestro Grupo está desarrollando un Polo Académico-Científico-Tecnológico en el Centro Universitario Sunchales, a través de la Fundación y del ICES, trabajando en la implementación de carreras universitarias de grado y posgrado poco desarrolladas en la región, que permitan lograr profesionales altamente capacitados comprometidos con los desafíos del contexto local, regional, nacional y global.

→ Render del edificio del Centro Universitario.



➔ PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES

3
4
11

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

Participación Activa y Desarrollo de la comunidad
Asunto 2. Educación y Cultura

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

Desde el año 2007 venimos trabajando con este programa desarrollado en diferentes líneas de acción, dentro de las cuales en el presente ejercicio focalizamos en:

Móvil Rutas en Rojo: tráiler con estaciones informatizadas para realizar test de aptitudes psicofísicas y cognitivas de conducción. Durante el ejercicio, el Móvil visitó 40 localidades donde se realizaron un total de 14.906 test. Dado que el recorrido del Móvil se organiza en giras, visitando un grupo de localidades cercanas por vez, es fundamental la labor de los Productores Asesores de Seguros de cada región, ya que ellos contribuyen con la gestión e implementación de esta propuesta en los diferentes municipios.

Jornadas de capacitación: se realizaron dos charlas de prevención de siniestros de tránsito en Coronel Pringles a estudiantes de nivel secundario y comunidad en general; y una capacitación a inspectores de tránsito en Mar del Plata, bajo el programa Compromiso Vial.



Indicadores históricos



Para ampliar información sobre el alcance geográfico del Móvil Rutas en Rojo durante el ejercicio, consultar el "Anexo del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.

➔ Móvil de Rutas en Rojo en Rosario del Tala (1). Charla del Dr. Horacio Botta Bernaus en Coronel Pringles (2). Visita de estudiantes al móvil en la ciudad de Río Cuarto (3).

Otras acciones de prevención en la comunidad

Formador de Formadores

Durante este ejercicio hemos obtenido la aprobación por parte del Ministerio de Educación de Santa Fe para implementar en Rosario el programa "Formador de Formadores", orientado a docentes del nivel inicial y primario, con el propósito de que ellos sean a su vez los transmisores en conductas seguras y prevención de riesgos en la vía pública hacia sus alumnos.

68

participantes de Formador de Formadores

+60

organizaciones participaron del encuentro de Movilidad Sostenible

Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura

Nuestro Grupo es una de las empresas miembro de esta iniciativa promovida por el Ministerio de Transporte de la Nación, con el objetivo de articular a todos los actores claves para lograr avances en esta temática.

En el marco de este programa, por tercer año consecutivo nuestro Grupo fue coorganizador del Encuentro de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial que, en septiembre de 2018,

reunió a expertos del ámbito público, privado y de la sociedad civil, quienes comparten estadísticas, conocimientos prioridades y perspectivas sobre la situación actual, para buscar soluciones con el fin de contribuir a la meta 3.6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Centro de Salud en Misión La Merced

En un esfuerzo conjunto con Fundación Cultura Nativa, colaboramos para materializar un Centro de Salud en Salta, preparado para desarrollar actividades médicas primarias a través de un servicio con compromiso curativo, pero también preventivo y social, que apunte a la promoción de estilos de vida saludables, el autocuidado y la educación para la salud. Este Centro presta atención médica clínica, odontológica, diagnósticos por imágenes en ecografía y radiología y laboratorio de análisis, incorporando paulatinamente el equipamiento necesario para cada complejidad.



→ Centro de Salud La Merced (Salta).

PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD EN LAS GENERACIONES FUTURAS

3
4
11



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



Participación Activa y Desarrollo de la comunidad
Asunto 6. Salud / Asunto 7. Inversión social

Parque Temático de Educación Vial

Con 9 años de vida, el objetivo de este Parque emplazado en la localidad de Sunchales, es formar a los niños y niñas en hábitos seguros en el uso de la vía pública en cada rol que ellos pueden cumplir: peatón, conductor de bicicleta y pasajero/transportado. Y de este modo mejorar la calidad de vida, disminuir los riesgos viales y atenuar sus consecuencias.

Para ampliar información sobre las visitas y propuesta pedagógica del Parque Temático de Educación Vial, consultar el "Anexo del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 7.





Club Prevenios

Este programa, vigente desde 2007, presenta propuestas para prevenir riesgos en la infancia, y desde 2015 incorporó el marco de los Derechos del Niño y Principios Empresariales, enfocando sus acciones desde la seguridad como derecho de los chicos, y a la familia como garante del mismo.

En mayo de 2019 se dio de baja la web del Club Prevenios, en virtud de comunicarnos desde otros canales más cercanos a las familias actuales como lo son las redes sociales: YouTube; Facebook e Instagram, con mensajes y propuestas lúdicas que nos permitan llegar a chicos y grandes.

Para ampliar información sobre las acciones vigentes de este programa, ver Capítulo 6.



Mi Primera Licencia

Este programa de educación vial está destinado a jóvenes que tienen intenciones de tramitar su primera licencia de conducir por lo que, luego del cursado, reciben un certificado que les permite ser eximidos de abonar la tasa municipal del trámite de la licencia de conducir.

Participan alumnos que estén cursando el último año del nivel secundario a través de cuatro encuentros presenciales. La capacitación pone el foco en la educación vial pero no sólo brinda aspectos teóricos que los futuros conductores tienen que conocer, sino que se orienta, fundamentalmente, a lograr altos niveles de concientización a la hora de utilizar un automóvil.

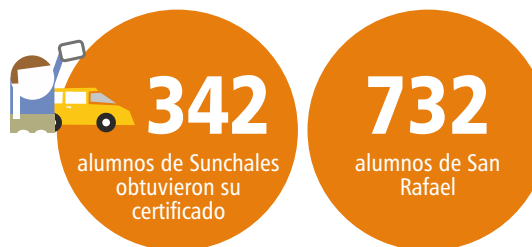
Durante el ejercicio tuvieron lugar la 6ta. y 7ma. ediciones de este programa en las escuelas secundarias de la ciudad de Sunchales (Santa Fe) y la primera edición en la ciudad de San Rafael (Mendoza).



Generación PRE

Para fomentar una actitud positiva y de autocuidado entre los jóvenes, trabajamos bajo este programa con varias entidades que realizan acciones destinadas a este público y abordan diferentes temáticas de prevención de riesgos y hábitos saludables.

Asimismo, contamos con una página de Instagram como canal de comunicación con este público, donde además de dar a conocer nuestras participaciones, llegamos con mensajes de cuidado y acompañamiento con temáticas propias de la edad.





Recital del Estudiante Solidario

De manera conjunta con la ONG "Conduciendo a Conciencia", y como todos los años, desde el Grupo apoyamos esta acción que por 8vo año consecutivo se realizó en conmemoración de la tragedia de tránsito que se cobró la vida de 10 personas del colegio Ecos, cuando volvían de ayudar a una escuela de Chaco. Por ello, lo recaudado en este recital se destina a escuelas del noreste argentino.

El evento tiene un espíritu solidario en cuanto a las donaciones y también por los mensajes de concientización sobre seguridad vial que allí se comparte con los jóvenes, para sensibilizar respecto de las consecuencias de los siniestros de tránsito.



Jóvenes Sustentables en el Tránsito

Para formar usuarios responsables de la vía pública y prevenir la ocurrencia de siniestros de tránsito, desarrollamos este programa junto a CESVI Argentina, destinado a alumnos de 5to y 6to año de colegios secundarios, quienes ya son partícipes activos del tránsito y pronto comenzarán a conducir vehículos.

El programa consta de charlas sobre caminos seguros, es decir, el recorrido que pueden hacer los chicos desde su casa hasta llegar a la escuela; qué medios de transporte utilizan; qué formas alternativas -y ecológicas- disponen para trasladarse; circulación en motos, velocidad y alcohol, entre otros temas.

Durante el ejercicio se completó la primera edición del programa en Pilar, Buenos Aires -acompañados por el gobierno local que declaró la acción como de Interés Municipal- y se inició la segunda en San Antonio de Areco.



Divertite sin Alcohol

Junto a la asociación que lleva este nombre, organizamos matinés en boliches de Buenos Aires para fechas especiales y durante las vacaciones en la costa atlántica (San Clemente del Tuyú; San Bernardo; Pinamar; Villa Gesell), en las que proponemos a los jóvenes diferentes alternativas de diversión sana como concursos de tragos sin alcohol, concurso de metegol o la cabina de selfies para sacarse fotos con amigos y frases positivas.

También participamos, por cuarto año consecutivo, del Concurso Intercolegial de Afiches, a través del cual se invita a los estudiantes de escuelas secundarias de la Ciudad de Buenos Aires a expresar su creatividad en torno a la reflexión de las consecuencias del consumo de sustancias.



8

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

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

➔ ESTRATEGIA DEL CUIDADO DEL AMBIENTE



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 2

3 11 12 13 15

Nuestra estrategia transversal de cuidado del ambiente contempla cuatro pilares enfocados en la preservación del ambiente y en la seguridad y la salud de nuestros empleados y demás grupos de interés. El objetivo es prevenir y minimizar los impactos ambientales adversos; reducir la utilización de recursos, los residuos y la contaminación; detectar riesgos y evitar contrataciones que impliquen riesgos ambientales y/o sociales.



ESTRATEGIA TRANSVERSAL



Desde el año pasado el Grupo además incorporó la iniciativa Protección del Clima (Caring for Climate), a la que adhirió en el marco de la Declaración de los Dirigentes Empresariales participantes en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Se trata de un convenio que parte del reconocimiento del problema del cambio climático y la necesidad de adoptar medidas urgentes, e incluye cinco compromisos a asumir a través de la colaboración público-privada entre todos los participantes del Pacto Mundial.

Para dar cuenta de lo realizado por nuestro Grupo en función de estos cinco compromisos, en este Reporte se utilizan cinco íconos que señalan en cada sección del capítulo de "Cuidado del Ambiente", las acciones que contribuyen a los mismos.

Compromisos de Caring for Climate



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 1

Adoptar más medidas prácticas para mejorar de modo constante la eficiencia en el uso de la energía y reducir las emisiones de carbono de nuestros productos, servicios y procedimientos, fijar metas voluntarias para lograrlo, e informar públicamente todos los años acerca del logro de esas metas mediante nuestra COP.



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 2

Fomentar en nuestras organizaciones una capacidad sustancial para comprender plenamente las implicaciones del cambio climático para nuestras actividades y elaborar una estrategia empresarial coherente a fin de minimizar los riesgos y detectar las oportunidades.



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 3

Cooperar más activamente con nuestros propios gobiernos nacionales, y con las organizaciones intergubernamentales y de la sociedad civil, a fin de formular políticas y medidas que proporcionen a las empresas un marco propicio para contribuir eficazmente a la creación de una economía con un bajo nivel de emisiones de carbono y un clima resistente.



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 4

Continuar la colaboración con otras empresas a nivel nacional y sectorial, y a lo largo de nuestras cadenas de valor agregado, para establecer normas y adoptar iniciativas conjuntas encaminadas a reducir los riesgos climáticos, contribuir a la adaptación al cambio climático y aprovechar las oportunidades relativas al clima.



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 5



→ USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

- 3
- 11
- 12
- 13



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



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 1



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 5

Apuntamos a la ecoeficiencia energética en la medida en que lo permiten las instalaciones que posee nuestro Grupo. Cuando se trata del diseño de nuevos edificios se tienen en cuenta parámetros desde el inicio, pero en aquellos casos en que se trata de un patrimonio de varios años, se busca adaptarlos progresivamente para lograr espacios confortables para el trabajo diario y que promuevan el ahorro energético, a través de la luz natural o con luces LED.

Re Certificación LEED del Edificio Corporativo en Sunchales

El Grupo Sancor Seguros renovó su compromiso con la gestión sustentable del impacto del negocio en el ambiente, mediante la obtención de la Recertificación LEED EBOM v 2009 (Edificios Existentes Operación y Mantenimiento), otorgada por el United States Green Building Council (USGBC - Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos), para su Edificio Corporativo de la ciudad de Sunchales (Santa Fe).



La Norma LEED es un estándar internacional de certificación que surgió en 1998 como herramienta de evaluación y reconocimiento de los esfuerzos producidos para el diseño, construcción y operación de edificios sustentables. Otorga puntos sobre más de 60 posibles estrategias (llamados Créditos) de los que cada edificio decide por cuáles participar, y en función a la suma de estos, se obtiene la certificación en cuatro niveles: Certificado, Plata, Oro y Platino, siendo esta última la máxima calificación.

El Edificio Corporativo fue inaugurado en marzo de 2011 y en agosto de 2012 comenzó con el proceso de Certificación LEED. Durante estos años se realizaron numerosas inversiones que mejoraron aún más su funcionamiento, gracias a las cuales alcanzó el nivel Plata de la certificación, con 56 puntos en el año 2014 y 59 con el proyecto actual, incrementando su performance en tres puntos.

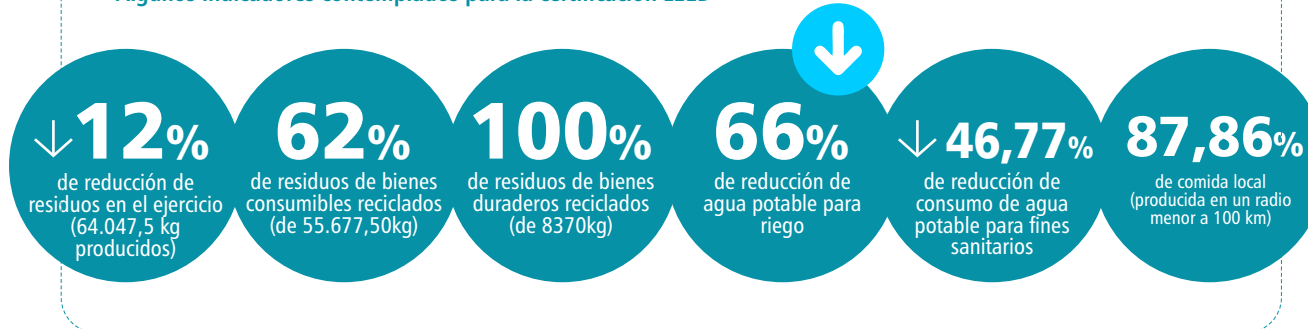
Para la Recertificación, que se mantendrá vigente por un plazo de tres años, hubo un proceso de re-

gistro de información que duró 5 años y culminó en noviembre de 2018.

La Certificación LEED reconoce los esfuerzos por reducir el impacto en el medio ambiente a través de una operación eficiente de los sistemas, implementando políticas amigables (manejo de residuos, gestión del agua y la energía, limpieza, compras, etc.) y adaptando el diseño del edificio, de ser necesario, para garantizar la eficiencia energética y la calidad de aire interior.

Ciudad Verde: Este desarrollo urbano del Grupo en Sunchales, lindante al Edificio Corporativo, también sigue los lineamientos para certificación LEED, para la obra de construcción del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior. Se estudia la trazabilidad de los materiales de obra civil, registrando el lugar de extracción y procesamiento de los materiales y se implementa una separación de residuos para promover el reciclaje de elementos recuperables.

Algunos indicadores contemplados para la certificación LEED



EFICIENCIA ENERGÉTICA.

CASO EJEMPLO

En los edificios de nuestro Grupo, se vienen llevando a cabo algunas acciones en función de lograr la reducción del consumo eléctrico con los beneficios económicos y medioambientales que ello supone.

Así por ejemplo, al cerrar el ejercicio 2018/2019, para el edificio de Sucursal Capital Federal se registró una reducción del 12,2% del consumo de energía eléctrica, que representa un ahorro de 70.453 kWh por año equivalentes a 33,8 toneladas de CO₂ ahorradas.

Algunas medidas de eficiencia energética que se vienen desarrollando:

- 60% de recambio de las luminarias a sistema LED.
- Eficiencia de los equipos de aire acondicionado: cambio de forzadores de aire por equipos más eficientes.
- Recambio de tableros eléctricos por equipos de mejores rendimientos.

➔ CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3
12
15



Asuntos de consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible.



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



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 1

Como empresa de servicios, no producimos de manera directa bienes que sean consumibles y puedan tener un impacto en el ambiente. Sin embargo, como empresa de seguros, hay procesos de nuestro negocio que sí tienen un impacto negativo, y el principal de ellos es la póliza de seguro.

Este instrumento es el que certifica el contrato o promesa de cobertura en caso de ocurrencia de un siniestro, por lo que es de suma necesidad que cada asegurado lo tenga en su poder. Por ello, para cumplir con nuestro compromiso con los clientes, pero también hacerlo con los demás grupos de interés reduciendo el riesgo medioambiental del servicio, desde hace años venimos trabajando en diferentes acciones que minimicen dicho impacto.

Adhesión a Póliza Electrónica

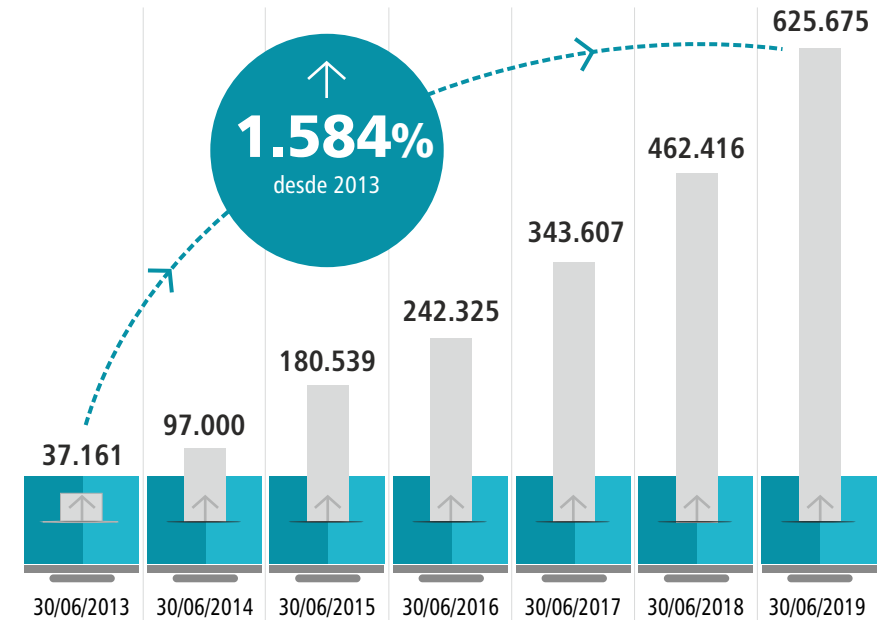
Históricamente el papel fue el insumo básico para tangibilizar las pólizas de los seguros contratados por los clientes, implicando un im-

35,3%
de incremento en la adhesión a la póliza digital en el último ejercicio

34%
de la cartera vigente adherida al despacho electrónico

193
seguros habilitados para la adhesión de envío electrónico

Pólizas adheridas por ejercicio



portante consumo de papel, y generación de CO₂ para la logística del reparto. Afortunadamente, los avances tecnológicos, sumados a algunas políticas eficientes en cuanto al control vehicular, han permitido reducir significativamente la impresión de pólizas en papel y los costos asociados a la logística a partir de la implementación, desde hace ya siete años, del servicio de Póliza Electrónica.

Asimismo, para aquellos casos en que las pólizas aún se continúan imprimiendo, se han adoptado una serie de gestiones tendientes a disminuir la cantidad de papel que las mismas requieren.




Para ampliar información sobre póliza electrónica, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 8.

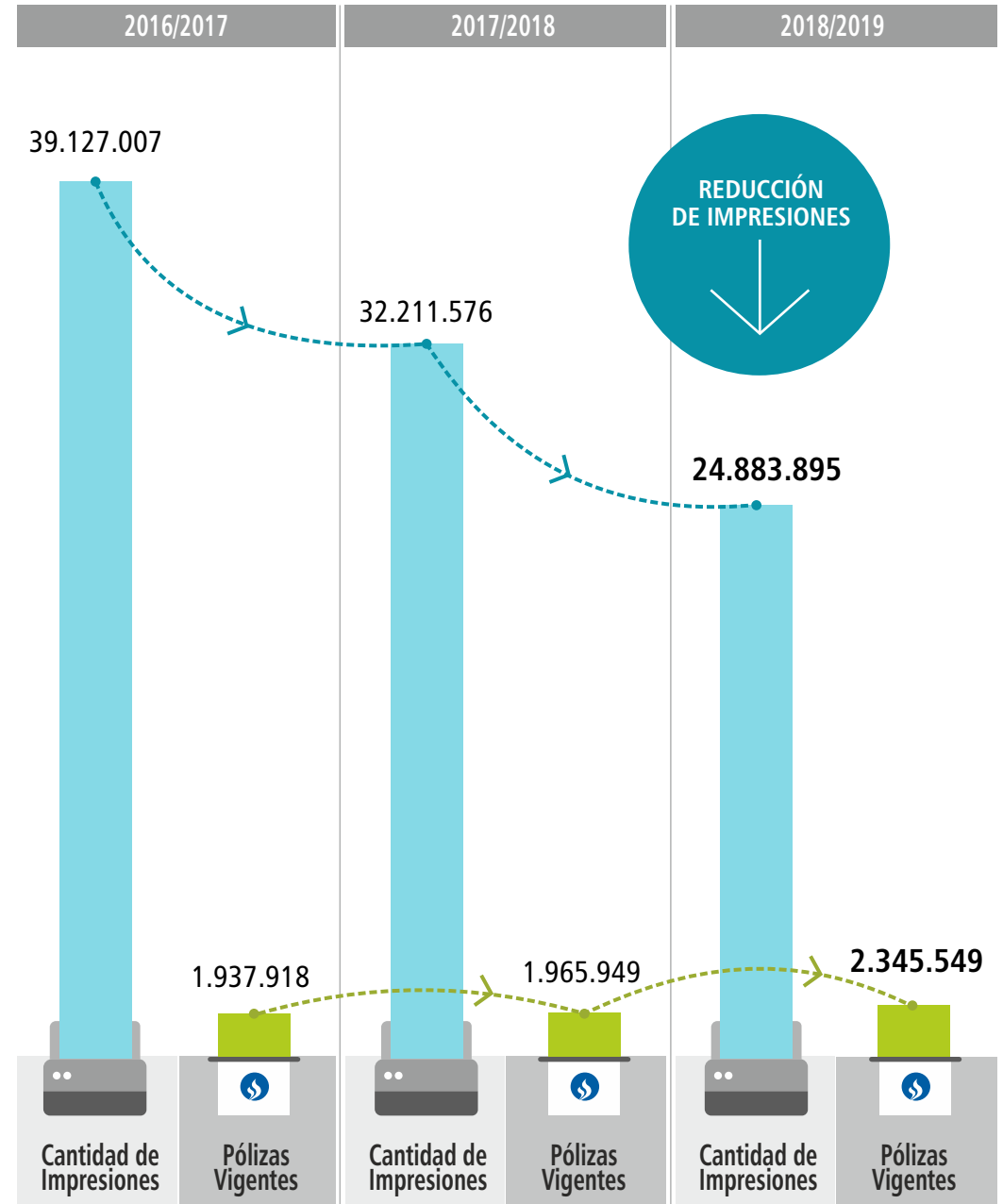
Productividad e impresiones (Cero Papel)

El Centro de Impresión, Emisión y Despacho continúa implementando acciones dentro del proyecto "Cero Papel", con el objetivo de optimizar los recursos de la empresa.

Sumadas a las acciones iniciadas en ejercicios anteriores como la digitalización de documentos, la unificación de ramos, la impresión dúplex y la consulta on-line de los detalles de póliza, para el ejercicio 2018/2019 caben destacar las siguientes implementaciones:

- Póliza de SUMA con documento reducido.
- Constancia de cobertura Seguros de personas.
- Reducción de papelería - Suscripción Riesgos Técnicos.
- Modificaciones en pólizas de Accidentes Personales.
- Factura unificada: que incluye tanto la factura como los avisos de vencimiento en un tipo de cuponera de pago.
- Aumento de los incentivos que se otorgan a los intermediarios por cada póliza electrónica aceptada por el cliente.

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



Impresión, digitalización y procesamiento de documentación

Se reforzó el correcto uso de las impresoras de última generación que tienen soluciones como "impresión segura" (solo imprimen cuando el usuario se identifica); cancelación de impresiones no deseadas y eliminación de los documentos enviados a imprimir y no retirados por el usuario.

Con el objetivo de disminuir las impresiones que se generan en el Archivo Corporativo, desde el Centro de Procesamiento de Documentación se trabaja para incorporar al proceso de digitalización los distintos tipos de documentos producidos por la empresa y se incorporan dispositivos electrónicos para mejorar los mecanismos de búsqueda.

Se implementó en las Unidades de Negocio el Circuito de Etiquetado, Digitalizado e Indexado, que permite reemplazar las bolsas de despacho diario, por sobres de correspondencia interna reutilizables. Y se comenzó a utilizar una trituradora de papel en el sector de Digitalización/Corresponsalía para la eliminación de documentación, dando mayor seguridad al tratamiento de datos personales relevantes.



Para ampliar información sobre impresoras y rendimiento de las mismas, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 8.



PROGRAMA PROSAS. SEGURO VERDE Y PROMOCIÓN FORESTAL

9,2Ha (7,4 millones) de árboles financiados con el primer aporte de las aseguradoras a diciembre 2018 (\$90.000.000). Las emisiones anuales de 560.000 automóviles serán compensadas con dicho aporte (1,8 millones de Tn de CO₂ compensados).

\$122.640.294 aportados por Sancor Seguros a cierre del ejercicio. Equivalen a 10 millones de árboles (12,4 Ha) y a compensar las emisiones de más de 746.000 autos, prácticamente la cantidad de unidades aseguradas por Sancor Seguros a cierre del ejercicio (759.645).*

Al cierre del ejercicio se cumplió un año desde que varias aseguradoras nos comprometimos a contribuir con la Ley de Promoción Forestal 25.080, a partir del reemplazo de las pólizas de papel por otras digitales y la creación del "Seguro Verde", lo cual implica que las aseguradoras destinen voluntariamente a dicha ley, el dinero que estaban usando para los gastos de emisión de las pólizas.

El "Seguro Verde", dentro del programa Programa de Sustentabilidad Ambiental y Seguros (PROSAS), fue

generada por la Superintendencia de Seguros de la Nación y otras dependencias gubernamentales y supone que las aseguradoras destinen el 1% del valor de cada póliza de automotores, motos y camiones de carga, para mitigar los efectos de gases y huella de carbono de los vehículos asegurados.

Contribución a la Agenda 2030

Argentina se comprometió a reducir hasta el 33% de sus emisiones para 2030, y el sector Transporte representa el 15% del total de las emisiones. El "Seguro Verde" es una excelente medida para impulsar esta contribución.

De nuestra parte, como aseguradora que voluntariamente se ha sumado a este programa, el "Seguro Verde" es una forma de hacer nuestra contribución al ODS 15 (metas 15.1 y 15.2) y mitigar el CO₂ de los autos que aseguramos. Además, se colabora tanto con el enriquecimiento de los bosques reduciendo el riesgo por desastres climáticos, como con la creación de nuevos puestos de trabajo directos beneficiando a las economías regionales.

*Proyección realizada en función de la cantidad de árboles adquiridos con lo aportado por todas las aseguradoras hasta diciembre de 2018, al valor del precio/árbol de esa fecha.


Prácticas de economía circular

En el Grupo Sancor Seguros, buscamos dar un destino sustentable a los bienes que consumimos, ya sea los que son utilizados directamente por la empresa, como los bienes obtenidos por pagos de siniestros. Tratamos de que el ciclo de vida de estos productos sea circular, reingresándolo de algún modo al circuito productivo cuando ya no es útil para la empresa. Con ello optimizamos el uso de los recursos y reducimos la generación de residuos.

Desde hace años, algunas de nuestras Unidades de Negocio buscan dar un destino sustentable a los electrodomésticos que nos quedan como remanentes por siniestros. Muchas veces a través de escuelas técnicas que los reparan para donarlos o directamente con servicios de reparación que utilizan los repuestos, tratamos de alargar la vida útil de estos aparatos que, en caso de tirarse, serían un gran contaminante dada la diversidad de sus componentes.

Otro caso es la gestión de automóviles que sufren siniestros con destrucción total que llevamos adelante de manera conjunta con CESVI Argentina. Este accionar permite a la vez reingresar piezas y materiales al circuito productivo, a través de la reutilización y el reciclado y evitar la contaminación que

producen estos vehículos si su disposición final fuera en vertederos a cielo abierto como suele realizarse.

CESVI Argentina  cuenta con un desarmadero que implementa las mejores prácticas en el procesamiento de vehículos siniestrados: descontaminación, desarme, clasificación de las autopartes que luego serán comercializadas en el mercado legal, reciclado de otras partes del vehículo (neumáticos, baterías, plásticos, vidrios, metales, hidrocarburos) y disposición final segura de los elementos que no puedan recuperarse. El reciclado es realizado por empresas especializadas en cada tema.




Para ver la trazabilidad del proyecto y dónde se destina cada residuo, ver Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2017/2018, Capítulo 8.



ECONOMÍA CIRCULAR CON IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL POSITIVO

Desde la Unidad de Negocios Capital Federal se realizó un procedimiento de revalorización de equipamiento de oficinas fuera de uso (sillas, armarios, muebles de guardado, etc.) con el objetivo de darles una nueva vida y un destino sustentable. Para ello se identificaron e inventariaron los elementos en desuso de los edificios de Avenida Córdoba y Calle México de la Ciudad de Buenos Aires y se seleccionó una ONG que asegurara el destino sustentable de estos elementos, privilegiando a su vez el impacto social de la acción.

Se acordó con la ONG Vivienda Digna , la entrega de todos los elementos, para sumarlos a su corralón de materiales donde cada elemento es reparado (de ser necesario) y etiquetado para su trazabilidad, y luego son puestos a la venta a precio social para familias de bajos recursos que se encuentren en un padrón elaborado por la ONG y verificado por asistentes sociales. Lo obtenido por la venta es utilizado para los gastos de funcionamiento de la ONG, la logística y para microcréditos sociales destinados a la mejora de viviendas.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

3 11
12 13








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

Herramientas electrónicas

Nuestro Grupo viene trabajando en herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de sus clientes, reduciendo tanto el consumo del papel como de combustible para la logística de las gestiones. Por un lado la plataforma Mis Seguros On line que ya cuenta con una trayectoria a la que luego se sumaron las APP para Productores y clientes, que les permite hacer, con total autonomía, una serie de trámites que antes debían realizarse personalmente.

Bajo el lema "Hacelo vos mismo", la APP presenta beneficios que van desde la consulta de los seguros contratados y la descarga de documentación necesaria, hasta la denuncia de un siniestro o el seguimiento de los mismos por parte del Productor de Seguros.

Indicadores de consumo de Corporación y UN Casa Central

	 Energía eléctrica	 Gas natural	 Agua*	 Residuos	 Papel adquirido**
2016/2017	17.385,10 Gj	554,50 Gj	8.666,00 m ³	123,80 Tn	271,30 Tn
Emisiones de CO ₂	1.465,03 Tn	31,11 Tn	---	---	---
2017/2018	19.162,30 Gj	351,60 Gj	12.050,00 m ³	126,90 Tn	166,50 Tn
Emisiones de CO ₂	1.614,80 Tn	19,73 Tn	---	---	---
2018/2019	18.129,40 Gj	76,82 Gj	8.366,00 m ³	111,20 Tn	110,70 Tn
Emisiones de CO ₂	1.527,75 Tn	4,31 Tn	---	---	---
% variación consumo	-5,39	-78,15	-30,57	-12,37	-33,5

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

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



Para ampliar información sobre indicadores de consumo de energía, agua y emisiones de CO₂ en las diferentes oficinas del país, ver el "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 8.

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



Destino sustentable para los residuos



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 3

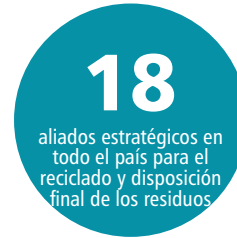
Desde 2012 venimos trabajando en una gestión sustentable de los residuos que se producen en nuestras oficinas. Por un lado, se promueve la sensibilización y racionalización del uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados en los espacios de trabajo. Y por otro, se busca contribuir con el desarrollo de las comunidades, dado que para el reciclado y disposición final de los residuos se trabaja en conjunto con entidades locales (municipios, cooperativas, asociaciones, etc.) aliados estratégicos de cada Unidad de Negocios.

RESIDUOS ELECTRÓNICOS



Desde el Área de RSE se interviene en el circuito de disposición final de residuos electrónicos, coordinando con el proveedor externo Ecotech (San Lorenzo - Santa Fe), el retiro del residuo generado por diferentes áreas del Grupo. Esta empresa garantiza que los equipos que pueden recuperarse sean donados en óptimas condiciones de uso, y los productos que carecen de recuperado sean dispuestos de manera acorde a las normas legales vigentes.

Ecotech es la primera empresa certificada en la provincia de Santa Fe que se encuentra dedicada al tratamiento de RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). Aplica técnicas y procedimientos que maximizan el recuperado y reutilización, neutralizando el impacto negativo en la comunidad. Incorpora programas sólidos de capacitación a voluntarios para que puedan integrarse



Residuos	2016/2017	2017/2018	2018/2019	Unidades de Negocios comprometidas
Orgánicos	42.951,25 kg	47.882 kg	42.135 kg	Casa Central
Papel / cartón	31.252,80 kg	23.555,20 kg	14.732,20 kg	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Resistencia / Río Cuarto / Rosario / Bahía Blanca / Córdoba / Paraná / Santa Fe
Botellas / vasos / plástico	2.604,11 kg	10.609,63 Kg	7.705,56 kg	Casa Central / General Roca / Santa Rosa
Tapitas de plástico	338,45 kg	481,55 Kg	212,29 kg	Casa Central/ Capital Federal / General Roca / Rosario / Bahía Blanca / Córdoba / Resistencia
Cartuchos de tóner	1.049 uds.	S/D	980 uds.	Corporación centraliza el reciclado de los tonners de todas las Unidades de Negocios y Oficinas Comerciales
Pilas	115,50 kg	114 kg	45 kg	Casa Central / Resistencia
Aceite	562 kg	802 kg	732,3 kg	Casa Central
Otros plásticos, vidrios, cartones y otros reciclables			720 kg	Capital Federal
Papel/Cartón y PET			263 kg	Mendoza



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

Emisiones de CO₂



Una acción que nos permite disminuir emisiones de CO₂ consiste en la fusión de varias computadoras en un solo servidor. Con las PCs virtualizadas logramos reducir el consumo de energía y los costos.

Por otra parte, la emisión de CO₂ por los viajes realizados por nuestros colaboradores en automóviles o avión es uno de nuestros principales impactos en el ambiente.

Durante los últimos dos ejercicios se estuvo trabajando conscientemente en este riesgo y, una de las principales acciones para disminuir el impacto ha sido la implementación del proyecto "Comunicaciones Unificadas" que implica el recambio telefónico y la implementación de salas de telepresencias con tecnología Cisco y Webex, para las reuniones que involucran a personas de distintas regiones del país.

Asimismo, la implementación del teletrabajo también conlleva beneficios en este sentido, reduciendo las emisiones por traslado de los empleados desde su hogar al lugar de trabajo y viceversa.

Con estos proyectos apostamos al uso de la tecnología para optimizar las comunicaciones, entendien-

do que ello permite tanto acercar distancias, agilizar los tiempos y potenciar el trabajo colaborativo, como evitar siniestros viales y reducir costos, movilidad y emisiones de CO₂, al disminuir la necesidad de traslados. Para próximos ejercicios esperamos poder mostrar indicadores de rendimiento a partir del uso de estas tecnologías, ya que se está trabajando en la implementación del software que administra las salas de telepresencia instaladas y que se sumará a la información de uso de las salas de Webex.

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

Acciones en conjunto

Grupo de Trabajo "Cuidando el Clima"

Durante el segundo semestre de 2018, en este grupo de la Red Argentina del Pacto al que pertenecemos desde 2015, estuvimos trabajando en cómo reportar el cumplimiento de la Iniciativa Cuidando el Clima.

Desde el Grupo Sancor Seguros presentamos nuestros avances a través de la matriz propuesta por el coordinador del grupo, como así también a través de nuestro Reporte de Sustentabilidad. Y también propusimos armar una guía de aplicación de la Iniciativa, en la que finalmente no se avanzó.

Durante 2019 las reuniones se orientaron a diálogos público privados sobre la Agenda Climática, con los avances de la estrategia argentina y experiencias del sector privado.

AcercaRSE - "La Basura Sirve"



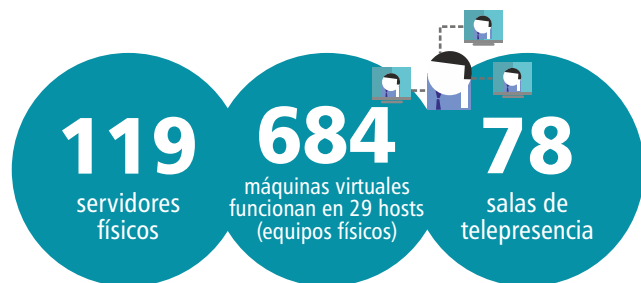
Participamos de este programa en articulación con otras empresas, al sector público y ONGs, con el fin de generar valor y desarrollo sustentable de las comunidades de la zona Zárate - Lima - Campana. Se organizan talleres y se entrega material informativo para concientizar a la gente sobre los beneficios de la clasificación y separación de residuos.

Campaña "Océano 0KM"

Apoyamos esta campaña cuyo principal objetivo fue promover un cambio cultural generando conciencia y una actitud proactiva en los ciudadanos, empresas, organizaciones civiles y municipios a través de la gestión de residuos y limpieza de las playas bonaerenses, la búsqueda de la eficiencia energética y la movilidad sustentable.

Durante noviembre de 2018 tuvieron lugar en Mar del Plata, Bahía Blanca y Monte Hermoso, charlas de concientización sobre estas temáticas y luego los voluntarios realizaron tareas de limpieza de la costa en Monte Hermoso y Mar del Plata.

En Bahía Blanca se conformó una Mesa de Trabajo con representantes de diferentes sectores de la sociedad (gobierno, ONGs, academia, medios y empresas) con el propósito de impulsar un espacio de comunicación donde dar a conocer acciones y programas locales vigentes, exponer necesidades y establecer vínculos para crear nuevas gestiones que promuevan un impacto medioambiental positivo integrando diversidad de actores.



➔ ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

11

12

13



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



CARING FOR CLIMATE
Compromiso 4

Estrategias para minimizar la incertidumbre de la información climática en el agro

La campaña 2018-2019 se destacó por ser una de las mejores de la historia de Argentina por la cantidad de hectáreas sembradas y los rendimientos globales obtenidos por el país. Sin embargo se han producido grandes pérdidas, especialmente en el norte argentino por inundaciones y excesos hídricos y por los efectos del fenómeno Niño que se reflejó en la cantidad de siniestros de granizo.

Continuando con el plan de innovación de coberturas y servicios, se logró la aprobación de la Superintendencia de Seguros de la Nación para el seguro paramétrico de lluvia para soja, y se está concluyendo la presentación ante dicho organismo, de un seguro índice, también llamado paramétrico, destinado a productores tamberos, industrias lecheras y/o gobiernos provinciales o nacionales que reconoce las pérdidas que provocan exceso y déficit de lluvias; todo ello medido a través de un índice específico publicado por Servicio Meteorológico Nacional.

En materia de siniestros, con el vuelo sistematizado de drones se optimizó la definición de daños en cultivos complejos de recorrer. Y se desarrolló una nueva técnica de estratificación colorimétrica en nuestra aplicación Gavilán.

Comprometidos con el desarrollo de herramientas de seguro que fortalezcan la producción agropecuaria y el entorno rural, participamos, como integrante de la Asociación de Aseguradoras del Interior del país (ADIRA) en instancias de trabajo nacionales y provinciales, como la Mesa de Riesgo Agropecuario Nacional, presentado diversos proyectos.

Adecuación de coberturas patrimoniales ante fenómenos naturales

Entre los principales siniestros patrimoniales vinculados a las condiciones climáticas, se consideran los causados por Daños por agua e inunda-

ción; Granizo; Huracán / Ciclón / Tornado; Rayo.

Durante el ejercicio se detectó un incremento en la frecuencia siniestral producto de varias tormentas de viento y lluvia, las cuales afectaron a distintas zonas del país, pero en mayor proporción en la zona centro. En el ramo Incendio hubo siniestros de intensidad, especialmente por vientos, que han derivado en un aumento sustancial de las indemnizaciones.

El sistema de Georreferenciación -implementado por la empresa desde el año 2015- se sigue utilizando en el caso de pólizas con sumas aseguradas superiores a \$10.000.000, especialmente en los ramos Incendio y Todo Riesgo Operativo, para determinar la exposición a fenómenos naturales, siendo consultadas principalmente aquellas ubicaciones en zonas sísmicas y/o con riesgo de inundación.

Asimismo, como medidas preventivas se realizan inspecciones y análisis de los tipos de construcción y cerramientos laterales como así también la exposición a los distintos fenómenos naturales que cada ubicación cubierta pueda tener, tratando de que éstas sean lo más resistente a la acción del viento, agua, granizo y/o tormentas, dependiendo de cual fuera el caso.

Detalle de siniestros cuyas causas han sido fenómenos climáticos



Ejercicio	Ramo	Incendio	Todo Riesgo Operativo
2016/2017	Cantidad de Siniestros	99	157
	Pago + Reserva pendiente	\$ 4.975.176	\$ 10.580.498
2017/2018	Cantidad de Siniestros	57	121
	Pago + Reserva pendiente	\$ 3.731.787	\$ 26.076.640
2018/2019	Cantidad de Siniestros	92	199
	Pago + Reserva pendiente	\$ 14.574.882	\$ 28.817.457

Seguro ambiental



Planeta Max es una cobertura de caución por daño ambiental de incidencia colectiva desarrollada por Sancor Seguros para amparar los daños eventuales que ciertas empresas puedan ocasionar con su actividad en suelo y agua, implicando un riesgo para la salud humana, la destrucción de un recurso natural o un deterioro del mismo que limite su capacidad de autoregeneración.

Esta cobertura permite a las empresas cumplir con la obligación establecida en el Artículo 22 de la Ley General del Ambiente 25.675, y así afrontar la remediación requerida para la recomposición del medio ambiente en caso de dañarlo. Cabe mencionar que a la fecha y desde el comienzo de las operaciones con esta cobertura, no se han registrado siniestros.

TIPO DE SINIESTRO	INCENDIO		TODO RIESGO OPERATIVO	
	CANTIDAD	PAGOS	CANTIDAD	PAGOS
DAÑOS POR AGUA E INUNDACIÓN	4	\$ 90.290	31	\$ 11.412.538
GRANIZO	6	\$ 368.273	17	\$ 1.110.734
HURACÁN/CICLÓN/TORNADO	43	\$ 13.370.963	70	\$ 10.025.220
RAYO	39	\$ 745.356	81	\$ 6.268.965
TOTAL	92	\$ 14.574.882	199	\$ 28.817.457



9

INFORMACIÓN
TÉCNICA DE
ESTE REPORTE

- Proceso de RSE: 14 años de mejora continua
- Matriz de Materialidad y los temas relevantes de nuestro negocio
- Indicadores de Sustentabilidad
- Informe de Verificación Independiente

→ PROCESO DE RSE: 14 AÑOS DE MEJORA CONTINUA

Desde el año 2005 trabajamos en un proceso de mejora continua, transversal a toda la organización, que nos permite registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de los temas relevantes para la sustentabilidad del negocio. Son 14 años consecutivos de rendición de cuentas donde fuimos detectando oportunidades de mejora y generando nuevas iniciativas y procesos como consecuencia de escuchar a nuestros grupos de interés.

Nuestro principal objetivo es identificar los temas que importan a nuestros grupos de interés y a la gestión del negocio, y de allí en más dar una respuesta positiva a toda la esfera de influencia, con metas concretas y el cumplimiento de objetivos para cada tema material. Además, tenemos el propósito de animar e involucrar a nuestra cadena de valor, a nuestros clientes y a la comunidad en general, a participar y a promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas, cada uno en la escala que le sea posible.



Etapas del Proceso de RSE

PREPARACIÓN INTERNA / IDENTIFICAR



Se efectúa un diagnóstico del estado del Proceso de RSE y los Temas Materiales. Se analiza el estado de compromisos asumidos.

ESCUCHAR / ANALIZAR / INCORPORAR



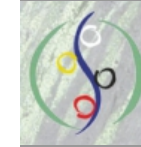
Se escucha a los grupos de interés para entender sus expectativas a fin de analizar, validar e incorporar los resultados a nuestro Proceso de RSE anual.

MEDIR / VERIFICAR / REPORTAR



Se presenta el Reporte de Sustentabilidad anual con los resultados, metas e indicadores de desempeño económico, social y ambiental.

Este proceso es el marco en el que desarrollamos nuestra Estrategia de Sustentabilidad y se nutre con las mejores prácticas internacionales, lo que nos ha llevado a ser pioneros en la implementación de varios estándares: Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social (año 2011); Serie AA1000 AccountAbility (año 2005); los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas con la herramienta SDG Compass (año 2015); los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y los Derechos del Niño y Principios Empresariales (año 2015), la nueva Guía GRI Standards (año 2016), la Plataforma de Protección del Clima (2017) y el Marco para el Informe de los Principios Rectores de las Naciones Unidas (año 2018).



Como cada año, utilizamos el sello que diseñamos inspirado en el logo oficial de la Norma ISO 26000, asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y el Yang para identificar cada una de las secciones de este Reporte donde se están adoptando asuntos de la mencionada Norma. A través de este diseño concebido a estos efectos, diferenciamos 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
Prácticas justas de operación



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas laborales



MATERIA FUNDAMENTAL
Asuntos de consumidores



MATERIA FUNDAMENTAL
Derechos humanos



MATERIA FUNDAMENTAL
Participación activa y desarrollo de la comunidad



MATERIA FUNDAMENTAL
El medioambiente



➔ MATRIZ DE MATERIALIDAD Y LOS TEMAS RELEVANTES DE NUESTRO NEGOCIO

Los temas materiales de nuestro negocio surgen del diagnóstico realizado con los Referentes de RSE y del análisis de las mejores prácticas de la industria del seguro, las nuevas tendencias y desafíos mundiales, y los lineamientos internacionales de sustentabilidad.

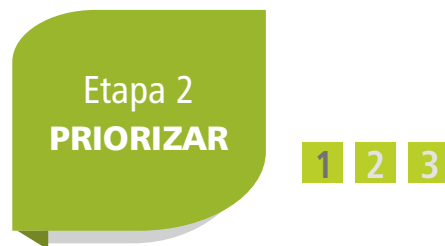
Durante este nuevo ejercicio continuamos el análisis de materialidad, alineado a los vectores del Mapa Estratégico de la empresa, que comenzamos en 2018. Para eso invitamos a clientes y Productores Asesores de Seguros a que nos den su opinión sobre la relevancia que debería tener cada tema material en nuestra organización.

3.337
nuevas encuestas de materialidad realizadas por clientes y Productores Asesores de Seguros

Etapas de la Materialidad



En 2018 se revisó y actualizó el anterior ejercicio de materialidad realizado en 2014. Los temas materiales identificados surgen del análisis de los temas críticos de la industria aseguradora y las tendencias de sustentabilidad globales, nuestra agenda de negocios y las recomendaciones de lineamientos internacionales como GRI ISO 26000, AA1000AP, Pacto Mundial y el SDG Compass.



El Consejo de Administración, nuestros Directores, los Referentes de RSE, clientes y Productores Asesores de Seguros priorizaron los temas materiales según la relevancia que, desde su postura, deberían tener en nuestra empresa.



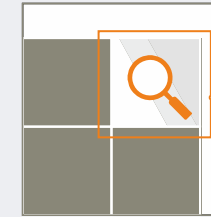
La Alta Dirección validó el ejercicio de materialidad y aprobó los contenidos que, como respuesta a los temas materiales, son incluidos en el Reporte de Sustentabilidad.



Los contenidos que dan respuesta a temas materiales y que integran el Reporte de Sustentabilidad fueron presentados mes a mes a la Alta Dirección a través de los Informes de Consejo. Se realizó una presentación del Reporte previo a la Asamblea para su validación final. A su vez, este Reporte cuenta con una verificación externa acorde a los Principios del estándar AA1000SAS de Aseguramiento de AccountAbility.

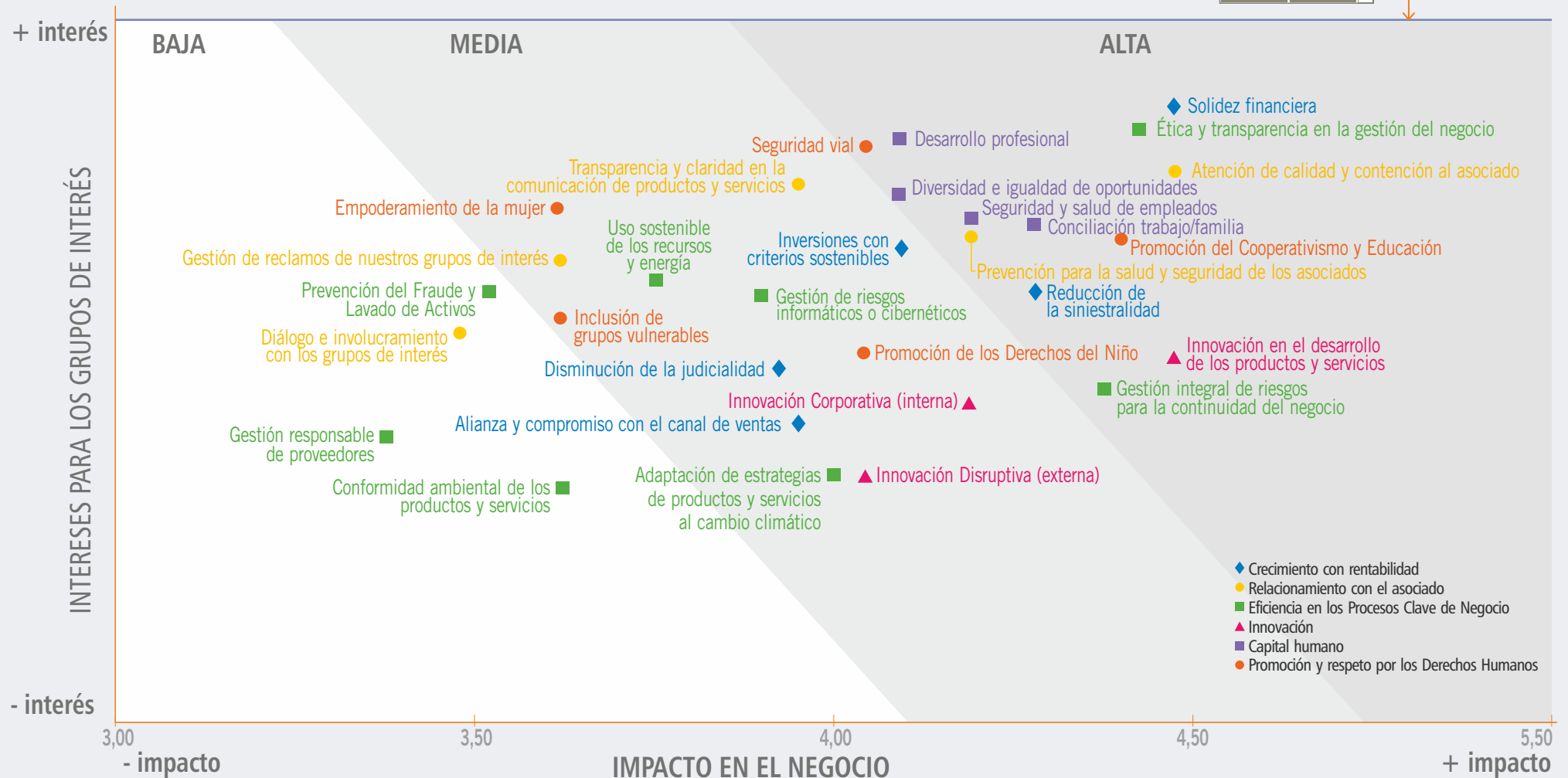


A continuación, presentamos la Matriz de Materialidad confeccionada a partir de la priorización del Consejo de Administración, nuestros Directores, los Referentes de RSE, clientes y Productores Asesores de Seguro.



Segmento en detalle de Matriz primaria más amplia.

MATRIZ DE MATERIALIDAD DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



Para ampliar la información sobre la influencia e impacto de los temas materiales respecto a los grupos de interés, ver el "Anexo del Reporte de Sustentabilidad", Capítulo 9.

➔ INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

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

- **GRI – Global Reporting Initiative - Guía GRI Standards.**
- **Norma Internacional de Responsabilidad Social - ISO 26000.**
- **Pacto Global de Naciones Unidas: COP AVANZADA.**
- **Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children).**
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, World Business Council for Sustainable Development - WBCSD).**

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándares GRI y los asuntos de la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social, presentada en la columna "ISO 26000".

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP Avanzada

Reafirmamos nuestro compromiso presentando una nueva "Comunicación para el Progreso", en la modalidad "Avanzada". Damos cuenta, de esta forma, del avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios universales que plantea el Pacto Global en base a cuatro grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.



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.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTENIDOS GENERALES							
GRI 102:	Perfil de la organización						
Contenidos	102-1 Nombre de la organización	4-7		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
Generales 2016	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4-7, 104 (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	Principio 5
	102-3 Ubicación de la sede	5		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Ubicación de las operaciones	5-6		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	104 (Nota 2)		✓		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	5-7, 45-46		✓		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	4-7, 24-25		✓		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	33, 104 (Nota 3), Anexo (4.1)		✗	8.5, 10.3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 3
	102-9 Cadena de suministro	4, 26-27, 42-43		✗		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	17, 104 (Nota 4)		✗		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	19-20, 77-78		✓		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	Principio 1
	102-12 Iniciativas externas	9-13, 29-30, 55-57, 61-65, 89-90, 109		✓		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	Principio 1
	102-13 Afiliación a asociaciones	13, 21-22		✓		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, 8-10, 17, 19-20, 24-26, 30-32, 56, 68-70, 91-92		✓		4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Principio 1
	Ética e integridad						
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	28-30, 55-56, 104 (Nota 5)		✓		4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Principio 1 Principio 4
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	29-30		✓		4.4, 6.6.3, 7.2	Principio 1
	Gobernanza						
	102-18 Estructura de gobernanza	15-18		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegación de autoridad	18		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	18		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	91-92		✓	16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Anexo 2.1		✓	5.5, 16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Anexo 2.1		✓	16.6	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Anexo 2.1		✓	5.5, 16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-25	Conflictos de intereses	104 (Nota 6), Anexo 2.1		✓	16.6	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	15-16, 18, 55-56, 91-92		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	15-16, 18, 30-31		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	105 (Nota 7)		✗		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	15-16, 55-56, 91-92		✓	16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	(Nota 8)		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	105 (Nota 9)		✓		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	91-92, 105 (Nota 10)		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Anexo 2.1		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Anexo 2.1		✗		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-35	Políticas de remuneración	Anexo 2.1		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	105 (Nota 11), Anexo 2.1		✗		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	105 (Nota 11), Anexo 2.1		✗	16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-38	Ratio de compensación total anual		105 (Nota 12)	✗		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		105 (Nota 12)	✗		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
Participación de los grupos de interés							
102-40	Lista de grupos de interés	Anexo 9.2		✓		5.3, 7.2	Principios 1 y 9
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	33		✓		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	Anexo 9.2		✓		5.3, 7.2	Principios 1 y 9
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	10-14, 29, 38, 43, 45-48, 50, 57, 91-92, Anexo 6		✓		5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principios 1 y 9

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	29, 45-48, 57, 91-92		✓		5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principios 1 y 9
Prácticas para la elaboración de informes							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	105 (Nota 13)		✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	91-92, Anexo 9.2		✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1
102-47	Lista de temas materiales	19, 91-92		✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1
102-48	Reexpresión de la información	105 (Nota 14)		✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	105 (Nota 15)		✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
102-50	Periodo objeto del informe	109		✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2	
102-51	Fecha del último informe	105 (Nota 16)		✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	105 (Nota 17)		✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	109		✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	109		✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2	
102-55	Índice de Contenidos del GRI	93-106		✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2	
102-56	Verificación externa	107		✓		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	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 9-10, 18-19, 24-25, 50, 77-78		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 87-88		✓	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	24-25		✓	8.2, 9.5	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	87-88		✓	13.1	6.5.5
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	35, Anexo (4.2)		✓		6.8.7
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	105 (Nota 18)		✓		
Impactos económicos indirectos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1

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

✓ SI Verificado. (✗) NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 42-44, 48, 50, 66-67, 68-70		✓		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	Principios 1,2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 35, 41, 44, 48-50, 64-67, 68-71		✓		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	35, 49, 66-71		✓	8.2, 11.2	6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	32, 41, 44, 48, 50, 68-71		✗	3.8, 8.3, 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	Principio 10
Prácticas de adquisición							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 9-10, 18-19, 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	Principios 1,2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27		✓		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	27		✗	8.3	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	
Anti-corrupción							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 29-32		✓		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	Principios 1,2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-32		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	29-32	105 (Nota 19)	✗	16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	29-32		✗	16.5	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	105 (Nota 20)		✓	16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Principio 10
Competencia desleal							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 9-10, 18-19, 29-32		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-32		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	105 (Nota 21)		✓		6.6.1-6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	
Materiales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 77-78		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78-86		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	80-86		✗		6.5.4	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	80-83		✗		6.5.4	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		105 (Nota 22)	✗		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	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 77-79, 84-86		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84-86		✓		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	84-86, Anexo (8.4)		✓	8.4, 13.1	6.5.4	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	105 (Nota 23)		✗	8.4, 13.1	6.5.4	
	302-3 Intensidad energética	105 (Nota 24)		✗	8.4, 13.1	6.5.4	
	302-4 Reducción del consumo energético	84-86, Anexo (8.4)		✗	8.4, 13.1	6.5.4, 6.5.5	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	84-86, Anexo (8.4)		✗	8.4, 13.1	6.5.4, 6.5.5	
Empleo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-10, 18-19 33-36, 55-57		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34-36, Anexo (4.1-4.2)		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/note	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo (4.1)		✓	5.1, 8.5 8.6, 10.3	6.4.3	Principio 3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	34-36, Anexo (4.2)		✓	3.2, 8.5		Principio 3
	401-3 Permiso parental	Anexo (4.1)		✓	5.1, 8.5	6.4.4	Principio 3
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 36-38, 55-56		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36-38		✓		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	38		✓	8.8	6.4.6	Principio 3
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	38, Anexo (4.3)		✓	3.3, 8.8	6.4.6, 6.8.8	Principio 3
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	38, 105 (Nota 25)		✓	3.3, 8.8	6.4.6, 6.8.8	Principio 3
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	105 (Nota 26)		✓	8.8	6.4.6	Principio 3
Formación y enseñanza							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 30-41		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-41		✓		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	39, Anexo (4.4)		✓	4.3, 4.4, 4.5, 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	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	41		✓	8.2, 8.5	6.4.7, 6.8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	41		✓	5.1, 8.5, 10.3	6.4.7	Principio 3

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

✓ SI Verificado. (✓) NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 9-10, 18-19, 33, 55-57, 64-66		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15-16, 33		✓	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	15-16, 33, Anexo (4.1)		✓	5.1, 5.5, 8.5	Principio 3
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	105 (Nota 27)		✗	5.1, 10.3	Principio 3
No discriminación							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 9-10, 18-19, 33, 55-57, 64-66		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64-66		✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	105 (Nota 28)		✗	5.1, 8.8	Principios 1 y 3
Libertad de asociación y negociación colectiva							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	9-10, 18-19, 27-30, 55-56		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27-28, 33, Anexo (3.2)		✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	27-30, 33, Anexo (3.2)		✓	8.8	Principio 3
Trabajo infantil							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 27-28, 55-56, 61-63		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-28, 55-56, 61-63		✓		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	27-28, Anexo (3.2), 105 (Nota 29)		✗	8.7	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	Principio 2y 3
Trabajo forzoso u obligatorio							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 27-30, 55-56		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27-28, 55-56		✓		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	27-28, Anexo (3.2), 105 (Nota 30)		✗	8.7	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 2
Evaluación de derechos humanos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 29-30, 55-67		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57, 60-61		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	56-57		✗		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5	Principio 1
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	57, 60-61		✗		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5	Principio 1
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	56, 105 (Nota 31)		✗		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1
Comunidades locales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 9-10, 18-19, 26, 58-59, 70-76		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26, 58-59, 70-76		✓		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	58-59,70-76		✓		6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principios 7 y 10
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	26		✗	1.4	6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 7

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño	
Evaluación social de los proveedores								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 27-28		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27-28		✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	27-28		✗	5.2, 8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Principios 1, 2 y 10
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	27-28		✗	5.2, 8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Principio 1,3 y 10
Salud y seguridad de los clientes								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 51-53		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51-53		✓	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	51-53, 105 (Nota 33)		✓	6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	105 (Nota 34)		✓	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	
Marketing y etiquetado								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 29-32, 50		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29-32, 50		✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	105 (Nota 35)		✓	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	105 (Nota 36)		✓	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	105 (Nota 37)		✓	4.6, 6.7.3	Principio 6	
Privacidad del cliente								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1	

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

(✓) SI Verificado. (✗) NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-10, 18-19, 29-30, 54		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	105 (Nota 38)		✓		6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Principio 6
Cumplimiento socioeconómico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-10, 18-19, 29-30		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-32		✓		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	105 (Nota 39)		✓		4.6, 6.7.1- 6.7.2	Principio 6
Prácticas de Inversión y abastecimiento							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9-10, 18-19, 24-25		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25		✓			
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	105 (Nota 40)		✗			
Atención de calidad y contención al asociado/cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓		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	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8-10, 18-19, 45-48, 58-59		✓		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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-48, 59		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	G4 PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de clientes	45		✗			
	N1 Contención de los accidentados en siniestro viales (cantidad de atendidos por el EIR)	46-48, Anexo (5.3)		✗			
	N2 Contención al asociado ante catástrofes (cantidad de intervenciones realizadas por el EIPS)	46-48		✗			

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

✓ SI Verificado. ✗ NO Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 107-108



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/nota	Omisión	Verificación Externa	ODS	ISO 26000	Derechos del niño
Reducción de la siniestralidad							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 24-25, 46, 51-53		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 53		✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
N3	Porcentaje de Siniestralidad	24-25, 53, 105 (Nota 41)		✗			
Disminución de la judicialidad en ART							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 18-19, 46-48		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 47, 105 (Nota 42)		✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Innovación Corporativa							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	91-92, Anexo 9.2		✓	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	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8-10, 17-19, 25, 49, 68-70		✓	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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40, 44, 49	105 (Nota 43)	✓	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Notas

Nota 1: El Grupo Sancor Seguros no vende productos o servicios que sean sujetos de cuestionamiento por parte de los grupos de interés o sean de debate público.

Nota 2: Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.; Alianza Inversora S.A.; Prevención A.R.T. S.A.; Punto Sur Sociedad Argentina de Reaseguros S.A.; Grupo SS S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión; Alianza Servicios S.A.

Nota 3: Todos los empleados con contratos fijos poseen jornada completa.

Nota 4: Durante el período no hubo cambios significativos en la cadena de suministro. Durante el ejercicio económico 2018/2019 las sociedades Prevención Seguros de Retiro S.A. y Punto Sur Servicios Técnicos S.A. fueron incluidas a la estructura societaria del Grupo Sancor Seguros. Además, en marzo 2018 se constituyó legalmente Neurociencias Marcelo T. de Alvear S.A.; en la que Prevención ART tiene un 50% de

participación accionaria. Se trata del Centro CITES INECO, un polo de conocimiento, salud, educación e innovación donde convergen la investigación, las neurociencias, la tecnología y el emprendedurismo.

Nota 5: Nuestra misión, visión y valores están disponibles en nuestra web institucional www.gruposancorseguros.com.

Nota 6: Durante 2018-2019 no hubo conflictos de intereses en el Consejo de Administración.

Nota 7: Anualmente, se fijan objetivos estratégicos para la empresa. Direcciones y áreas definen las acciones para cumplirlos y sus propios objetivos. Al finalizar el año se evalúa, a través de indicadores, su cumplimiento y los desvíos correspondientes. Como compensación, la práctica de pago variable implica un pago anual en función al cumplimiento de objetivos. El pago depende del porcentaje de cumplimiento real en función a lo planificado como objetivo.

Los Consejeros están sujetos a dos tipos de controles de aptitud: requisitos del Estatuto Social, que se verifican durante el proceso de las Asambleas respecto de los candidatos a ser elegidos y requisitos establecidos por la Superintendencia de Seguros de la Nación para ser miembro del Órgano de Administración o de la Alta Gerencia de una aseguradora y/o reaseguradora, los cuales están incluidos en el Reglamento de la Actividad Aseguradora. La Secretaría Rentada hace una verificación de estos y cada uno de ellos debe remitir a la SSN una DDJJ con sus datos, antecedentes y documentación respaldatoria. Este organismo tiene la facultad de impugnarlos.

Nota 8: Cada reunión del Consejo de Administración tiene una función de revisión ya que allí los gerentes y directores exponen cómo cumplieron con los objetivos y responden por su accionar.

Nota 9: El Consejo de Administración se reúne mensualmente para supervisar estos temas.

Nota 10: El CEO y Director general Corporativo son los responsables de revisar el Reporte y se le envía al Comité de Relaciones y Educación Cooperativa, que está conformado por integrantes del Consejo de Administración.

Nota 11: Se utilizan estructuras salariales confeccionadas a partir de datos de mercado aportados por encuestas salariales, las que son realizadas por consultoras independientes. La remuneración se determina a partir de los puestos a cubrir, previa descripción y evaluación de estos.

Nota 12: Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este contenido no se reporta.

Nota 13: Mientras que las empresas Sancor Seguros y Prevención ART presentan memorias y balances financieros divididos, en este Reporte de Sustentabilidad se presenta el desempeño en conjunto del Grupo Sancor Seguros. Las siguientes compañías del Grupo no son incluidas en el presente Reporte de Sustentabilidad: Sancor Seguros S.A. (Uruguay); Sancor Seguros del Paraguay S.A.; Sancor Seguros do Brasil S.A.; Sancor Seguros Participações S.A.; Prevención Salud S.A.; Punto Sur Management Inc. L.L.C.; Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social S.A.; Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A.; Banco del Sol; Punto Sur Servicios Técnicos S.A.; Neurociencias Marcelo T. de Alvear S.A. Para más información sobre las empresas que presentan su Reporte de Sustentabilidad independiente consultar la sección Alcance y lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019.

Nota 14: Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y reformulaciones de información se realizan a lo largo del Reporte.

Nota 15: El Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 no presenta cambios significativos en la lista de temas materiales y su cobertura con respecto al reporte anterior.

Nota 16: Reporte de Sustentabilidad 2017-2018.

Nota 17: Anual.

Nota 18: El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el período 2018-2019, entendidas como desgravaciones y créditos fiscales, subsidios, premios, exención del pago de regalías, asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación, subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes.

Nota 19: Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestras operaciones, no reportamos indicadores relacionados al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Nota 20: No se registraron casos de corrupción durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 21: No se han registrado acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Nota 22: El contenido en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio del Grupo Sancor Seguros, este contenido no aplica para la Organización.

Nota 23: Actualmente, estamos trabajando en identificar el consumo energético externo significativo por nuestras operaciones, principalmente por los viajes de los Productores Asesores de Seguro. Estaremos publicando este dato en los próximos informes.

Nota 24: La intensidad de energía eléctrica es 12,77 GJ por empleado. Se consideró la cantidad de empleados de las oficinas incluidas en el cálculo del consumo de energía eléctrica.

Nota 25: Para prevenir afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC, continuamos publicando consejos para un uso adecuado de la voz bajo el programa "Voz maestra". Estamos realizando mediciones de contaminantes en el sector (iluminación, ruido, temperatura, humedad, concentración de CO2) para ver si debemos mejorar alguno de estos aspectos y seguimos instando en los hábitos de los empleados (hidratación permanente, horarios de descanso, etc.). Para prevenir las apariciones de enfermedades musculoesqueléticas se realizan las pausas activas con profesores de educación física o kinesiólogos; evaluaciones y adecuaciones ergonómicas de puestos de trabajo y entrega de elementos ergonómicos (bases elevadoras de monitor, apoyapiés, pad mouse, bajo teclados, etc.).

Los trabajadores jóvenes no tienen una incidencia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.

Nota 26: En el Comité Mixto los empleados están representados por sindicato, y allí se trabajan temas de higiene y seguridad. Los trabajadores jóvenes no tienen aspectos de salud y seguridad específicos a ser considerados según la naturaleza del trabajo en la empresa.



Nota 27: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto a las mujeres.

Nota 28: No se registraron incidentes de discriminación durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 29: No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 30: No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 31: El Código de Conducta de Proveedores que firman los proveedores registrados en el Módulo de Homologación, contiene una cláusula sobre Derechos Humanos.

Nota 33: El 100% de los productos y servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.

Nota 34: No se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 35: El 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el Art. 23

de la Ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad aseguradora (Resolución SSN N° 38.708, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas. Más información en: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/238219/texact.htm>. No aplica el requerimiento sobre información relativa a derechos del niño.

Nota 36: No se han registrado incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 37: No se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 38: No se han registrado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente durante el ejercicio 2018-2019.

Nota 39: Durante el ejercicio el Grupo no recibió sanciones por incumplimiento de leyes sociales o económicas.

Nota 40: Estamos trabajando en la construcción y sistematización de este contenido para que pueda ser reportado en los próximos Reportes.

Nota 41: El porcentaje de siniestralidad se calcula en base a los Anexos de los Estados Contables presentados a Superintendencia.

Nota 42: En materia de judicialidad del sistema de Riesgos del Trabajo, la Ley 27.348 continuó consolidándose, logrando un mejor funcionamiento de las comisiones médicas jurisdiccionales y la adhesión de nuevas provincias. Esto significó, como dato positivo, una disminución del 25% en el ingreso de nuevos juicios al sistema, en comparación con el ejercicio económico anterior. El 4 de julio de 2019, la Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe dio media sanción al proyecto de adhesión a la Ley Nacional 27.348, el que aguarda ser tratado por la Cámara de Diputados. Actualmente, los juicios que ingresan de la provincia de Santa Fe representan el 40% del total de demandas de nuestra ART, por lo que será un gran avance en materia de judicialidad si se logra la adhesión de esta provincia.

Nota 43: Durante el ejercicio 2018/2019 se creó la Dirección de Innovación y Tecnología, por lo que a futuro se trabajará en indicadores de desempeño de gestión.



Informe de Verificación Independiente

A los Grupos de Interés de Grupo Sancor Seguros

Introducción

Bureau Veritas de Argentina, en su carácter de verificador independiente, ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, a través de diferentes técnicas de verificación.

Alcance de la Verificación

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- Guía GRI Standards – de Conformidad Exhaustiva
- Principios de AccountAbility AA1000AP 2018 - Norma de aseguramiento AA1000AS - Norma para el diálogo con los grupos de interés AA1000SES
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Guía Derechos del Niño y Principios Empresariales
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- ISO 26000:2010 - Norma Internacional de Responsabilidad Social
- Iniciativa Caring for Climate
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (2015)

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

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

La alta dirección del Grupo Sancor Seguros, a través del Consejo de Administración y los directivos involucrados, ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente brindando toda la información solicitada.

La información verificada se limita a las operaciones del Grupo Sancor Seguros en la República Argentina. Métodos utilizados para la verificación

Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000AP (2018): Inclusividad, Materialidad, Capacidad de Respuesta e Impacto, y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI Standards.

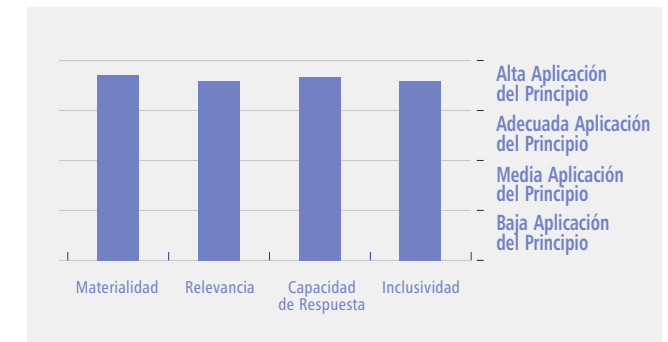
Para ello se recurrió a la verificación de documenta-

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

Conclusiones

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2018/2019, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, alcanzando la conformidad exhaustiva.

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



Se destaca la alta aplicación de los Principios de Materialidad y Capacidad de Respuesta y los avances en la aplicación de los Principios de Inclusividad e Impacto.

Se verifican avances en la definición de Objetivos de Sustentabilidad y su seguimiento a través de indicadores de desempeño.

Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO 26000, AA1000, GRI Standards, Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales, Principios para el Empoderamiento de la Mujer, Iniciativa Caring for Climate, Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass), como herramientas para fortalecer la gestión de RSE y la vocación de la compañía a incorporar y adherir a diversos estándares y/o lineamientos validados con el objetivo de proveer una mejor rendición de cuentas a sus públicos.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin y la inclusión de temas materiales abordados en el reporte.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.
- Definición de Proceso de Integridad y comité de ética.
- Se destaca la creación del área de Innovación Tecnológica como forma de gestión del proceso de Transformación Organizacional contemplando las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Se destaca la aplicación de metodología de diagnóstico realizado a temas de Derechos Humanos y la obtención de expectativas de los empleados utilizando metodología establecida en Guía de Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos
- Generación de indicadores asociados a los ODS en función de su grado de relevancia e impacto.

Áreas de Mejora

- Fortalecer el gobierno y participación de los directivos y grupos transversales gerenciales de trabajo en el proceso de RSE.
- Mayor agilidad en la implementación de acciones relacionadas a temáticas abordadas en los últimos ciclos. Ejemplo: Diversidad y Empoderamiento de Mujeres, Igualdad.
- Extender la política de preferencia de compra a proveedores locales, definida en Casa Central, a las demás zonas.
- Establecer mapa de riesgos (relacionados con Derechos Humanos) para evaluar las operaciones de Grupo Sancor Seguros y los eslabones de su cadena de valor donde podría haber riesgo alto, y desarrollar mecanismos de seguimiento y evaluación en función de los cambios organizacionales.
- Continuar trabajando en la definición, funcionamiento y puesta en marcha de canal de denuncia (Línea Ética).
- Reforzar el avance en la definición de los planes de acción para el logro de los Objetivos de Sustentabilidad (KPI's) definidos en los diferentes niveles y áreas de negocio y su seguimiento.
- Formalizar el seguimiento y aprobación de la Planificación de RSE de las Unidades de Negocios.
- Generar objetivos concretos y medibles en temas relacionados al cambio climático que incluya la concientización en todos los niveles de la organización.



En el Anexo del Reporte se publica la tabla con detalle de la metodología para la verificación de los indicadores publicados por el Grupo Sancor Seguros.

Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas

Bureau Veritas es una empresa de servicios profesional e independiente con especialidad en Calidad, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social, con 190 años de trayectoria en la prestación de servicios independientes de declaración de Conformidad.

Bureau Veritas ha implementado un Código de Ética en su organización con la intención de asegurar que todo su personal mantiene altos estándares éticos en sus actividades con particular atención a la prevención de conflictos de intereses. Los miembros del equipo de declaración de veracidad de Bureau Veritas cuentan con amplia experiencia en la verificación de cumplimiento de diversos estándares internacionales y conocimiento de las mejores prácticas de emisión de Reportes de Sustentabilidad. Bureau Veritas no tiene interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones del Grupo Sancor Seguros.



Lic. Gabriel Pickholz
Auditor Líder
Bureau Veritas Argentina
Septiembre, 2019

Alcance y Lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019



Este es el decimocuarto (14^o) Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros en Argentina, que abarca la información del ejercicio económico correspondiente al período julio de 2018 a junio de 2019. Nuestra empresa de medicina prepaga, Prevención Salud, elabora en forma independiente su cuarto Reporte de Sustentabilidad, correspondiente al ejercicio 2018/2019. Del mismo modo, el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) presenta su tercer reporte para el mismo período.

Asimismo, con la coordinación de la Gerencia de RSE del Grupo Sancor Seguros en Argentina, todos los países donde el Grupo tiene presencia publicaron sus segundos Reportes de Sustentabilidad locales, con los cuales se comunican los logros de sustentabilidad obtenidos durante sus ejercicios económicos. De esta forma, Sancor Seguros Uruguay y Sancor Seguros Brasil presentaron sus Reportes de Sustentabilidad 2018 y Sancor Seguros del Paraguay presentó su Reporte de Sustentabilidad 2018/2019.

Tanto este Reporte 2018/2019 como el Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros se basan en los siguientes lineamientos:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass – Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global. Este reporte se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

- El Reporte está estructurado siguiendo las 7 Materias Fundamentales de la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 Principios– Alcanzando Nivel Avanzado de COP (Comunicación para el Progreso).
- Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Save The Children y Pacto Global - Nivel Avanzado COP.
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (ONU).
- Guía de Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (Naciones Unidas).
- Iniciativa Cuidando el Clima (Caring for Climate - ONU).
- Serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018 - Norma de aseguramiento AA1000AS / AA1000SES – Diálogo con los grupos de interés).

El Anexo del Reporte de Sustentabilidad contiene información adicional a este reporte anual. Se publica en un documento independiente que también involucra todos los lineamientos mencionados y se encuentra disponible con la versión completa en la página web corporativa. A lo largo del reporte principal, identificamos con un símbolo la información disponible en el anexo.

En la gestión de sustentabilidad del Grupo, así como en el esquema de presentación de este reporte se adoptan las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000. Ocho años después del lanzamiento de esta normativa, seguimos comprometidos con la adopción de sus principios y recomendaciones.

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

Como novedad, este año hemos expandido la consulta de materialidad a un mayor número de grupos de interés, reforzando nuestro compromiso con un diálogo abierto. A su vez, profundizamos nuestro compromiso con la Agenda Global 2030 de Naciones Unidas, al identificar indicadores para cada meta de ODS que tenga una relevancia estratégica en nuestra organización y en la que podemos impactar directamente.

Nuevamente, este Reporte implica la presentación de nuestra Comunicación para el Progreso (COP) en su nivel Avanzado, demostrando nuestro continuo apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas.


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

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

FAX - LÍNEA SIN CARGO: 0800-444-2850

CORREO ELECTRÓNICO: RSE@gruposancorseguros.com

REDES SOCIALES:  facebook.com/sancorseguros

 linkedin.com/company/grupo-sancor-seguros

CORREO POSTAL: Área de Responsabilidad Social Empresaria -
Grupo Sancor Seguros - Ruta Nacional N° 34 Km 257 - CP 2322 -
Sunchales - Santa Fe - Argentina



Derechos Humanos
Asunto 4. Resolución de Reclamaciones.



Sobre ISO 26000:
www.iso.org/iso/social_responsibility

Sobre GRI:
www.globalreporting.org

Sobre AA1000:
www.accountability.org/standards

Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:
www.pactoglobal.org.ar

Sobre Derechos del Niño y Principios Empresariales:
www.unicef.org

Sobre Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:
www.unwomen.org

Sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible:
www.un.org/sustainabledevelopment/es/

Sobre SDG Compass:
www.sdgcompass.org

Sobre Caring for Climate:
www.caringforclimate.org



CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

Nuestro sitio web: www.gruposancorseguros.com

Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formatos: Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 versión completa digital,

Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019.

Distribución: gratuita.

Acceso: los documentos en formato electrónico se encuentran disponibles en www.gruposancorseguros.com



SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

Ser sustentable. Mantener el justo equilibrio de ese ida y vuelta cotidiano de los hombres entre sí y con el entorno. Potenciar un desarrollo integral, sin alterar la dinámica del medio ambiente. Esas son premisas que sostiene el Grupo Sancor Seguros para asegurar a las nuevas generaciones un ámbito natural y social más amigable.

Y la imagen de tapa de este Reporte de Sustentabilidad pone su acento en esa elección: el mundo que pretendemos para el futuro se concreta con nuestro accionar como Ciudadanos Sustentables, encastrando como en un rompecabezas, cada una de nuestras acciones, en función de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Trabajar por ellos en una comunidad global, requiere de una mirada abarcativa y solidaria, con propuestas innovadoras tecnológicamente pero respetuosas de los recursos del planeta, brindando un marco de seguridad y dignidad para que las personas cumplan sus sueños, y así hacer de este mundo, un mejor lugar para ser felices.

cicarelli fisanotti

AGRADECIMIENTOS

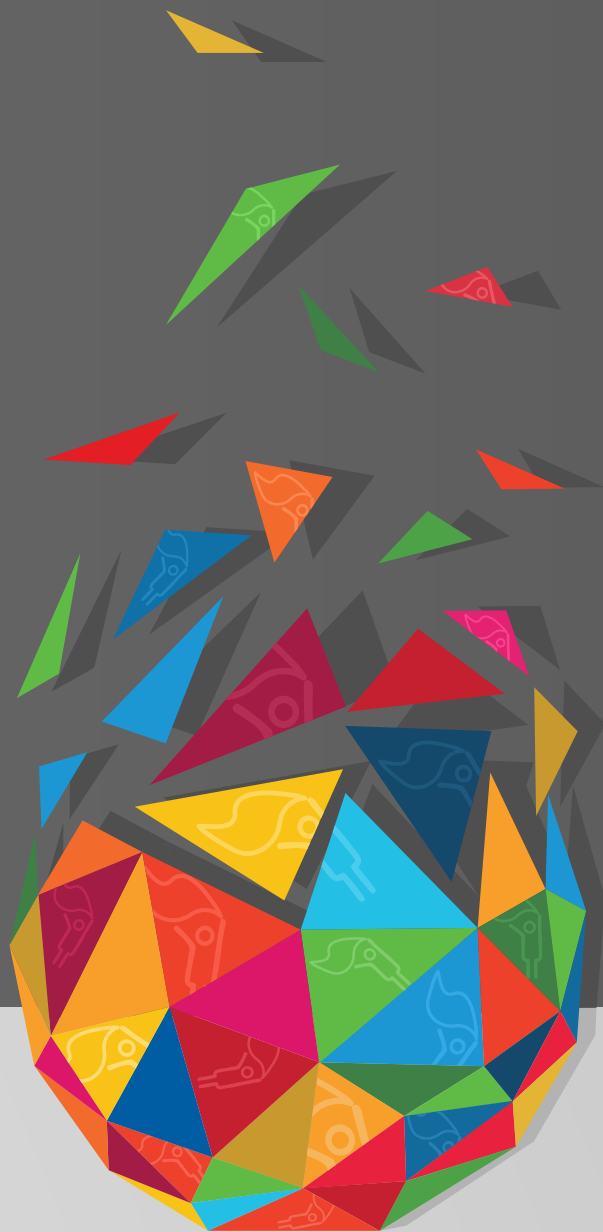
Como cada año, queremos agradecer muy especialmente el aporte del equipo de colaboradores de todas las áreas y de las Unidades de Negocios de Argentina, que contribuyeron y participaron activamente en la elaboración del nuevo Reporte de Sustentabilidad.

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

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

Sunchales, septiembre de 2019.





ANEXO del Reporte de SUSTENTABILIDAD 2018/2019

14 AÑOS DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA PARA UNA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

BASADO EN:

Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000

GRI STANDARDS (DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA)

AA1000AP - AA1000SES - AA1000AS

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (COP AVANZADA)

DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

INICIATIVA CARING FOR CLIMATE

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - SDG COMPASS (GUÍA 2015)



Hacia un Ciudadano SUSTENTABLE

Sobre el Anexo del Reporte de Sustentabilidad

Este documento corresponde al Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 del Grupo Sancor Seguros, donde se incluye información complementaria a lo publicado en dicho documento y de utilidad para nuestros grupos de interés clave y esfera de influencia.

En este Anexo, presentamos información que amplía en detalle los temas materiales mencionados en el cuerpo del Reporte, que por su extensión y complejidad fueron incluidos en esta publicación. Todos ellos están debidamente identificados en la versión completa con la siguiente referencia:



También presentamos en esta publicación información adicional, que si bien no responde a temas relevantes o materiales pueden ser de interés para nuestros públicos clave.

Índice de Contenidos



 <p>1. UN GRUPO ASEGURADOR COMPROMETIDO CON EL FUTURO</p>	<p>Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas 3</p> <p>Evolución del Proceso de RSE desde sus inicios 7</p>	 <p>5. ASUNTOS DE CONSUMIDORES</p>	<p>Compromiso con nuestros Productores Asesores de Seguros..... 46</p> <p>Compromiso con nuestros Clientes 48</p> <p>Servicio de atención y apoyo al cliente 49</p> <p>Acceso a servicios esenciales: Microseguros 54</p> <p>Nuevos desarrollos para los clientes 56</p> <p>Servicios para niños y jóvenes 56</p> <p>Educación, protección de la salud y seguridad de los asegurados.. 57</p> <p>Protección y privacidad de los datos de los asegurados 60</p>
 <p>2. GOBIERNO DE LA EMPRESA</p>	<p>Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria..... 10</p> <p>Gobierno de RSE..... 15</p> <p>Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio..... 16</p> <p>Relevamiento y Análisis de Riesgo..... 18</p>	 <p>6. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>Compromiso con el respeto y la Promoción de los derechos humanos 61</p> <p>Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros: Derecho a la Vida. Seguridad vial 63</p>
 <p>3. PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO</p>	<p>Desempeño Económico..... 19</p> <p>Nuestra Cadena de Valor..... 20</p> <p>Anticorrupción..... 24</p> <p>Auditorías a Proveedores..... 25</p> <p>Capacitaciones a Proveedores..... 26</p>	 <p>7. PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD</p>	<p>Desarrollo científico, económico y social. Acceso a la tecnología 67</p> <p>Educación y cooperativismo 68</p> <p>Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades..... 70</p> <p>Prevención, salud y seguridad en las generaciones futuras 71</p> <p>Alcance geográfico de las acciones realizadas en la comunidad . 72</p> <p>Educación y Cultura 74</p>
 <p>4. PRÁCTICAS LABORALES</p>	<p>Trabajo y Relaciones Laborales..... 28</p> <p>Condiciones de trabajo y Protección Social 34</p> <p>Seguridad y Salud Ocupacional de nuestros empleados 37</p> <p>Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo..... 39</p> <p>Representación Sindical 45</p>	 <p>8. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE</p>	<p>Conformidad ambiental de los productos y servicios 75</p> <p>Prevención de la contaminación 79</p> <p>Adaptación a los cambios meteorológicos 85</p>
		 <p>9. INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE</p>	<p>Identificación de nuestros grupos de interés 86</p> <p>Informe de Verificación Independiente 89</p>

1 UN GRUPO ASEGURADOR COMPROMETIDO CON EL FUTURO

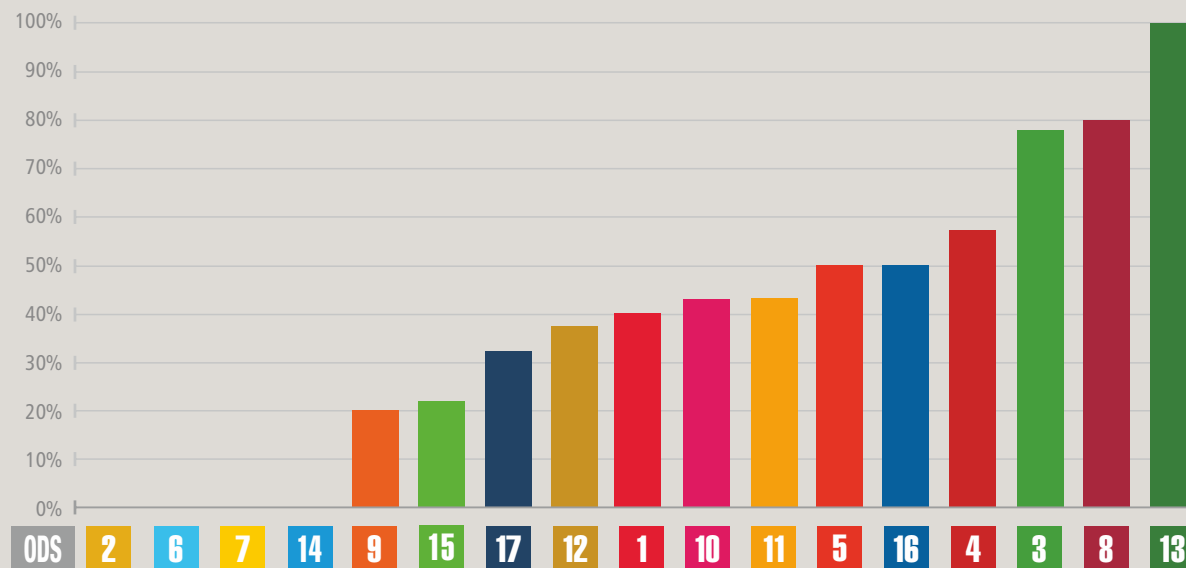
➔ CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

Análisis de relevancia e impacto de ODS para el Grupo Sancor Seguros

Durante el año 2019 realizamos un análisis para comprender la relevancia y el impacto que las Metas 2030 correspondientes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tienen en nuestro negocio. Entendemos que este ejercicio en algunos casos es aspiracional, en otros, respondemos al momento actual de nuestro negocio. Por eso creemos que es de suma importancia acompañar el proceso de contribución de los ODS con un análisis anual de nuestra participación como empresa aseguradora y presentar indicadores con avances concretos.

El análisis que hicimos consideró las siguientes variables:

Relevancia y contribución de ODS



- **Relevancia:** revisión de la relevancia de cada ODS según la contribución del Grupo a las metas.
- **Impacto e indicadores:** sistematización de indicadores relacionados a los ODS y las metas seleccionadas.

- **Directo / Indirecto:** análisis de las metas cuya relevancia es ALTA y determinación del impacto de esas metas como DIRECTO o INDIRECTO.

En el ejercicio de la contratapa del Reporte de Sustentabilidad se presentan los ODS de relevancia ALTA y las metas de IMPACTO DIRECTO.

METAS de RELEVANCIA ALTA e IMPACTO DIRECTO



- 3.1** Para el año 2030, reducir la proporción global de la mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.
- 3.2** Para el año 2030, poner fin a las muertes prevenibles de los recién nacidos y niños menores de 5 años de edad, con el compromiso de todos los países en el objetivo de reducir la mortalidad neonatal a por lo menos 12 por 1.000 nacidos vivos y en menores de 5 años, por lo menos a 25 por cada 1.000 nacidos vivos.
- 3.4** Para el año 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento; y promover la salud mental y el bienestar.
- 3.5** Fortalecer la prevención y tratamiento de abuso de sustancias, incluido el abuso de estupefacientes y el uso nocivo del alcohol.
- 3.6** Para el año 2020, reducir a la mitad el número de muertes a nivel mundial y las lesiones causadas por accidentes de tráfico.
- 3.8** Lograr la cobertura universal de salud, incluida la protección financiera del riesgo, el acceso a los servicios esenciales de calidad para el cuidado de la salud y el acceso a los medicamentos esenciales seguros, eficaces, de calidad y asequibles; y vacunas para todos.



- 4.3** Para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
- 4.4** Para el año 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen habilidades pertinentes, incluidas las habilidades técnicas y profesionales, para el empleo, empleos decentes y el espíritu empresarial.
- 4.7** Para el año 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para promover el desarrollo sostenible, incluyendo, entre otros, a través de la educación para el desarrollo sostenible y estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía global y la apreciación de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.



- 5.1** Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas en todas partes.
- 5.5** Garantizar la participación plena y



- 8.2** Lograr mayores niveles de productividad mediante la diversificación económica, la modernización tecnológica y la innovación, incluso a través de un enfoque de alto valor añadido y sectores de trabajo intensivo.
- 8.3** Promover políticas orientadas hacia el desarrollo que apoyan las actividades productivas, la creación de empleo decente, el espíritu empresarial, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, en particular mediante el acceso a los servicios financieros.
- 8.4** Mejorar progresivamente, hasta el año 2030, la eficiencia de recursos globales en el consumo y la producción y tratar de desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, de acuerdo con el marco de 10 años de programas sobre consumo y producción sostenibles, con los países desarrollados a la vanguardia.



METAS de RELEVANCIA ALTA e IMPACTO DIRECTO



- 8.5** Para el año 2030, lograr el pleno y productivo empleo y el trabajo decente para todas las mujeres y hombres, en particular para los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- 8.6** Para el año 2020, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes sin empleo, la educación o la formación.
- 8.7** Tomar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, el fin a la esclavitud moderna y la trata de personas y conseguir la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluyendo el reclutamiento y uso de niños soldados, y que en 2025 erradiquemos el trabajo infantil en todas sus formas.
- 8.8** Proteger los derechos laborales y promover la seguridad y asegurar los entornos de trabajo para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular de las mujeres migrantes y las personas con empleo precario.
- 8.10** Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a la banca, los seguros y los servicios financieros para todos.



- 13.1** Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.
- 13.2** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- 13.3** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.



- 16.2** Poner fin al maltrato, la explotación, la trata, la tortura y todas las formas de violencia contra los niños.
- 16.4** Para 2030, reducir de manera significativa las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de bienes robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada.
- 16.5** Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- 16.6** Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.

Promoción de los ODS

En la sección de RSE de la web del Grupo, se publican acciones y novedades en relación a la gestión de la empresa en cuanto a sustentabilidad y contribución a los ODS.

	Visitas totales	Visitas únicas
Toda la web de RSE	25.503	19.457
Solo la HOME RSE	12.071	8.768
Reporte Social	1.432	1.079

Promoción de los ODS

1 3 4 5 8 9 10 11 12 13 15 16

Instituciones vinculadas a la Sustentabilidad:

Pacto Global de Naciones Unidas; Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS); Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE); Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) - División RSE; IRAM (Comités de Gobernanza y RSE); Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC); Cámara de Comercio de Estados Unidos (AMCHAM); Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD); UNICEF Argentina; LIDE (Grupo de Líderes Empresariales). En el interior del país: VALOS (Mendoza); MoveRSE (Rosario); FortaleceRSE (Mar del Plata); ImpulsaRSE (Bahía Blanca); AcercaRSE (Zárate-Campana-Lima); Grupo de RSE del Centro Industrial y Comercial de Rafaela y la Región (CCIRR), entidades que reúnen a empresarios y organizaciones de las respectivas regiones interesados en desarrollar sus negocios en el marco de políticas comunes de sustentabilidad.

1 4 5 8 10 12 13 16

Instituciones vinculadas al cooperativismo:

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

8 11 12 13 15

Instituciones vinculadas al medio ambiente:

Fundación Hospital de Pediatría Garrahan; Cooperativa El Ceibo RSU; Cooperativas de Recicladores de Río Negro; Municipio de General Roca; Cooperativa CURA; Hospital Materno Infantil; Municipio de Mar del Plata; Cooperativa de trabajo Coreme; Fundación Ciudad Limpia; Fundación Expresarte; Cooperativa Recuperadores Urbanos Río4; Asociación del Hospital Infantil de la Ciudad de Córdoba; Municipalidad de Rosario; Cooperativas de Trabajo de excartoneros de Rosario; Hospital de Niños Víctor J. Vilela; Municipalidad de Santa Rosa; Cooperativa de Cartoneros de Paraná; Ecoreciclar; UNICOOP; Asociación Dignidad y Vida Sana de Santa Fe; Casa del Niño "Rincón del Sol", Jardín "San Carlos" y Colegio "San José" de Sunchales; Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia; Municipalidad de Sunchales; Whör Química, Esperanza.

1 8 9 10 11 13

Instituciones vinculadas a la actividad aseguradora:

Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA); Comité Asegurador Argentino; Asociación Panamericana de Fianzas (APF); Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA); Asociación de Ginebra.

1 3 4 8 9 10 11 16

Instituciones vinculadas a la seguridad y la prevención de riesgos:

Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO); Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina (CESVI); Sistema Integrado de Denuncias de Accidentes de Tránsito (SIDEAT); Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV); Ciudad Colaborativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1 4 5 8 10 16

Instituciones vinculadas a la inclusión e igualdad:








Fondo Fiduciario de Capital Social (FONCAP); ONU Mujeres; Fundación Huésped; Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA); Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.); Programa Argentino para Niños, Adolescentes y Adultos con Condiciones de Espectro Autista (PANAACEA); Fundación IDEL; Club de Empresas Comprometidas.










➔ EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE RSE DESDE SUS INICIOS



	 Grupo de Interés participante de diálogos	 Temas del Diálogo	 Lineamientos	 Verificación
2005/2006	Empleados. Productores Asesores de Seguros. Clientes.	Marca, Prevención y Seguridad; y RSE (2.804 expectativas).	GRI 2002 Aa1000.	
2006/2007	Durante este Ciclo no se realizaron nuevos diálogos. Se trabajó sobre los resultados del año anterior (en las 2.804 expectativas relevadas para armar planes de acción y respuestas).	-	-	
2007/2008	Expertos e Interesados en Seguridad Vial (Gobierno, Privados y Organizaciones Sociedad Civil).	Seguridad Vial (31 expectativas).	GRI G3 "C" AA1000AS.	
2008/2009	Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Reporte Social y Mejoras en Proceso RSE.	GRI G3 "C" AA1000SES Pacto Global.	
2009/2010	Proveedores (en general).	Reputación, RSE y Prevención y Seguridad. (53 expectativas).	GRI G3 "C+" AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Activa)	
2010/2011	Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Reporte Social y Mejoras en Proceso RSE.	ISO 26000 GRI G3 "C" Protocolo Técnico GRI 2011 AA1000SES Pacto Global (COP Activa).	
2011/2012	Proveedores (aliados estratégicos) Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Comunicación y Relación; Gestión y Servicio y RSE (161 expectativas). Materialidad del Reporte de Sustentabilidad.	ISO 26000 GRI G3 "B+" Protocolo Técnico GRI 2011 AA1000SES Pacto Global (COP Avanzada).	

	 Grupo de Interés participante de diálogos	 Temas del Diálogo	 Lineamientos	 Verificación
2012/2013	Público Interno. Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Temas Materiales del Negocio y Materias Fundamentales de ISO 26000. Reporte de Sustentabilidad.	ISO 26000 GRI G4 (de Conformidad Esencial) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada).	
2013/2014	Público Interno (ComprometeRSE a Escuchar). Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Temas Materiales del Negocio y Materias Fundamentales de ISO 26000. Planes internos para empleados (1.199 expectativas).	ISO 26000 GRI G4 (de Conformidad Esencial) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada).	
2014/2015	Público Interno (Referentes RSE de UN), Directores y Gerentes. Productores Asesores (AOSS). Referentes de RSE de Empresas e Instituciones.	Temas Materiales del Negocio y Materias Fundamentales de ISO 26000.	ISO 26000 GRI G4 (de Conformidad Exhaustivo) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada) Derechos del Niño y Principios Empresariales Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).	
2015/2016	Público Interno (Empleados; Referentes RSE de UN; Empleados de Uruguay, Paraguay), Directores y Gerentes. Productores Asesores (AOSS).	Los 5 ejes del Ciudadano Sustentable como Temas Materiales del Negocio (545 expectativas / planes). Voluntariado Corporativo (1.230 elecciones / expectativas).	ISO 26000 GRI G4 (de Conformidad Exhaustivo) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada) Derechos del Niño y Principios Empresariales Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU) ODS - SDG Compass - SDG Mapping.	



	 Grupo de Interés participante de diálogos	 Temas del Diálogo	 Lineamientos	 Verificación
<p>2016/2017</p>	<p>Público Interno (Referentes RSE de UN, Empleados de las UN Santa Fe, Mendoza, Rosario y Mar del Plata; Empleados de Brasil), Directores y Gerentes. Productores Asesores (AOSS).</p>	<p>Los 5 ejes del Ciudadano Sustentable como Temas Materiales del Negocio y Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible (23 expectativas / planes y 118 propuestas de acción).</p>	<p>ISO 26000 GRI STANDARDS (de Conformidad Exhaustivo) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada) Derechos del Niño y Principios Empresariales Principios Empoderamiento de las Mujeres (ONU) ODS - SDG Compass.</p>	
<p>2017/2018</p>	<p>Público interno: Diálogo del CEO con los empleados de todas las empresas del Grupo.</p>	<p>Evolución, crecimiento y nuevos negocios de la empresa; tendencias de la industria, cambios tecnológicos e innovación; Rol del intermediario ante los cambios tecnológicos; igualdad de oportunidades para los empleados. (130 expectativas).</p>	<p>ISO 26000 GRI STANDARDS (de Conformidad con opción exhaustiva) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada) Derechos del Niño y Principios Empresariales Principios Empoderamiento de las Mujeres (ONU) ODS - SDG Compass Iniciativa Caring for Climate.</p>	
<p>2018/2019</p>	<p>Referentes de RSE en las Unidades de Negocio. Clientes y Productores Asesores de Seguros. Instituciones vinculadas a la seguridad vial.</p>	<p>Derechos Humanos en el Grupo Sancor Seguros. (35 expectativas) Temas materiales de la empresa. Meta 3.6 de los ODS y seguridad vial. (12 temáticas clave).</p>	<p>ISO 26000 GRI STANDARDS (de Conformidad con opción exhaustiva) AA1000SES AA1000AS Pacto Global (COP Avanzada) Derechos del Niño y Principios Empresariales Principios Empoderamiento de las Mujeres (ONU) ODS - SDG Compass Iniciativa Caring for Climate.</p>	



2

GOBIERNO DE
LA EMPRESA

➔ ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

Información sobre los integrantes del Consejo de Administración

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

La Cooperativa es dirigida y administrada por un Consejo de Administración compuesto por diez miembros titulares y diez miembros suplentes, y su fiscalización está a cargo de un Síndico titular y otro suplente. Para revestir estas características -según Art. 17 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006-, sus miembros no deben prestar servicios en o para la Cooperativa, desempeñando de esta manera cargos no ejecutivos. El desarrollo de las Asambleas se encuentra establecido por el Estatuto Social en sus artículos 38 y 39.

Los excedentes realizados y líquidos producidos en el ejercicio económico-financiero se distribuyen en la forma siguiente: a) Cinco por ciento a Reserva Legal que se acumulará sin limitaciones; b) Cinco por ciento al Fondo de Acción Asistencial y Laboral o para Estímulo al Personal; c) Cinco por ciento al Fondo de Educación y Capacitación

Cooperativas y; d) Ochenta y cinco por ciento en concepto de Retornos a los asociados en proporción a la prima consumida por cada póliza durante el ejercicio, se halle o no vigente al cierre del mismo, de acuerdo a la reglamentación respectiva. (Artículo 49 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006).

Nombramiento y composición del Consejo de Administración

Para la designación de Delegados se constituyen distritos electorales conforme reglamentación que se dicte. Se instituyen con los Asociados que existen en ellos, que hayan tenido seguros en vigencia en el ejercicio y cuya antigüedad no sea inferior a un año con respecto al cierre del ejercicio que es considerado en la Asamblea. Se toma como lugar de residencia del elector el último domicilio registrado en la Cooperativa. (Artículo 38 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006).

Asimismo, el Consejo de Administración convoca con 15 días de antelación a las Asambleas Electorales, las que se realizan con una anticipación de 30 días a la fecha de la Asamblea General Ordinaria. Al constituirse cada una de ellas, se elige su Presidente y Secretario. Anualmente, el

Consejo de Administración resuelve la forma en que la convocatoria será comunicada a los socios electores.

Para ser Consejero se requiere ser asociado y:

- a) Cumplimentar las condiciones exigidas por el artículo seis y poseer una antigüedad no menor de tres años. El cómputo de la antigüedad se hará a la fecha de la Asamblea en la que resulte elegido. A tales fines no se computará la antigüedad adquirida como integrante de una asociación o sociedad de hecho o de derecho.
- b) No tener deudas vencidas con la Cooperativa.
- c) No estar en pleito con la Cooperativa.
- d) Ser persona física y poseer seguro en vigencia.
- e) No ser responsable de quiebra fraudulenta hasta diez años después de su rehabilitación.
- f) No ser responsable por quiebra causal o concursado hasta cinco años después de su rehabilitación.
- g) No ser director o administrador de sociedades cuya conducta se calificare de culpable o fraudulenta hasta diez años después de su rehabilitación.
- h) No hallarse condenado con accesoria de inhabilitación de ejercer cargos públicos; o condenado por hurto, robo, defraudación, cohecho, emisión de cheques sin fondos, delitos contra la fe pública, o condenado por

delitos cometidos en la constitución, funcionamiento y liquidación de sociedades. En todos estos casos hasta diez años después de haber cumplido la condena.

- i) No prestar servicios en o para la Cooperativa, sujetos a cualquier forma de remuneración.
- j) Los funcionarios de la administración pública cuyo desempeño se relacione con el objeto de la Cooperativa hasta dos años después del cese definitivo de sus funciones. Los Consejeros podrán hacer uso de los servicios que la Cooperativa brinda a sus asociados en las mismas condiciones que estos y conforme a las reglamentaciones vigentes.



Diálogo y comunicación del Consejo de Administración

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

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

Los miembros del Consejo de Administración participan, además, en tres Comisiones de Trabajo: de Administración, Finanzas y Contralor; de Producción y Siniestros; y

de Relaciones y Educación Cooperativa (esta última incluye los aspectos vinculados a RSE). En la misma se abordan temas ligados a la sostenibilidad, cumplimiento de normas y estándares, relaciones sociales y cooperativismo.

Remuneración

El Consejo de Administración, al iniciar su período anual de sesiones, determina el procedimiento a seguir para la liquidación del reintegro de gastos y compensación diaria de los Consejeros, a las que hace mención el artículo 23 del Estatuto. Dichas liquidaciones son previamente aprobadas por el Presidente y Tesorero para su pago y se imputan con cargo a gastos generales debiendo ser sometidas a la aprobación expresa de la Asamblea General. (Artículo 14 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006).

Los Consejeros en ejercicio de sus funciones tienen derecho al reintegro de gastos y a una compensación diaria equivalente al promedio diario del mayor sueldo que se abone en la Cooperativa, con cargo a Gastos Generales, que son sometidos a la aprobación expresa de la Asamblea General. (Artículo 23 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006). En cuanto a la remuneración que corresponde a los Consejeros en ejercicio de sus funciones, la misma no guarda relación con el desempeño o ingresos de la empresa, sino que gozan de sueldo fijo.

Fiscalización de la Cooperativa

La fiscalización de la Cooperativa está a cargo de un Síndico Titular, quien puede ser reelecto por un solo período consecutivo. El Síndico Suplente será reelegible; en caso de acceder a la Titularidad de la Sindicatura, ese período

no será considerado a los efectos de la reelegibilidad. La Asamblea General Ordinaria, elige anualmente un Síndico Titular y uno Suplente. No podrán ser Síndicos los parientes de los miembros del Consejo de Administración del segundo grado de consanguinidad o afinidad, ni de los Gerentes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad. El Síndico Titular saliente no podrá ser electo Consejero ni Síndico Suplente y el Consejero Titular no podrá ser electo Síndico Titular ni Suplente, sino después de un año de haber cesado en sus funciones en ambos casos. La Asamblea podrá revocar el mandato del Síndico Titular o Suplente. Le son aplicables las disposiciones del Art. 17 del Estatuto Social.

El Síndico Titular y el Suplente pueden hacer uso de los servicios que la Cooperativa brinda a sus asociados, en las mismas condiciones que éstos y conforme a las reglamentaciones vigentes. (Artículo 32 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006).

Asimismo, el Síndico tiene derecho al reintegro de gastos y a una remuneración equivalente a la percibida por los Consejeros de la zona a la cual pertenece, los cuales son sometidos a la aprobación expresa de la Asamblea General. (Artículo 34 del Estatuto Social y Reglamento General aprobado por la Asamblea General Ordinaria del 30 de septiembre de 2006).

Composición del Máximo Órgano de Gobierno: miembros del Consejo de Administración en el período 2018/2019

Eduardo Raúl Reixach: Argentino, 56 años de edad. Procurador. Desde el año 2009, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que

integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Presidente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y exterior. Integra el Comité de Ética del Grupo Sancor Seguros y es oficial de cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Punto Sur RE SA.

Carlos Alberto Ingaramo: Argentino, 71 años de edad. Jubilado. Desde el año 1999, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. En relación a la Cooperativa, esta actividad solo fue interrumpida en el ejercicio 2005/2007 y 2014/2015. Actualmente se desempeña como Vicepresidente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., de Prevención ART y del CITES SA, para el ejercicio 2018/ 2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: fue miembro de la Comisión Directiva del Instituto de Gobernanza Empresarial y Pública (IGEP). Formó parte del Consejo Directivo de la Asociación Cristina de Dirigentes de Empresa (ACDE) (1999-2005), Secretario de su Mesa Directiva (2000-2003) y Revisor de Cuentas en la Asociación de Ética y Responsabilidad Social en el Agro (ÉticAgro) hasta 2014. En el ámbito académico organizó y dirigió el seminario de Ética en los Negocios en la Escuela de Economía y Negocios Internacionales de la Universidad de Belgrano (1995-1998) y profesor de Sociedades y Organizaciones, del Seminario sobre RSE en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica de Santiago del Estero en Rafaela (UCSE-DAR) y en la Diplomatura sobre Asociativismo en el ICES-Sunchales (2011-2012). Representa al Grupo Sancor Seguros en Coninagro desde 1999 a la fecha como así también en Intercoop y Cooperar. Integra el Comité de Ética del Grupo Sancor

Seguros y es oficial de cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de CITES SA.

Alfredo Miguel Panella: Argentino, 64 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 1995, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. En relación a la Cooperativa, esta actividad solo fue interrumpida en el período 2002/2003 y 2014/2015. Actualmente se desempeña como Secretario del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y el exterior. Cargos y funciones en otras instituciones: Presidente de Sancor Coop. de Seguros Ltda. período 2012/ 2014, Presidente de Fundación Grupo Sancor Seguros período 2014/2015, forma parte del Consejo Consultivo de Cooperativas de Mendoza y es referente del Grupo Sancor Seguros en la Fundación Mediterránea de Mendoza.

Ulises A. Andrés Mendoza: Argentino, 73 años de edad. Jubilado. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Directorios de diferentes empresas que conforman el Grupo Sancor Seguros desde el año 1998. En relación a la Cooperativa, esta actividad solo fue interrumpida en el período 2010/2011. Actualmente se desempeña como Prosecretario del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Presidente de Prevención ART, para el ejercicio 2018/ 2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: Presidente de Fundación Grupo Sancor Seguros período 2010/2011/ 2017/2018 y actualmente se desempeña como Presidente de la Bolsa de Comercio de Santa Fe. Desde el año 2007 hasta la actualidad, se desempeña en el Consejo Asesor de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda. Integra el Comité de Ética del

Grupo Sancor Seguros y es oficial de cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de Prevención ART SA.

Federico Javier Ariel: Argentino, 46 años de edad. Médico. Integra el Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas del Grupo Sancor Seguros desde el año 2008. Actualmente se desempeña como Tesorero del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., y Presidente de Prevención Salud SA SA, para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: Presidente de Prevención Salud SA período 2016/2017 y Presidente de Alianza Servicios SA período 2017/2018.-

Mario Pedro Garrini: Argentino, 79 años de edad. Jubilado. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 2012. Actualmente se desempeña como Protesorero del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Presidente de Alianza Inversora SA., para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Actualmente es oficial de cumplimiento de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de Alianza Inversora SA.- Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1957 hasta 1998. Desde el año 2004 hasta la actualidad, se desempeña en el Consejo Asesor de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Horacio Alberto Cabrera: Argentino, 76 años de edad. Jubilado. Desde el año 2012, integra el Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que conforman el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Vocal titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias



empresas del Grupo en Argentina. Presidente de Alianza Inversora SA período 2017/2018. Es socio vitalicio del Club de Veleros Barlovento – San Fernando y del Club Egresados del Liceo Naval Militar -Puerto Núñez, Capital Federal. Cargos y funciones en otras instituciones: Programa Alta Dirección Regional 2012 I.A.E de La Universidad Austral.

Miguel Martín Zazú: Argentino, 48 años de edad. Analista Universitario de Mercado y Estrategias de Comercialización, Consultor en Marketing. Ha integrado el Consejo de Administración de Sancor Seguros en el período 2014/2015 y actualmente se desempeña como Vocal titular para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Trabaja de manera independiente en el sector inmobiliario administrando propiedades. Anteriormente trabajó durante 11 años en Claro Argentina en el departamento de Control y Prevención de Fraudes.

Juan Carlos Beltrame: Argentino, 50 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 2009 hasta el año 2011 se desempeñó como Síndico suplente y desde el año 2011 hasta el año 2013 como Síndico titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y en otras empresas del Grupo en Argentina. Actualmente se desempeña como Vocal titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina.-

Gustavo Badosa: Argentino, 56 años de edad. Comerciante. Forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros desde el año 1994. En relación a la Cooperativa, esta actividad fue interrumpida en el ejercicio 2003/2004 y 2012/2017. Actualmente se desempeña

como Vocal titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: Presidente de Sancor Coop. de Seguros Ltda. periodo 2011/2012, Miembro del Consejo Directivo de IDEA Centro.

Rubén Domingo Volpato: Argentino, 68 años de edad. Jubilado. Actualmente se desempeña como Vocal suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: Gerenciamiento Asociación Mutual Empleados de Sancor Seguros, Director titular Tango Hotel S.A. (en representación de AMESS), Tesorero Sub Comisión de Golf de AMCS. Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1968 hasta 2014. Actualmente, se desempeña en el Consejo Asesor de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Raúl Colombetti: Argentino, 60 años de edad. Empresario. Desde el año 1990, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. En relación a la Cooperativa, esta actividad solo fue interrumpida en el período 2002/2003 2009/2010 y 2017/2018. Actualmente se desempeña como Vocal Suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y el exterior. Cargos y funciones en otras instituciones: Presidente de Sancor Coop. de Seguros Ltda. período 2005/2007 - 2008/2009 y 2010/2011, Presidente de Fundación Grupo Sancor Seguros período 2009/2010 – 2011/2012 y 2013/2014 y Presidente de Prevención ART 2000/2002. Actualmente se desempeña como Presidente de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

Carlos Eduardo Semeraro: Argentino, 64 años de edad. Transportista. Actualmente se desempeña como Vocal suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: Desde el año 2003 forma parte de la Asociación de Transportadores de Cargas de Tucumán (ATC Tucumán).

Andrés Cardemil: Argentino, 44 años de edad. Licenciado en Sistemas. Actualmente se desempeña como Vocal suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: actualmente y desde hace más de 10 años es socio de la firma Heurística Sistemas, además se encuentra participando con Visma Latam (y en vinculación con la sede de Noruega) en un proyecto de actualización de software de RRHH.

Zulema Esperanza Piana: Argentina, 73 años de edad. Jubilada. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda desde el año 2013, desempeñándose como Vocal suplente, para el ejercicio 2018/2019. Trabajó en Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde 1968 a 2007.-

Willy Borgnino: Argentino, 57 años de edad. Licenciado en Psicología y Magister en Salud Mental. Actualmente se desempeña como Vocal suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: Psicólogo de la Subsecretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe desde el año 1994 hasta la fecha. Docente de la Universidad Nacional del Litoral desde el año 2010 hasta la actualidad.

Luis Alberto Facciano: Argentino, 69 años de edad. Jubilado. Actualmente se desempeña como Vocal suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019.

Eduardo Terranova: Argentino, 57 años de edad. Contador. Formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en el período 2014/2015 y actualmente se desempeña como Vocal suplente, para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: Profesor Universitario en cátedras en Universidad del Aconcagua en la carrera de Administrador de Empresas; Miembro Adherente AAEF (Asociación Argentina de Estudios Fiscales); Integrantes de la Comisión Directiva de AEM (Asociación Ejecutivos de Empresas) por el periodo 2018-2020; Titular del Estudio Terranova Asociados; Director y Representante de empresas Nacionales y Extranjeras; Formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en el período 2014/2015 y actualmente se desempeña como Vocal suplente, para el ejercicio 2018/2019.

Gabriel Alejandro Savini: Argentino, 46 años de edad. Abogado. Actualmente se desempeña como Vocal suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Comahue; Integrante de la "Cátedra de Derecho de los Recursos Naturales" - Jefe de Trabajos Prácticos, Investigador en la "Cátedra de Recursos Naturales", Dictado del Seminario de Derecho de Aguas, Seminario de Derecho Minero y de la Energía, Seminario de Derecho Ambiental. Curso de Agronegocios en Universidad Austral. Especialización en Contratos Agrarios Cohorte 2015 en Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe.

Oswaldo Juan Vázquez: Argentino, 68 años de edad. Jubilado. Formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en el período 2012/2017 y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Vocal suplente, para el período 2018/2019.

Rubén Marcelo Tosso: Argentino, 48 años de edad. Contador Público Nacional. Formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en los períodos 2008/2010. Desde el año 2015 hasta el año 2017 se desempeñó como Síndico suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y en la actualidad como Síndico titular. Además ocupa otras sindicaturas en varias empresas del Grupo en Argentina. Funciones en otras instituciones: Docencia. Profesor de escuela secundaria en "Nociones de Auditoría Contable" desde el año 1994 hasta el año 2001 en la Escuela E.P.E.T. N° 3 de General Pico. Antecedentes profesionales en Entidades Cooperativas: se desempeñó laboralmente como jefe administrativo en Corpico Ltda. (Cooperativa de Servicio Eléctrico) desde el periodo 1999 hasta 2004. Antecedentes profesionales en Sindicatura Colegiada. Como presidente de Comisión Fiscalizadora en el periodo 2006-2007, en Aguas del Colorado SAPEM. Antecedentes profesionales en Sindicatura individual: Varias a través del ejercicio profesional desarrollado en estudio contable desde el año 1994. Participación en entidad intermedia. Desde el 2006 y hasta la fecha, forma parte de la Comisión Directiva de la Sociedad Rural de General Pico, integrante de CARBAP.

Severino Eduardo Miretti: Argentino, 67 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 2007 forma parte de distintas sindicaturas Formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en el período 1983/1992. Actualmente se desempeña co-

mo Síndico suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2018/2019. Cargos y funciones en otras instituciones: Presidente de Sancor Coop. de Seguros Ltda. período 1991/1992.-

Funcionamiento de la Gobernanza

En diciembre de 2018, la Superintendencia de Seguros dictó la Resolución 1.119, mediante la cual se introdujo el concepto de Gobierno Corporativo en el mercado asegurador argentino. Definió 15 Principios de Gobierno Corporativo para entidades Aseguradoras y Reaseguradoras con sus respectivas recomendaciones, en base a los estándares de Organismos e Instituciones de Control Internacionales. Los mismos persiguen una gestión profesional, transparente y ética de los negocios, así como la protección de los asegurados.

Gracias al origen cooperativo de nuestro Grupo, las buenas prácticas de gobierno corporativo están en nuestra esencia, por lo que la normativa de la SSN no genera en nuestro caso una modificación sustancial de nuestras prácticas habituales. La propia norma destaca esta característica de las entidades de la economía social.



➔ GOBIERNO DE RSE

El gobierno corporativo se puede definir como el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una entidad, propendiendo a una gestión profesional, transparente y ética de los negocios. Si bien este concepto fue desarrollado inicialmente con el objetivo de proteger a los accionistas minoritarios de grandes empresas que cotizan en el mercado de valores, se ha ido extendiendo y evolucionando, abarcando incluso la toma de decisiones sobre la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad para la creación de valor económico, social y ambiental de toda la organización, entendiendo que la rentabilidad de cada negocio depende, en gran medida, del compromiso de la Alta Dirección con una gestión transversal de la sustentabilidad.



Comité de Ética

Lo integran tres miembros del Consejo de Administración y dos miembros de la Alta Dirección del Grupo Sancor Seguros. Se encarga de hacer cumplir las disposiciones del Código de Ética y por ello lo da a conocer y establece los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación. Realiza reuniones trimestrales con el objetivo de velar por el adecuado cumplimiento de dicho Código.



Más información en Capítulo 3: "Prácticas Justas en el Negocio del Seguro".



Comité de Control Interno

Lo constituyen el Presidente del Consejo de Administración de Sancor Seguros; el Director de Administración y Finanzas; la Gerente de Gestión de Riesgos, Técnica y Cumplimiento y el Gerente de Auditoría Interna. Su función es implementar controles para asegurar, con independencia de criterio, los procesos relevantes del Grupo Sancor Seguros, garantizar eficiencia operativa y minimizar los riesgos sobre el patrimonio, cumplimentando los planes y objetivos organizacionales.



Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

(Modificación 25/04/2019)

Está conformado por el Presidente del Consejo de Administración; dos Consejeros Titulares; el Director de Administración, Finanzas y Tecnología; el Director de Negocios y Marketing; el Director de Asuntos Legales; la Gerente de Riesgos, Técnica y Cumplimiento Normativo y el Gerente de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo. Su finalidad es brindar apoyo al Oficial de Cumplimiento en la adopción y cumplimiento de políticas y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Prevención de LA/FT. Oficial de Cumplimiento Titular Sr. Eduardo Reixach, y Oficial de Cumplimiento suplente Sr. Alfredo Panella.



Comité de Planeamiento Estratégico

Está formado por el CEO, la Dirección General y las Direcciones de Negocios y Marketing, Relaciones Públicas y Servicios al PAS, Negocios Internacionales y Especiales, Administración, Finanzas y Tecnología, Operaciones, Innovación y Transformación y Asuntos Legales. Tiene como función definir y comunicar los lineamientos estratégicos del negocio, aprobar el mapa estratégico con sus respectivos objetivos e indicadores de medición, y analizar la estrategia con el propósito de actualizar y/o ajustar según los resultados, análisis y cambios en el contexto competitivo.



➔ SUSTENTABILIDAD INTEGRADA A LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

Pilares de la Estrategia de Sustentabilidad (Ampliación)

Los cinco pilares de la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE, son:



Diálogo con los grupos de interés

17

Es el eje fundamental de nuestra Estrategia; de allí extraemos ideas, damos respuestas e incorporamos sus expectativas a los planes de acción que llevamos adelante en todos los ámbitos de nuestro negocio. El diálogo e involucramiento con las partes interesadas ha sido el eje de nuestro Proceso de RSE desde sus inicios en 2005 y se lleva adelante en forma sistematizada a través de estándares internacionales. Nuestras jornadas de Diálogo han alcanzado más de 15 de grupos de interés (empleados de distintas Unidades de Negocio del país y del exterior, proveedores, Productores Asesores de Seguros, clientes empresas, clientes individuos, comunidad, academia, gobierno, medios, competencia, cámaras, organizaciones de la sociedad civil, entre otros), recabando más de 4.900 expectativas, para las cuales se sigue trabajando con planes de acción e indicadores de cumplimiento.



Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables

8

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

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



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

3 4 8

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





Generación de valor

a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo económico y social de la región y el país

8

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



Sistematización y Medición del desempeño

económico, social y ambiental

4 5 8

Desde 2005 utilizamos los lineamientos internacionales de mayor reputación para la mejora de nuestro Proceso de RSE a través de la medición de nuestro desempeño: la Serie AA1000 de AccountAbility, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI). Nuestra planificación estratégica, los objetivos de la Gerencia de RSE, la Materialidad de nuestro Proceso y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000. Nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas alcanzó a nuestra máxima autoridad, que por dos años consecutivos, representó a la Red Argentina del Pacto Global, para desarrollar esta iniciativa y ampliarla en el país (2016/2017). Nuestra Comunicación para el Progreso (COP) alcanza el nivel "Avanzado". Desde 2015 trabajamos en el análisis e implementación de los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save the Children que establecen las acciones empresariales para respetar y promover los derechos del niño, y se reportan en relación a los contenidos GRI. Nos comprometimos, asimismo, con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres desarrollados por ONU Women, y desde 2015 iniciamos el proceso de incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por Naciones Unidas con la herramienta SDG Compass. Nuestra Política de DDHH se basa en la Guía de Principios de DDHH y Empresa de John Ruggie, a partir del cual estamos trabajando nuestro compromiso con los Derechos Humanos. En 2018 adherimos a la iniciativa internacional Protección del Clima (Caring for Climate), que plantea el reconocimiento del problema del cambio climático y la necesidad de adoptar medidas urgentes.

Objetivos de Sustentabilidad por Unidades de Negocio

En el Reporte se presentó la cantidad de acciones / logros relacionados con los objetivos de sustentabilidad de cada Unidad de Negocio, por cada materia fundamental de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. Se identificaron un total de 258 acciones realizadas.

Respecto de los desafíos de las Unidades de Negocio para el próximo ejercicio, totalizan 221 distribuidos del siguiente modo:

Materia fundamental	Cantidad de desafíos por Materia
Gobernanza	23
Prácticas justas en el negocio	25
Prácticas laborales	48
Asuntos de consumidores	23
Promoción de los Derechos Humanos	34
Participación y desarrollo de la comunidad	30
Cuidado del ambiente	38

➔ RELEVAMIENTO Y ANÁLISIS DE RIESGO

Gestión de continuidad operacional

Durante el ejercicio se elaboraron las matrices de riesgos y se actualizaron los correspondientes Planes de Tratamiento de las áreas que obtuvieron recertificación de la Norma ISO 9001:2015.

Adicionalmente, se elaboraron Informes Especiales de Riesgos Operacionales sobre distintos procesos de la Organización, donde se destaca principalmente el Informe relacionado con "Riesgos Operacionales del Teletrabajo", nueva metodología de trabajo instrumentada desde el Centro Emisor del Grupo.

2.625 riesgos identificados desde 2012, de 82 procesos de Sancor Seguros, de los cuales se detectó 1 riesgo muy alto, 97 altos y 474 medios. Se ha podido avanzar en la mitigación de los mismos gracias al compromiso de las áreas en mejorar continuamente sus procesos.

Además se diseñó el Taller teórico-práctico sobre "Autogestión de Riesgos Operacionales", cuyo objetivo es que los referentes de los procesos sean instruidos para identificar, analizar y valorizar los riesgos. A partir de esta evaluación de riesgos, los referentes pueden elaborar los Planes de Tratamiento sobre los riesgos calificados como "Muy Altos" y "Altos"; mientras que sobre los riesgos "Medios" se podrá optar entre elaborar un Plan de Tratamiento o establecer Indicadores de Seguimiento

para controlar su comportamiento.

En forma paralela se diseñó un plan de trabajo con la Gerencia Operaciones y Servicios donde se desarrolló integralmente el Ciclo de Vida de la Continuidad de Negocio para todas los sectores que componen la misma, actualizando el Análisis de Impacto al Negocio (BIA, sus siglas en inglés), diseñando sus estrategias de recuperación, adecuando los Planes de Continuidad de Negocio y ejecutando pruebas sobre los mismos.

En el ejercicio anterior, el área formó una red de referentes compuesta por integrantes de diferentes sectores con herramientas que les permitan actuar en diferentes circunstancias.

32 colaboradores de Corporación conforman la red para transmitir cultura de Continuidad de Negocio en los diferentes puestos y sectores.

Ranking Merco "Talento"

El 21 de noviembre de 2018, el Instituto Español de Análisis e Investigación presentó el Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) en su versión "Talento", en el que se destaca a las compañías más atractivas para trabajar



en el país. Dentro de ese estudio, Sancor Seguros se ubicó en el puesto 1° en el ranking sectorial de Seguros, posición que ostenta desde 2014. Por su parte en el total de empresas que abarca diversos rubros, ocupó el puesto 19° sobre un total de 100 firmas, manteniendo la misma posición que el año pasado.

El estudio realiza un diagnóstico sobre la capacidad de las empresas para atraer y retener talento. En función de ello, revela cuáles son los 100 mejores lugares para trabajar en la Argentina. La encuesta se realizó entre septiembre y octubre de 2018 y participaron trabajadores de las firmas que integran el ranking, responsables de Recursos Humanos, alumnos de universidades y escuelas de negocios, expertos en el tema y personas externas que apelaron a sus percepciones sobre el ecosistema corporativo.

3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

➔ DESEMPEÑO ECONÓMICO



Los Seguros Patrimoniales tuvieron en su conjunto un crecimiento del 46,35% respecto de la cartera de primas del ejercicio anterior. En cuanto al ramo Automotores, estuvo marcado por una pronunciada caída de los patentamientos de vehículos 0 km (-42%), pero más allá de este contexto poco favorable, logramos un crecimiento en primas del orden del 48% y un incremento en la cantidad de vehículos asegurados, producto de diferentes acciones comerciales.

En el resto de los ramos patrimoniales, también logramos incrementar nuestra cartera de primas, por un crecimiento en la cantidad de riesgos asegurados, como así también por un importante trabajo llevado a cabo junto a nuestros Productores Asesores en materia de actualización de sumas aseguradas sobre pólizas vigentes, con el objetivo de mantener protegido el patrimonio de nuestros asegurados ante la variación en el valor de los bienes.

En cuanto a los Seguros de Personas, se registró un alza del 55,15% comparado con la cartera de primas del período anterior. El ramo más destacado fue Vida, con un crecimiento del 68%, donde además de afianzarnos en la comercialización de los Seguros de Vida con Capitalización, ha ayuda-

do la actualización de los montos de deducciones impositivas derivadas de la contratación de coberturas de Vida. En el ramo de Accidentes Personales el crecimiento fue menor (de 36,49%) debido a la caída registrada en distintos rubros de la economía y en cuanto a seguros de Salud, mostraron un incremento del 29% en su facturación.

Finalmente, los Seguros Agropecuarios registraron un crecimiento del 141% con respecto al ejercicio anterior, dado principalmente por el incremento en la producción de Granizo (144%) y Multirriesgo Agrícola (88%). El mismo fue impulsado por la variación del tipo de cambio y fundamentalmente, por el crecimiento del 37% de la superficie asegurada, superando las 3.850.000 hectáreas (10,7% de la superficie cultivada).

Estado de la industria del seguro en argentina y el mundo

La caída de la actividad económica a nivel general se vio reflejada en el bajo rendimiento de algunos ramos en particular que marcan el termómetro de

la economía, como lo son Riesgos del Trabajo, Caución, Todo Riesgo Construcción y Montaje, Responsabilidad Civil y Transporte.

En Riesgos del Trabajo hubo una importante salida de grandes capitales públicos difícil de compensar con cápitras del sector privado. Sin embargo, en lo que respecta a juicios, en las provincias que se adhrieron a la ley complementaria de Riesgos del Trabajo, hubo buenos resultados ya que se redujo significativamente el ingreso de los mismos.

En el ramo Automotores, el efecto de la devaluación impactó significativamente en el costo siniestral, principalmente por el encarecimiento de los repuestos, que se comercializan en su mayoría con valores dolarizados. Además, se comenzó a vislumbrar desde mayo de 2018 una caída importante en la venta de 0 km y usados, con su correlato en la producción del ramo.

En Seguros de Personas, la novedad la constituyen los incentivos fiscales para la contratación de seguros de Vida y Retiro, medida que se venía reclamando desde hace mucho tiempo y que redundará en beneficios tanto para las aseguradoras como para los tomadores.

➔ NUESTRA CADENA DE VALOR

1 3
4 8
10 11
13



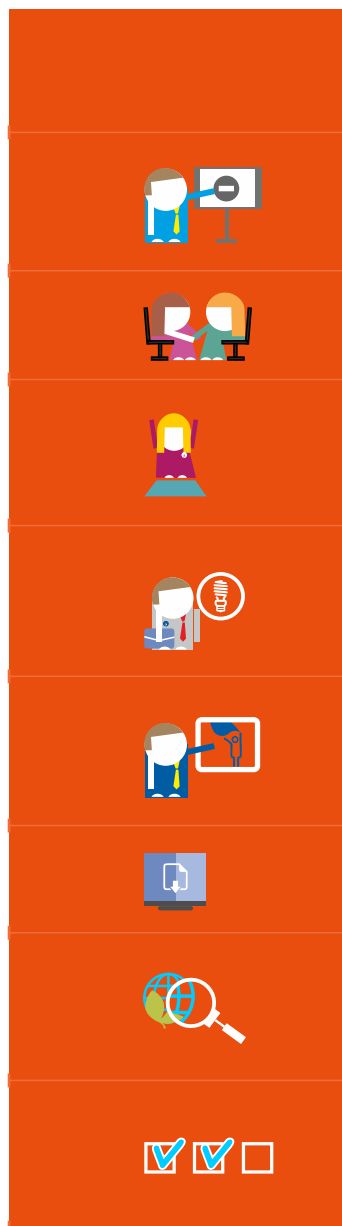
Prácticas Justas de Operación
Asunto 4. Promover la
Responsabilidad Social en la
cadena de valor.

Sustentabilidad en la cadena de valor

En 2017 mapeamos los impactos positivos y negativos en nuestra cadena de valor, en relación a las metas que proponen los ODS.

Ver Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 y su Anexo, Capítulo 3, Prácticas Justas en el negocio del seguro, páginas 10 a 19).

Este año hicimos una revisión de esta contribución. A continuación se muestran las acciones que faltan desarrollar en los eslabones de la cadena de valor, para disminuir el impacto negativo.



ANÁLISIS DEL IMPACTO NEGATIVO EN NUESTRA CADENA DE VALOR. IMPLICA LA FALTA DE:

ESTADO

- Capacitación en Seguridad Vial en toda la cadena de valor
- Programas de Salud emocional en la empresa
- Fomento del liderazgo femenino en ámbitos del cooperativismo y el seguro (empoderamiento mujeres)
- Capacitación e involucramiento de Productores Asesores de Seguros en programas de sustentabilidad
- Educación sobre Ciudadano Sustentable y Eje Cuidado del Ambiente hacia toda la cadena de valor
- Alcance de Cero papel y póliza electrónica a todos los grupos de interés involucrados
- Medición de indicadores de impacto medioambiental y programas ambientales en todas las operaciones
- Mecanismos de evaluación a proveedores sobre erradicación del Trabajo Forzoso e Infantil



En desarrollo

A implementar

Avances y compromisos pendientes con nuestros Proveedores

1 8
10 12
13



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

Sistema de evaluación de Proveedores

Beneficios del sistema:

- **Homogeneizar las buenas prácticas** ya que establece un proceso guía para realizar las compras de materiales y/o servicios.
- **Monitorear los objetivos de ahorro** planteados e implementar acuerdos competitivos al mejor valor.
- **Reducir los tiempos administrativos** al estandarizar los procesos.
- Operar dentro de un **marco de transparencia** donde los proveedores compiten en igualdad de condiciones.

El sistema además contempla la descarga del Código de Conducta de Proveedores y un cuestionario que incluye varios aspectos, entre ellos las iniciativas de RSE que realizan.

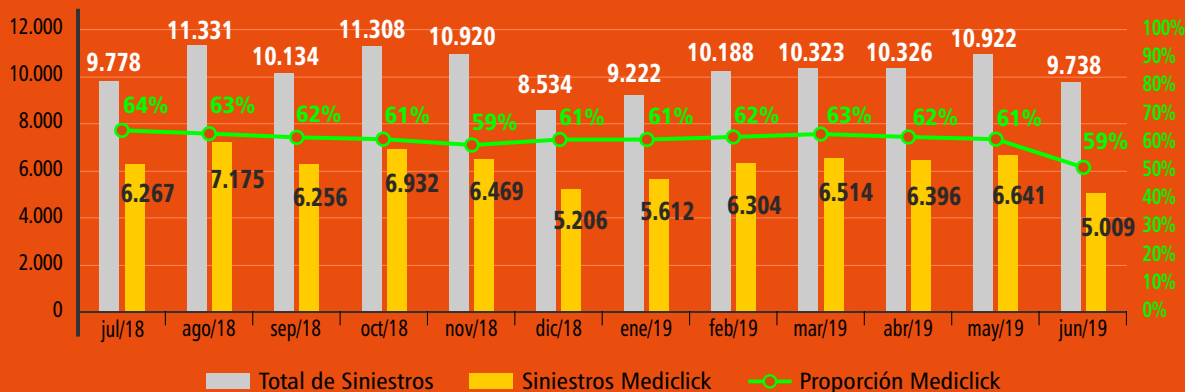
Acciones de RSE que realizan los Proveedores, según enfoque:

	Enfoque de la acción	Cantidad de proveedores que manifiestan abordarlo
	Trabajo en alianza con entidades del tercer sector	35
	Compromiso con el ambiente	13
	Derechos y beneficios laborales	21
	Capacitación / Educación (empleados y comunidad)	17
	Trabajo con la Cadena de valor	4
	Voluntariado	8

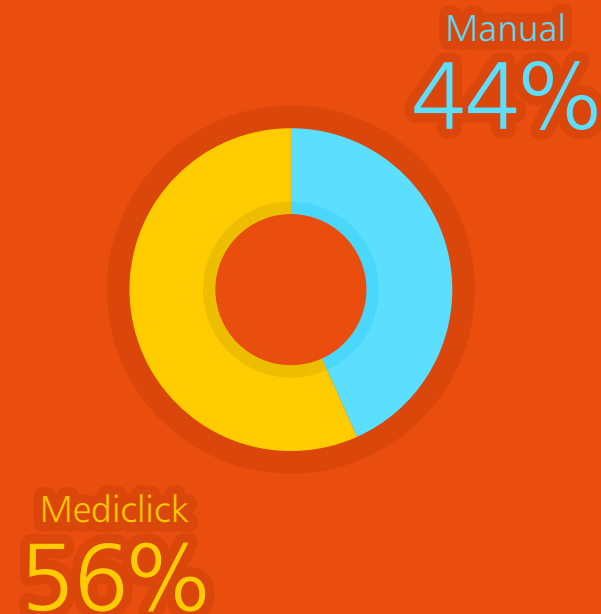
Gestión y comunicación con Proveedores. Herramienta Mediclick

Comportamiento de la herramienta MEDICLICK

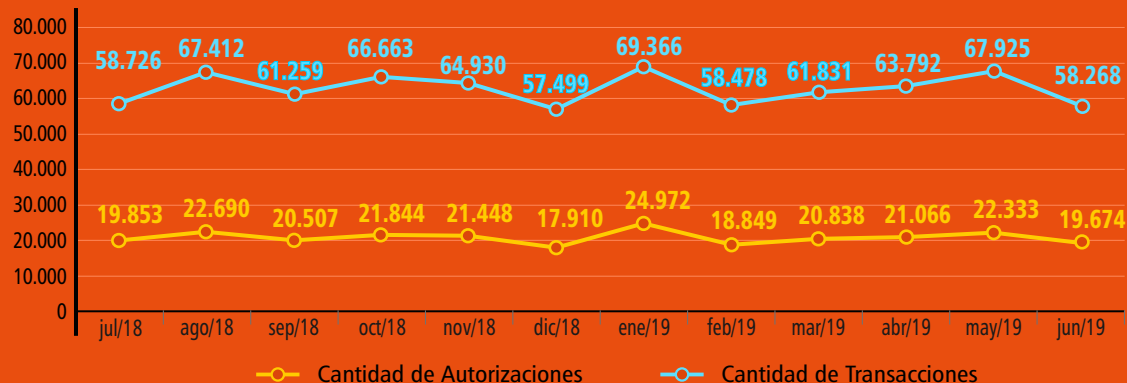
Siniestros ingresados a través de la herramienta Mediclick sobre el total de siniestros ingresados en Prevención ART por mes



Cantidad de autorizaciones gestionadas a través de la herramienta Mediclick sobre el total de autorizaciones gestionadas



Cantidad de Transacciones (evoluciones médicas y Kinésicas: controles, internaciones, informes de FKT) y Autorizaciones (cantidad de autorizaciones médicas y de FKT, prácticas autorizadas, prácticas sujetas a auditoría, prácticas rechazadas)



Administración del Sistema de Habilitación de Contratistas

Se trata de un sistema web donde los Proveedores, a través de un usuario y contraseña, pueden cargar la documentación necesaria para gestionar los ingresos a los Establecimientos del Grupo Sancor Seguros. También realizar consultas de su personal habilitado y chequear vencimientos de la documentación ingresada al sistema. Este procedimiento agiliza los ingresos y evita pérdidas de tiempo.

A su vez, este sistema cuenta con un módulo para evaluar a los contratistas, el cual consiste en imputar puntos negativos a los que incumplen en cuestiones de índole impositiva o a la normativa de Higiene y Seguridad (por ejemplo, cuando realizan actos inseguros, trabajan sin los elementos de protección personal correspondientes, o trabajan con herramientas fuera de norma, etc.).

Por otro lado, se está trabajando en incluir un nuevo módulo llamado "Higienistas" donde los responsables de Higiene y Seguridad podrán registrar condiciones y acciones inseguras, recomendaciones y acciones ejecutadas en base a dichos riesgos, pudiendo posteriormente imprimirlo, presentarlo y/o compartirlo a modo de informe.

Indicadores de Salud y Seguridad de proveedores

Entre los proveedores que prestan sus servicios dentro de las instalaciones del Grupo, seleccionamos una muestra de 10 proveedores, para elaborar indicadores sobre accidentalidad en ocasión de trabajo:

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES	2016/2017			2017/2018			2018/2019		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Cantidad de empleados	133	316	449	130	346	476	134	342	476
Número de accidentes	4	11	15	2	15	17	8	8	16
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	141	522	663	207	571	778	255	549	804
Días perdidos por accidente laboral/persona	1,06	1,65	1,47	1,59	1,65	1,63	1,9	1,61	1,69
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	30,07 x mil	34,81 x mil	33,4 x mil	15,38 x mil	43,48 x mil	35,71 x mil	60,0 x mil	20,0 x mil	30,0 x mil

➔ ANTICORRUPCIÓN

12

16



Prácticas Justas de Operación
Asunto 1. Anticorrupción / Asunto 2. Participación política responsable / Asunto 3. Competencia justa / Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad.



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

Prevenición de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAyFT)

En el presente ejercicio se trabajó en miras de cumplir de forma eficiente con las disposiciones emitidas por la resolución 28/2018 de la Unidad de Información Financiera, la cual significó un cambio de paradigma fundamental en la materia, pasando de un enfoque netamente documental a uno basado en riesgos. En este sentido, el primer desafío fue el desarrollo de la primer Autoevaluación de Riesgos, y luego la optimización de las políticas de análisis y monitoreo de clientes.

Detalle de Capacitaciones

Capacitación a toda la organización y a áreas específicas

- 02/07/2018 Programa de capacitación continua - Nueva resolución UIF mercado asegurador: mail y publicación de noticia en Intranet Corporativa.
- 23/07/2018 Actualización umbrales gestión documentación en siniestros: mail.
- 29/10/2018 Día Internacional de la Prevención de la Lucha contra el Lavado de Activos: mail y publicación de noticia en Intranet Corporativa.
- 06/05/2019 Actualización umbrales gestión documentación en siniestros: mail.

Adicionalmente durante el ejercicio en curso se brindaron jornadas de capacitación especiales, del tipo presencial, destinadas a los sectores con mayor exposición al riesgo de lavado, tales como:

- Vendedores productos Vida con Inversión (VCI) y Vida con Ahorro (VCA)
- Jefes de Oficinas, Suscriptores, Comerciales y Soportes Comerciales de la UN Sucursal Capital Federal.

Tema: Nueva Resolución 28/2018. Información respecto a los umbrales definidos para cada tipo de bien asegurado (Automotores, Motovehículos, Embarcaciones y Aeronaves) a partir de los cuales debe requerirse obligatoriamente documentación que justifique el interés asegurable y la documentación mínima de PLAyFT.

Capacitación Presencial a Mandos Medios

Se desarrolló en el Auditorio del Edificio Corporativo. El objetivo fue revisar los alcances de la Resolución UIF 28/2018 vigente que implica la autoevaluación de riesgos por parte del sujeto obligado. El dictado de la capacitación estuvo a cargo de profesionales de Fidesnet, expertos en la materia.

El encuentro reunió a Jefes y Gerentes de Sancor Seguros, Prevención ART y Alianza Inversora, empresas del Grupo alcanzadas por la normativa. El 1 de Julio se envió por mail el material de la capacitación a todos aquellos mandos medios que no pudieron presenciarla.

Capacitación a Consejeros

Estuvo a cargo de Fidesnet, estudio asesor externo especializado en el tema y se basó en la revisión y profundización de los alcances de la resolución 28/2018 de la Unidad de Información

➔ AUDITORÍAS A PROVEEDORES

Financiera que aplica al sector asegurador. Participaron integrantes del Consejo de Administración, Sindicatura y Directores.



Capacitación Oficiales de Cumplimiento

Los oficiales de cumplimiento también participaron de la conferencia brindada por la "Asociación Internacional de Banqueros de la Florida Inc." (FIBA), evento que reúne a líderes de distintas partes del mundo para discutir y debatir ideas sobre las normas y las mejores prácticas en materia de lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación contra el terrorismo.

La Asociación Internacional de Banqueros de la Florida es una asociación comercial sin fines de lucro y el foco principal de sus miembros es el financiamiento del comercio de América Latina, la banca internacional de corresponsalía y la administración de patrimonio internacional/servicios de banca privada para no residentes.

Como los principales proveedores de la empresa son los Prestadores Médicos, y son los que brindan servicios a nuestros clientes en representación de la misma, contamos con un equipo de Auditores Médicos Integrales (AMI) cuya función es estar permanentemente comunicados con los prestadores médicos que tienen asignados, para garantizar que los empleados accidentados de empresas aseguradas en Prevención Riesgos del Trabajo reciban un tratamiento adecuado y oportuno.

El modelo de auditoría en terreno incluye las siguientes acciones: organizar la visita

al prestador en función de la frecuencia estipulada por contrato; evaluar evolución, estudios realizados, el diagnóstico y tratamientos definidos; adelantar turnos en quirófano y prestar atención a las reprogramaciones; sugerir estudios a realizar; detectar derivaciones urgentes; sugerir débitos; revisar protocolos quirúrgicos; confeccionar planes de acción y presentarlos al Médico Asesor Zonal, quien coordina a los AMI.

Estos prestadores médicos reciben al menos una visita al mes. Algunos tienen una periodicidad de visita semanal y otros quincenal.



87

Auditores Médicos Integrales

256

son los prestadores médicos que reciben al menos una visita al mes.

→ CAPACITACIONES A PROVEEDORES

El proveedor del Grupo que tiene a su cargo el servicio de limpieza (ANVOI) y vigilancia (CROSS) en los edificios de Sunchales - Santa Fe, capacita anualmente a sus empleados en temáticas vinculadas a la prevención, la seguridad y el respeto por los Derechos Humanos.



Tema

Tema	Horas	Participantes	60 (nómina actual ANVOI)
Sensibilización y Factores de riesgo - Seguridad Vial	7,5	54	90%
Dosificación y rotulación de productos	0,5	1	1,7%
Uso correcto de los productos químicos	2	1	1,7%
Limpieza y cuidado de edificios	2	14	23%
Limpieza y mantenimiento de edificios	4	9	15%

Tema

Tema	Horas	Participantes GSS	71 (nómina actual CROSS)
Recorrido Gerencial	12	1	1%
Seguridad Corporativa	0,833	34	48%
Atención al Cliente	2,3	60	85%
Normas de Seguridad	2,3	60	85%
Condiciones Laborales	1	34	48%
Incendio - Uso de Extintores	2,3	60	85%
Primeros Auxilios y RCP	2,3	60	85%
Condiciones laborales y legislación	0,833	26	37%
Seguridad en Grupo Sancor Seguros	0,833	26	37%
Lectura e Implementación de nuevo Instructivo de Trabajo de Monitoreo GSS	1	8	11%
Sensibilización y Factores de Riesgos - Seguridad Vial	7,5	58	82%
Recorrido por perímetro NEC - Parque Temático, sectores fuera del edificio	12	1	1%
Recorridos perimetrales e interior. Reconocimiento del objetivo, paso de novedades	12	1	1%
Riesgo en tareas de personal de Vigilancia (Riesgos relacionados con seguridad, riesgos higiénicos, riesgos ergonómicos)	1	2	3%
Operador cuartos de control	24	8	11%



Capacitación a Prestadores:

Durante el ejercicio se realizaron jornadas de capacitación a los prestadores médicos más importantes del país que trabajan con Prevención Riesgos del Trabajo.

Convocamos a médicos prestadores, médicos asesores, auditores médicos, personal administrativo de los prestadores y analistas de siniestros, con el objetivo de disminuir demoras y aumentar calidad en el otorgamiento de las prestaciones.

Los temas que se trabajaron en las distintas instancias de capacitación fueron: la Ley 27.348 y la Resolución SRT 886/17 relacionadas con la actuación de las comisiones médicas como principal instancia de valoración de incapacidades y los estudios mínimos requeridos para tal fin, respectivamente.

Por otro lado, reforzamos el uso de sistema de intercambio de información con prestadores médicos, protocolos en la evaluación de incapacidades laborales y prestaciones médicas.

Otras capacitaciones a Proveedores:

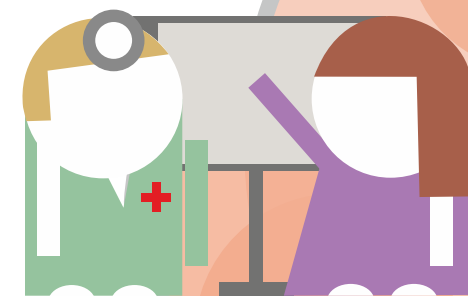
- A través de Prevención Riesgos del trabajo participamos de las Jornadas Científicas Re-

gionales 2019, organizadas por la Asociación Argentina de Cirugía de la Mano. Asistieron profesionales que son referentes en el tema y compartieron con los asistentes, algunos de ellos médicos que trabajan para la empresa, sus conocimientos y experiencias. En la jornada se desarrollaron temas de la especialidad, tratamiento y rehabilitación de lesiones de la mano, muy relevantes en el ámbito del seguro de riesgos del trabajo. Estas patologías son muy frecuentes entre los trabajadores accidentados y tienen un alto impacto ya sea porque requieren tratamientos prolongados para su recuperación o porque generan importantes incapacidades.

- Jornada de actualización y entrenamiento en cirugías de hombro en Santa Fe, dirigidas a traumatólogos con el objetivo de perfeccionar los conocimientos y mejorar las destrezas en el uso de la tecnología correspondiente; médicos no especialistas y kinesiólogos para instruirlos sobre las patologías más frecuentes de hombro y los fundamentos del tratamiento artroscópico. Al encuentro asistieron participantes de Santa Fe, Rosario, Córdoba, Paraná y Rafaela.
- El equipo del Aeródromo de Sunchales impulsó y coordinó en forma conjunta con la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), una capacitación dirigida a bombe-

ros y brigadistas, en las instalaciones del aeródromo local. Participaron 30 bomberos locales y 2 brigadistas que se desempeñan en la terminal aérea de Sunchales. A lo largo de las dos jornadas se brindó contenido teórico sobre operación de autobombas, familiarización en Salvamento y Extinción de Incendios en aeronaves, Plan de Emergencia Aeroportuario y operaciones de rescate en accidente aéreo, entre otros.

- En conjunto con la Municipalidad de Sunchales, el Área de RSE de nuestro Grupo brindó orientación y concientización a los colaboradores del Restaurante Los Sunchales para activar y mejorar la separación de residuos generados en el lugar.



4

PRÁCTICAS LABORALES

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

1 3 5 8



Prácticas Laborales
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales.



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

Indicadores Laborales

Categoría / Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de empleados	2.203	2.300	2.366
Porcentaje de mujeres	48%	48%	48%
Porcentaje de hombres	52%	52%	52%
Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	5%	5%	5%
Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	92%	90%	91%
Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años	3%	5%	4%
Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	4%	2%	4%
Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	81%	79%	79%
Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años	15%	19%	17%
Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años	86%	75%	71%
Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años	14%	25%	29%
Puestos gerenciales hombres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años	0%	0%	0%

Categoría / Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años	63%	57%	59%
Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años	38%	43%	41%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres menores a 24 años	4%	3%	0%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	28%	21%	27%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	66%	74%	71%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres mayores a 50 años	2%	2%	2%
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres menores a 24 años	4%	4%	0%
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	28%	22%	29%
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	64%	67%	65%
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres mayores a 50 años	4%	7%	6%
% Colaboradores afiliados al Sindicato	81%	77%	79%
% Colaboradores no afiliados al Sindicato	19%	23%	21%
% Colaboradores en Convenio	97%	96%	94%
% Colaboradores fuera de Convenio	3%	4%	6%
% Colaboradores afiliados a Osseg	26%	27%	28%
% Colaboradores no afiliados a Osseg	74%	73%	72%

- Con respecto al porcentaje de colaboradores afiliados al Sindicato, no se tuvieron en cuenta las siguientes empresas: Alianza Servicios S.A. (Convenio Gastronómico y Comercio) - Grupo S.S. (Fuera Convenio).
- Para el porcentaje de colaboradores en convenio y fuera de convenio: Fuera de convenio, se tomaron gerentes y directores sumadas las empresas mencionadas en el punto arriba. Dentro del convenio del seguro se tomaron: Sancor Seguros - Prevención ART S.A. - Alianza Inversora S.A.
- No se excluyeron vendedores ni pasantes en los números trabajados.

Tipo de contrato y rotación del personal

Categoría / Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Contratos fijos (a plazo indeterminado)	2.203	2.300	2.325
Contratos temporales (a plazo fijo)*	16	20	41
Pasantías*	18	29	29
Vendedores y Asesores de Venta*	-	42	42
Índice de Rotación	4,60%	7,50%	7,26%
Índice de Rotación Femenino			
Empleadas menores a 24 años	0,07%	0,10%	0,09%
Empleadas entre 24 y 30 años	0,62%	0,70%	0,72%
Empleadas entre 30 y 50 años	1,36%	2,70%	2,62%
Empleadas mayores a 50 años	0,04%	0,09%	0,08%
Total IR Femenino	2,09%	3,59%	3,51%
Índice de Rotación Masculino			
Empleados menores a 24 años	0,09%	0,12%	0,12%
Empleados entre 24 y 30 años	0,54%	0,70%	0,65%
Empleados entre 30 y 50 años	1,69%	2,69%	2,61%
Empleados mayores a 50 años	0,19%	0,40%	0,37%
Total IR Masculino	2,51%	3,91%	3,75%

*Modalidades de contratación que no se suman a la modalidad contrato fijo (por tiempo indeterminado).

Los vendedores y asesores de ventas solo poseen los siguientes beneficios: Plan A2 de Prevención Salud, Descuentos en Seguros y vacunación antigripal. Desde estructura se realiza el apartado de los vendedores y asesores de venta dado que poseen una alta rotación (60% aproximadamente) y esto dificulta la trazabilidad de los datos.

Datos sobre pasantes y empleados temporales ejercicio 2018/2019

Puesto	Sexo	Rango etario	Cantidad	
Asesor de Ventas	Femenino	Menores de 24	0	
		Entre 24 y 30	2	
		Entre 30 y 50	12	
		Mayores de 50	0	
		Total	14	
	Masculino	Menores de 24	0	
		Entre 24 y 30	6	
		Entre 30 y 50	5	
		Mayores de 50	0	
		Total	11	
	Total Asesor de Ventas		25	
	Vendedor	Femenino	Menores de 24	1
			Entre 24 y 30	4
			Entre 30 y 50	5
Mayores de 50			1	
Total			11	
Masculino		Menores de 24	0	
		Entre 24 y 30	3	
		Entre 30 y 50	2	
		Mayores de 50	1	
		Total	6	
		Total Vendedor		17
Pasante	Femenino	Menores de 24	10	
		Entre 24 y 30	0	
		Entre 30 y 50	0	
		Mayores de 50	0	
		Total	10	
	Masculino	Menores de 24	18	
		Entre 24 y 30	1	
		Entre 30 y 50	0	
		Mayores de 50	0	
		Total	19	
Total Pasante		29		
Total general			71	

Indicadores laborales por Unidad de Negocios ejercicio 2018/2019

Categoría	Corporación	Casa Central	Tucumán	Resistencia	Capital Federal	Bahía Blanca	Santa Rosa	Mar del Plata
Cantidad de empleados	1.414	75	26	46	318	19	16	25
Porcentaje de hombres	52%	59%	58%	65%	52%	42%	69%	64%
Porcentaje de mujeres	48%	41%	42%	35%	48%	58%	31%	36%
Empleados menores a 24 años	3%	1%	0%	2%	8%	0%	6%	8%
Empleados entre 24 y 30 años	22%	9%	12%	9%	20%	16%	19%	24%
Empleados entre 30 y 50 años	69%	77%	88%	87%	63%	84%	69%	56%
Empleados mayores a 50 años	6%	13%	0%	2%	9%	0%	6%	12%
Contratos a plazo indeterminado	60%	3%	1%	2%	13%	1%	1%	1%
Contratos a plazo fijo	88%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Categoría	Santa Fe	Concordia	Córdoba	Río Cuarto	Mendoza	General Roca	Rosario
Cantidad de empleados	52	13	86	18	78	92	88
Porcentaje de hombres	46%	47%	49%	56%	51%	35%	45%
Porcentaje de mujeres	54%	53%	51%	44%	49%	65%	55%
Empleados menores a 24 años	0%	0%	9%	5%	0%	8%	1%
Empleados entre 24 y 30 años	3%	8%	10%	5%	14%	11%	10%
Empleados entre 30 y 50 años	85%	85%	69%	90%	83%	78%	84%
Empleados mayores a 50 años	12%	7%	12%	0%	3%	3%	5%
Contratos a plazo indeterminado	2%	1%	4%	1%	3%	4%	4%
Contratos a plazo fijo	0%	0%	0%	0%	2%	10%	0%

Incorporaciones y baja de personal por zona geográfica

Categoría/Unidad de Negocios	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación	Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza
Cantidad de ingresos	3	4	3	103	17	10	8	4
Cantidad de Bajas	3	1	2	44	20	9	6	2
Empleados menores a 24 años hombres	0	0	0	27	10	0	1	0
Empleados menores a 24 años mujeres	0	0	0	17	6	2	2	0
Empleados menores a 24 años	0	0	0	44	16	2	3	0
Empleados entre 24 y 30 años hombres	1	5	0	139	51	1	4	3
Empleados entre 24 y 30 años mujeres	2	2	0	164	29	9	10	2
Empleados entre 24 y 30 años	3	7	0	303	80	10	14	5
Empleados entre 30 y 50 años hombres	7	31	5	514	80	30	27	36
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	9	27	7	473	117	48	32	35
Empleados entre 30 y 50 años	16	58	12	987	197	78	59	71
Empleados mayores a 50 años hombres	0	8	1	66	19	1	10	1
Empleados mayores a 50 años mujeres	0	2	0	14	6	1	0	1
Empleados mayores a 50 años	0	10	1	80	25	2	10	2
Tasa nuevas contrataciones	16%	5%	23%	7%	5%	11%	9%	5%
Ingresos Masculino	1	2	1	54	9	3	4	2
% ingresos masculino	42%	59%	46%	53%	53%	35%	49%	51%
% Empleados menores a 24 años masculino	0%	0%	0%	17%	7%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años masculino	0%	0%	0%	29%	30%	0%	0%	0%
% Empleados entre 30 y 50 años masculino	0%	100%	0%	33%	63%	0%	100%	100%
% Empleados mayores a 50 años masculino	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%
Ingresos Femenino	2	2	2	49	8	7	4	2
% ingresos femenino	58%	41%	54%	47%	50%	65%	51%	49%
% Empleados menores a 24 años femenino	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años femenino	100%	0%	0%	12%	30%	0%	14%	20%
% Empleados entre 30 y 50 años femenino	0%	100%	0%	14%	70%	100%	86%	80%
% Empleados mayores a 50 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tasa egresos	16%	1%	15%	3%	6%	10%	7%	3%
Egresos Masculino	0	0	0	34	7	0	3	0
% egresos masculino	0%	0%	0%	77,27%	350%	00%	50%	0%
% Empleados menores a 24 años masculino	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años masculino	0%	0%	0%	29%	650%	0%	0%	0%
% Empleados entre 30 y 50 años masculino	0%	0%	100%	46%	300%	00%	100%	0%
% Empleados mayores a 50 años masculino	0%	0%	0%	25%	0%	00%	0%	0%
Egresos Femenino	0	1	1	10	7	3	4	2
% Egresos femenino	0%	100%	50%	22,73%	35%	33,33%	66,67%	1000%
% Empleados menores a 24 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años femenino	0%	00%	0%	12,12%	70%	0%	33,33%	50%
% Empleados entre 30 y 50 años femenino	0%	100%	100%	27,27%	30%	100%	66,67%	50%
% Empleados mayores a 50 años femenino	0%	0%	0%	3,03%	0%	0%	0%	0%

Incorporaciones y baja de personal por zona geográfica

Categoría/Unidad de Negocios	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de ingresos	8	2	3	3	3	2	0
Cantidad de Bajas	3	0	2	1	1	2	0
Empleados menores a 24 años hombres	0	0	1	0	0	1	0
Empleados menores a 24 años mujeres	0	0	1	0	0	0	0
Empleados menores a 24 años	0	0	2	0	0	1	0
Empleados entre 24 y 30 años hombres	4	0	2	2	0	1	1
Empleados entre 24 y 30 años mujeres	4	1	3	2	2	2	2
Empleados entre 24 y 30 años	8	1	5	4	2	3	3
Empleados entre 30 y 50 años hombres	30	10	10	27	17	7	14
Empleados entre 30 y 50 años mujeres	44	7	5	14	27	4	9
Empleados entre 30 y 50 años	74	17	15	41	44	11	23
Empleados mayores a 50 años hombres	6	0	3	1	5	1	0
Empleados mayores a 50 años mujeres	0	0	0	0	1	0	0
Empleados mayores a 50 años	6	0	3	1	6	1	0
Tasa nuevas contrataciones	9%	11%	12%	7%	6%	13%	0%
Ingresos Masculino	4	1	2	2	1	1	0
% ingresos masculino	45%	56%	60%	65%	42%	63%	58%
% Empleados menores a 24 años masculino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años masculino	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%
% Empleados entre 30 y 50 años masculino	0%	0%	100%	67%	0%	0%	0%
% Empleados mayores a 50 años masculino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ingresos Femenino	4	1	1	1	2	1	0
% ingresos femenino	55%	44%	36%	35%	58%	38%	42%
% Empleados menores a 24 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años femenino	0%	0%	50%	0%	0%	100%	100%
% Empleados entre 30 y 50 años femenino	0%	0%	50%	100%	100%	0%	0%
% Empleados mayores a 50 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tasa egresos	3%	0%	8%	2%	2%	13%	0%
Egresos Masculino	2	0	0	1	1	0	0
% egresos masculino	66,67%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
% Empleados menores a 24 años masculino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años masculino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 30 y 50 años masculino	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
% Empleados mayores a 50 años masculina	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Egresos Femenino	3	0	0	0	0	1	0
% Egresos femenino	100%	0%	0%	0%	0%	50%	0%
% Empleados menores a 24 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 24 y 30 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Empleados entre 30 y 50 años femenino	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
% Empleados mayores a 50 años femenino	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Incorporaciones y baja de personal por rango etario y por sexo

Empleados por sexo y edad	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Ingresos Masculino	84	126	90
Empleados menores a 24 años masculino	13	21	15
Empleados entre 24 y 30 años masculino	31	39	30
Empleados entre 30 y 50 años masculino	39	53	45
Empleados mayores a 50 años masculino	1	13	0
Ingresos Femenino	40	111	83
Empleados menores a 24 años femenino	5	22	12
Empleados entre 24 y 30 años femenino	21	41	30
Empleados entre 30 y 50 años femenino	13	48	41
Empleados mayores a 50 años femenino	1	0	0
Egresos Masculino	44	48	50
Empleados menores a 24 años masculino	0	2	2
Empleados entre 24 y 30 años masculino	15	10	10
Empleados entre 30 y 50 años masculino	23	32	34
Empleados mayores a 50 años masculina	6	4	4
Egresos Femenino	30	54	46
Empleados menores a 24 años femenino	0	6	2
Empleados entre 24 y 30 años femenino	6	7	9
Empleados entre 30 y 50 años femenino	23	39	31
Empleados mayores a 50 años femenino	1	2	4

Índice de reincorporación y retención al trabajo

Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Licencias maternidad	67	62	69
Licencias paternidad	60	55	64
Licencias por excedencia	1	14	11



6%

de las mujeres del Grupo han solicitado **licencia por maternidad** en el ejercicio mencionado



1%

de esas mujeres solicitaron licencia por excedencia

Tasa de retención parental	100%
Tasa de regreso al trabajo parental	100%
Tasa de retención maternal	100%
Tasa de regreso al trabajo maternal	100%

➔ CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

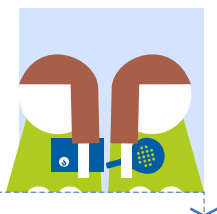
1 3 5 8



Derechos Humanos
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social

Beneficios para nuestra gente

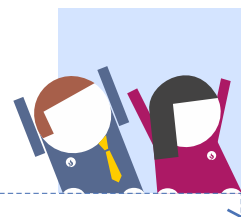
Detalle completo de beneficios para los empleados.



BALANCE

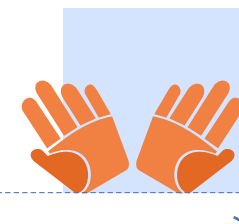
- **Flexibilidad horaria:** posibilidad de modificar el horario siempre que se cumplan con las 7 horas y media de jornada.
- **Viernes flex:** un viernes por mes los empleados se pueden retirar 3 horas antes, compensándolas en la semana previa.
- **Hora del mes:** una vez al mes los empleados pueden utilizar una hora en cualquier momento del día para realizar trámites personales.

BIENESTAR



- **Vacunación antigripal:** dosis sin costo para el empleado más dosis para familiares directos a un costo diferencial.
- **Gimnasio** en Edificio Corporativo en Sunchales: los empleados pueden hacer uso del mismo de lunes a viernes fuera del horario laboral con un profesor a cargo.
- **Descuento en Gimnasio:** en algunas Unidades de Negocio se realizan convenios con gimnasios locales para que los empleados de la empresa puedan asistir pagando un costo diferencial.
- **Pausa Activa:** son pausas laborales para la realización de ejercicios de relajación brindados por profesionales idóneos contratados por nuestro Grupo. Se realizan 2 veces por semana en periodos de 15' cada una, siendo voluntaria la participación de los empleados. Se implementa en Sunchales, Santa Fe, Capital Federal, Rosario, Córdoba, Río Cuarto, Río Negro, Mendoza, Mar del Plata, Tucumán y Bahía Blanca.

- **Chequeo Médico Preventivo:** chequeo gratuito para los empleados mayores a 41 años, con el objetivo de que puedan conocer el estado de su salud para realizar una adecuada prevención y detección precoz de enfermedades. Los exámenes se realizan en un solo día, usualmente durante el horario laboral, y los resultados y estudios se entregan al empleado previa devolución de un profesional de la salud.



ASISTENCIA

- **Descuento en Seguros:** los empleados pagan el 60% del valor de los seguros, en todos los ramos en los que opera la empresa. Los más comunes son: seguro automotor; combinado familiar; vida y salud.
- **Beneficios Medicina Prepaga PREVENCIÓN SALUD:** descuentos en Medicina Prepaga Prevención Salud con plan mínimo asegurado sin carencia y 20% de descuento en otros planes, más cobertura del 70% en medicamentos.
- **Asistencia Profesional Personalizada:** asistencia para consultas de tipo legal, impositiva y contable para el empleado y su fa-

milia. Consultas confidenciales e ilimitadas.

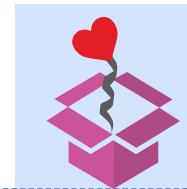
- **Refrigerios:** máquinas expendedoras de café y agua a disposición de todo el personal. En algunas Unidades de Negocio además se ofrece una colación saludable: frutas y/o barras de cereales.
- **Transporte:** en Sunchales los empleados del Edificio Corporativo pueden ir a trabajar mediante una empresa de transporte dispuesta por la empresa.
- **Avisos clasificados en Intranet:** donde los empleados pueden consultar sobre oferta de bienes que publican otros de sus compañeros en distintos puntos del país.



FESTEJOS

- **Regalo de Cumpleaños:** obsequio al personal en el día de su cumpleaños, pudiendo elegir, en su lugar, un día extra de licencia.
- **Bolsón Navideño:** con motivo de las fiestas de fin de año, otorgamos a cada empleado un bolsón navideño con diversos productos.

- **Cena Día del Seguro:** invitación a una fiesta con cena y diferentes shows en la que se festeja el Día del Trabajador del Seguro. Están invitados el empleado y un acompañante.
- **Metas de Antigüedad:** política de premios según la antigüedad del empleado, la cual opera a los 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años de trayectoria dentro de la empresa.



SORPRESAS

- **Boutique:** venta de elementos promocionales, a precios diferenciales y con planes de financiación.
- **Descuentos** en electrodomésticos; combos de alimento y limpieza; automóviles y viajes, por convenios con proveedores de dichos rubros.
- **Prode para eventos deportivos internacionales:** donde los empleados juegan e interactúan, a la vez que compiten por premios.

Gestión Previsional

Tipo de trámite	Cantidad desde 2007
Cantidad Jubilaciones	59
Pensiones por Fallecimiento	13
Reconocimiento de Servicios	57
Retiro por Invalidez	1
Total	130

Prestaciones de AMESS

El Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones 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 más arriba entre los beneficios de asistencia para el personal.

Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Cantidad de afiliados	2.326	2.628	2.538
Cantidad de Delegados presentes en cada Asamblea	119	128	136

Para brindar las prestaciones y beneficios, el fondo se compone de los aportes mensuales que realizan los empleados durante sus años de trabajo en la empresa, y aportes que realiza la empresa.

Aporte a AMESS por empleado	
Edad	% descuento sobre sueldo
hasta 26	1,0%
26 a 35	1,5%
36 a 45	2,0%
46 a 55	3,0%
56 en adelante	4,0%

Aportes Asociados	39.974.017,20
Aportes Percibidos	282.831.399,44
Compensaciones Jubilatorias	-63.415.710,51
Asignaciones	-44.418.373,98
Saldo Final	214.971.332,15

Participación en Ciudad Verde

En marzo de 2018 se concretó, mediante escritura pública, la compra de la manzana número 2 del barrio denominado Ciudad Verde, el desarrollo urbano que el Grupo Sancor Seguros posee en Sunchales (Santa Fe), cuyo destino es la edificación de viviendas. En abril se comenzó con la construcción de 26 confortables casas destinadas a empleados de nuestro Grupo, contribuyendo de este modo a paliar necesidades habitacionales y dando vida al nuevo emprendimiento inmobiliario.

Están edificadas con las más modernas técnicas de construcción y a la fecha se encuentran finalizadas un primer grupo de nueve casas, listas para ser entregadas a sus destinatarios. Este esfuerzo financiero y administrativo de la mutual pone nuevamente de relieve la sensibilidad social que inspira a la institución.

Teletrabajo

Si bien aún no tenemos datos concretos para medir la eficiencia del proyecto dado su reciente implementación, sí se han definido KPIs para evaluar el rendimiento, objetivos y pautas laborales:

KPIs para atención de canales:

- Total de llamadas atendidas/resueltas.
- Total de mails respondidos/resueltos.
- Cantidad de tickets/incidentes gestionados.
- Cantidad de GDR gestionados.

Objetivos:

- Mantenerse por encima de la productividad promedio del mismo empleado cuando realiza trabajo presencial.
- Obtener un reporte de calidad y monitoreo de las gestiones adecuado, sin cometer ninguna incidencia crítica en alguna gestión.

Metas:

- Incorporar al 15% del staff de Tecnologías de la Información a la modalidad de Teletrabajo.
- Reducir el espacio fijo en un 70% de los teletrabajadores en 9 meses.
- Reducir el espacio requerido en un 5% en 9 meses respecto del total de puestos de Canales.
- Reducción del 20% del índice de absentismo dentro de los teletrabajadores, con respecto al promedio de los trabajadores del área.

➔ SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS

3 8

 Prácticas Laborales
 Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional.

Capacitación a Brigadistas

Actualmente poseemos Brigadas de Emergencia (capacitadas en forma permanente) en los establecimientos de Sunchales y en este último año se ha formado la brigada de Primeros Auxilios de la Unidad de Negocios Sucursal Capital Federal.

A continuación, se detallan las temáticas de las capacitaciones realizadas a cada una de las Brigadas en el ejercicio 2018-2019, las cuales son de tipo teórico-prácticas.

Ejercicio	NEC	VEC	NAC	CITES	Av. BELGRANO	ALEM	UN CABA
Rescate en ascensores		✓					
Reconocimiento de riesgos	✓	✓	✓	✓			
Primeros auxilios - Toma de presión arterial	✓	✓	✓		✓		✓
Uso de handies	✓	✓	✓				
RCP - DEA		✓	✓	✓			
Repaso roles e instalaciones	✓	✓	✓				
Botiquines de Primeros auxilios							✓
Simulacro de Evacuación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados Simulacro	✓	✓	✓	✓	✓		
TOTAL	6	8	7	4	3	1	3

Indicadores de Salud y Seguridad de empleados

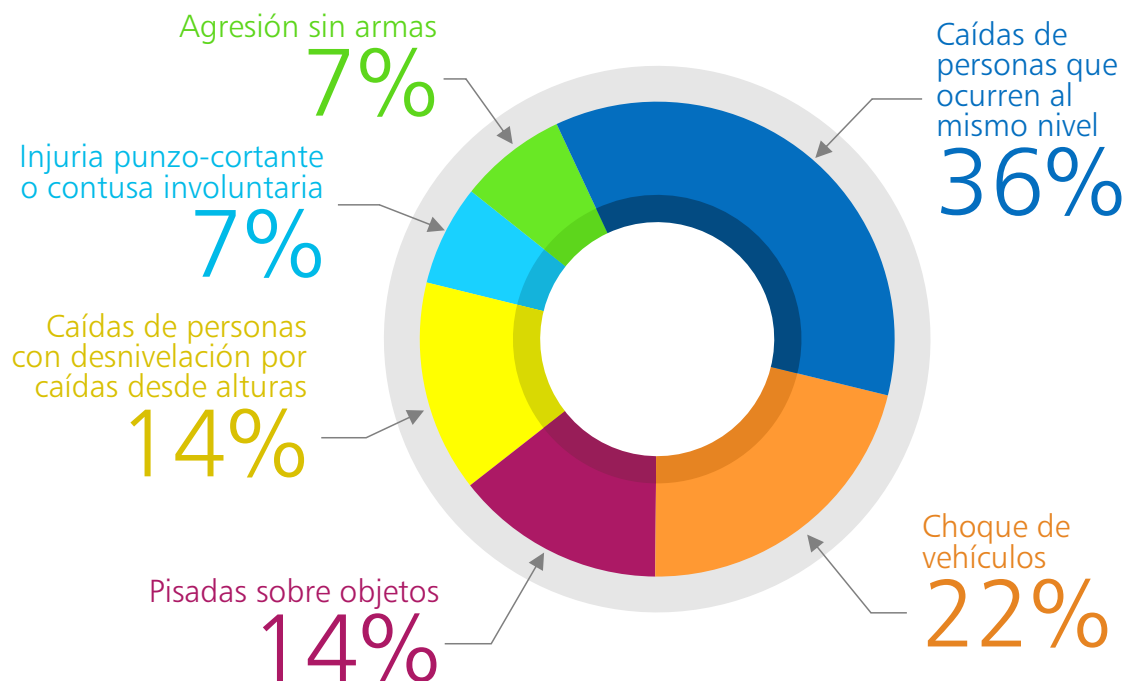
Tasa de frecuencia de accidentes
(índice de incidencia de accidentes): **5,91 x mil**

Tasa de días perdidos
(días perdidos por accidente laboral/hombre): **0,115**

	Cantidad de Accidentes	Localidad (Provincia)
2016/2017	7	Sunchales (Santa Fe)
	3	Capital Federal (CABA)
	1	General Roca (Río Negro)
2017/2018	3	Sunchales (Santa Fe)
	1	Río Cuarto (Córdoba)
2018/2019	10	Sunchales (Santa Fe)
	2	Capital Federal (CABA)
	1	Mendoza
	1	Santa Fe

Franja etaria	Mujeres	Varones	Total
Menores de 24 años	0	0	0
Entre 24 y 30 años	0	0	0
Entre 30 y 50 años	6	5	11
Mayores de 50 años	1	2	3

Formas de accidentes



La ley de Higiene y Seguridad N° 19587/72 y el Decreto 351/79 junto con la Ley de Riesgos del Trabajo 24557/95 amparan y protegen a toda persona que se inserte en el mundo laboral. Esto quiere decir que toda persona a partir de los 16 años, con autorización de los padres, que comience a trabajar está comprendido dentro del marco de la Ley de Hi-

giene y Seguridad y Riesgos del Trabajo, y por tanto el empleador está obligado a brindarle las condiciones laborales que aseguren su bienestar físico y mental dentro del ámbito laboral. Respecto de los jóvenes trabajadores, en el país no existe una normativa de Higiene y Seguridad que hable o esté orientada específicamente a ellos.

Seguridad Física

Desde el Centro de Control a Distancia Corporativo se gestionan distintos tipos de novedades, dándose prioridad a las relacionadas a la Línea de Emergencias del GSS 8080.



Novedades gestionadas por la línea 8080	2017/2018	2018/2019
Alarma	133	340
Emergencia/Atención Médica	100	90
Alarma de Incendio	7	19
Energía - Alarma		
Generadores / UPS 's	0	6
Robo	1	3
Accidente	2	2
Simulacro	7	2
CPD 's - Servidores -		
C. Cableado	0	2
Intento de Robo	0	1
Total general	250	465

	2017-2018	2018-2019	Incremento
Total Novedades gestionadas	2.886	3.866	25 %

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

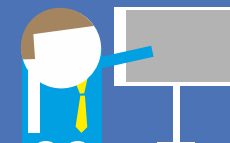


Prácticas Laborales
Asunto 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Colaboradores capacitados por categoría y temas de capacitación

Modalidad presencial

Programa	Capacitación/Curso/Jornada
Encuentro anual - Asesores de Venta	1er encuentro anual - Asesores de Venta "Vida Ahorro, Vida Inversión"
Catálogo Presencial	Taller de Situaciones Difíciles y Gestión de las Emociones
	Taller de Metodologías Ágiles
	Taller de Adaptación al Cambio y Flexibilidad
	Taller Negociación I y II
	Taller Administración del Tiempo
	Taller Comunicación Efectiva e Influencia
	Taller Presentaciones Orales y Efectivas
	Taller Liderazgo Intergeneracional
Inducción	Inducción Presencial



Programa	Capacitación/Curso/Jornada
Jornadas	Jornada ART: Taller de comunicación y trabajo en equipo - Córdoba Jornada de Auditoría Interna Jornada de Integración Gerencia Gestión de Riesgo y Cumplimiento Jornada de Suscriptores de Seguros Patrimoniales Jornada sobre gestión de reintegros. Riesgos del trabajo
Office 365	Office 365
Programa de Desarrollo Individual	Conversaciones difíciles - Sunchales Gestión de Personas - Sunchales Agilidad Organizacional - Sunchales Negociación bajo presión
Programa de Entrenamiento en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de trabajo	1° Encuentro: Liderazgo Efectivo y Gestión del Desempeño 2° Encuentro: Administración del Tiempo y Delegación Efectiva 3° Encuentro: Estilos Personales e Inteligencia Emocional 4° Encuentro: Comunicación Orientada a la Resolución de Conflictos
Programa de Idioma Inglés	Cursos: Ingles Elemental; Pre-intermedio; Intermedio; Individuales; Updating Workshop; Business English; Conversation Course; Intermediate Course; Inicial NEO; Intermedio NEO
Programa de Idioma Portugués	Cursos: Básico 1; Conversación; Intermedio; Avanzado; Individual
Talleres	Taller de Formador de Formadores Taller de Herramientas De Cuidado y Autocuidado Emocional

Puestos	Cantidad de empleados	Horas Capacitación	Horas Promedio
Puestos ejecutivos hombres	109	2.491	23
Puestos ejecutivos mujeres	78	2.342	30
Puestos gerenciales hombres	15	742	49
Puestos gerenciales mujeres	2	103	52
Puestos no gerenciales/ ejecutivos hombres	344	7.011	20
Puestos no gerenciales/ ejecutivos mujeres	345	7.343	21
Total	893	20.032	196

Género	Cantidad	Total Horas	Promedio Horas
Femenino	425	9.788	23,0
Masculino	468	10.244	21,9
Total	893	20.032	44,9



Edad	Cantidad	Femenino	Masculino	Horas Femenino	Horas Masculino	Total Horas	Promedio Horas	Promedio Femenino	Promedio Masculino
Menos de 24	12	4	8	64,0	99,0	163,0	13,6	16,0	12,4
Entre 24 y 30	141	74	67	1.692,0	1.527,0	3.219,0	22,8	22,9	22,8
Entre 30 y 50	699	340	359	7.798,0	7.851,0	15.649,0	22,4	22,9	21,9
50 en adelante	41	7	34	234,0	767,0	1.001,0	24,4	33,4	22,6
Total	893	425	468	9.788,0	10.244,0	20.032,0	83,2	95,2	79,6

Modalidad virtual

Programa	Capacitación/Curso/Jornada	Programa	Capacitación/Curso/Jornada
Programa de Inducción Virtual	Programa de Ind. Virtual	Catálogo de cursos - Cursos Genéricos	Comunicaciones Difíciles
NEO - Introducción GW	NEO - Introducción GW		Reuniones Efectivas
Capacitación sobre Ética y Cumplimiento	Capacitación sobre Ética y Cumplimiento		Administración por objetivos
Catálogo de cursos - Cursos Genéricos/Cursos Office 2016	Excel Básico y Avanzado		Gestión del cambio en los equipos
	Power Point Básico y Avanzado		¿Por qué cambiar?
	Word Básico		Cómo dar feedback efectivo
Catálogo de cursos - Cursos Genéricos	Project Managment	Principios de redacción corporativa	
	Planificación Estratégica	Ciclo de vida del seguro	
		La comunicación como herramienta de trabajo	
		Gestión Eficaz del Tiempo	
		Presentaciones Orales Efectivas	
		Servicio al cliente	



Puestos	Cantidad	Minutos Capacitación	Minutos Promedio
Puestos ejecutivos hombres	124	1.462	11,8
Puestos ejecutivos mujeres	69	753	10,9
Puestos gerenciales hombres	17	136	8,0
Puestos gerenciales mujeres	5	40	8,0
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres	532	7.784	14,6
Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres	536	8.702	16,2
Total	1.283	18.877	69,6

Género	Cantidad	Total Minutos	Promedio Minutos
Femenino	610	9.495	15,6
Masculino	673	9.382	13,9
Total	1.283	18.877	29,5

Edad	Cantidad	Femenino	Masculino	Minutos Femenino	Minutos Masculino	Total Minutos	Promedio Minutos	Promedio Femenino	Promedio Masculino
Menos de 24	39	18	21	492	294	786	20,1	43,7	37,4
Entre 24 y 30	226	116	110	2.481	2.199	4.680	20,7	40,3	42,5
Entre 30 y 50	931	454	477	6.346	6.369	12.715	13,6	28,0	26,6
50 en adelante	87	22	65	176	520	696	8,0	31,6	10,7
Total	1.283	610	673	9.495	9.382	18.877	63	144	117



Capacitación en innovación por área

Área	Acciones
 Finanzas	Workshops de Innovación para revisar el proceso de Gestión de Cobranzas de ART
 Seguros de Personas	Capacitación y soporte metodológico para Equipo de Innovación, con foco en la generación de un nuevo producto y potenciar la venta de un producto ya existente
 SYSO y Siniestros ART	Trabajo ágil e interdisciplinario para repensar respuestas integrales del área pensando en el asegurado y las exigencias de la SRT
 Intermediarios	Evento "DALE Innovación" para repensar el rol del Intermediario en el nuevo contexto
 Proyecto BUP	Taller de Prototipado ágil de la Vista 360° de nuestro cliente
 UN Casa Central	Equipo de trabajo ágil para mejorar la experiencia del empleado en la contratación de Seguro de Combinado Familiar
 UN Santa Fe	Taller de capacitación en DesignThinking para formar facilitadores en la metodología
Capital Humano	Equipo de trabajo ágil e interdisciplinario para pensar el nuevo proceso de inducción y movilidad
Capital Humano y Recursos Humanos	Taller Metodologías Ágiles en el marco del proyecto Success Factors
SySO y Siniestros ART	Equipo de innovación para revisar y adecuar el documento CyMAT a la normativa vigente, que contenga información relevante para todas las partes que hacen uso del mismo
Operaciones y Servicios	Talleres de creatividad para repensar ágilmente procesos más digitales

Diplomatura en Innovación y Creatividad

Dictada por la Universidad Nacional de Rafaela (UNRaf), nuestro Grupo acompañó como partner estratégico esta iniciativa que se desarrolló entre los meses de agosto y noviembre de 2018. Su dictado combinó formato online en forma conjunta con el ICSB (Consejo Internacional para la Pequeña Empresa) y jornadas presenciales en la ciudad de Rafaela.

El objetivo fue desarrollar nuevas competencias y aprender herramientas para potenciar la innovación en las áreas de la empresa. Aprovechamos la oportunidad para trabajar y aprender en conjunto con UNRaf y también detectar aquellas personas con perfiles potenciales para ingresar al Grupo.

Gestión del desempeño

Objetivos del nuevo modelo:

- **Elevar el estándar de eficiencia:** permite gestionar mejoras organizativas y funcionales, tanto de los equipos como de las personas.
- **Gestión por Objetivos:** permite estructurar objetivos a todo nivel de la Organización,

evaluar su impacto, cumplimiento y su alineación con los objetivos estratégicos.

- **Desarrollo de las personas:** permite identificar necesidades e implementar planes de desarrollo para las personas de maneras más eficiente.
- **Información para la gestión de Capital Humano:** permite generar información objetiva para la toma de decisiones acerca de las personas y para otros procesos de gestión; movimientos internos, remuneraciones, asignación de responsabilidades.

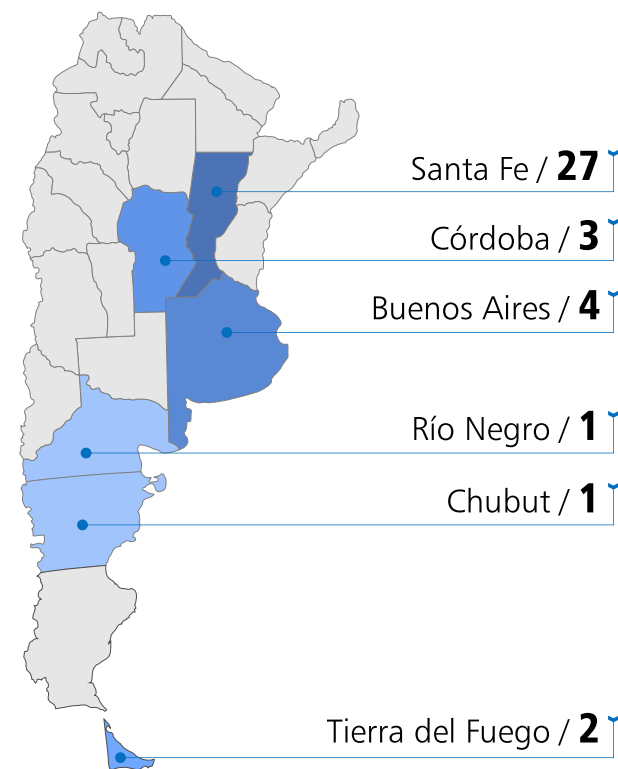
Mi Primer Empleo

Áreas en las que se desarrollaron los participantes:

- Administración, Finanzas y Tecnología
- Siniestros
- Operaciones y Procesos
- Suscripción
- Relaciones Públicas y Servicios a Productores Asesores
- Asuntos Legales
- Prevención Salud
- Telecomunicaciones

- Seguridad y Salud Ocupacional
- Prevención ART
- Recursos Humanos (actualmente Administración de Personal)

Participantes por provincia



➔ REPRESENTACIÓN SINDICAL



Prácticas Laborales
Asunto 3. Dialogo Social.



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

Dado que los empleados de nuestro Grupo gozan de representación sindical, los mismos pueden elegir en comicios a sus representantes sindicales.

Anualmente y en paritarias a través de Comisión Paritaria, se reúnen a tratar los aumentos salariales que corresponden al trabajador, dando inicio a las reuniones con el sector empresario. Además, miembros de la Comisión participan activamente del Comité Mixto de Higiene y Seguridad, donde se tratan temas relacionados con la seguridad de los trabajadores.

Principales beneficios otorgados por el Sindicato del Seguro

- Subsidios Escolares: ayuda a solventar los gastos escolares. Incluye a los niños desde cuatro años que asistan al ciclo inicial obligatorio, hasta los 18 años inclusive. Montos según condición:
 - \$12.000 por hijo de afiliado al Sindicato y OSSEG.
 - \$2.500 por hijo de afiliado al Sindicato con pre-paga por OSSEG.
 - \$2.100 por hijo de afiliado al Sindicato sin OSSEG.
 - \$1.600 por hijo de afiliado a OSSEG Plan Integral.
- Libros de Texto niveles primario, secundario y terciario siempre y cuando el afiliado titular lo tenga a cargo en OSSEG.

- Convenios con comercios para descuentos en elementos de librería, indumentaria, calzado, juguetes, etc. en fechas especiales como Día del Niño, inicio de clases y Navidad.
- Colonia de vacaciones (para niños de 6 a 12 años) en el complejo que el Sindicato posee en la localidad de La Granja (provincia de Córdoba), y festejos por el Día del Niño, Colonia de Invierno (Complejo Deportivo Sunchales) para los hijos de afiliados.
- Línea de Préstamos Personales a través de la Asociación Mutual de Trabajadores del Seguro (AMTRAS).
- Cobertura en prestaciones médicas y farmacéuticas a través de OSSEG (Obra Social del Seguro).
- Subsidio por Guardería: los montos varían según la afiliación a OSSEG y Sindicato del Seguro.

Montos

Afiliados al Sindicato y a OSSEG	Hasta \$4.550
Afiliados al Sindicato únicamente	Hasta \$2.350
Afiliados a OSSEG únicamente	Hasta \$2.350

- Oferta turística a través de hoteles propios (con tarifa social) en Villa Gesell, Mar del Plata, Punta Mogotes, La Falda, Bariloche, Capital Federal, Paso de la Patria, Villa Giardino, Mendoza, Salta. Complejos Polideportivos en Pueblo Esther (Rosario); Sunchales y Moreno.

- Descuentos especiales en hoteles del Sindicato (50% de descuento en hoteles propios), Bodas de Plata (25% de descuento), Bodas de Oro (100% de descuento), Viaje de Bodas (100% estadía en hoteles del Sindicato y 100 % 1 tramo pasajes aéreos).
- Turismo para jubilados y festejos en conmemoración de su día: desde salidas al teatro hasta visitas a los principales destinos turísticos del país.
- Asesoramiento gremial y legal: se colabora con la gestión del trámite de juicio por Reajuste Jubilatorio, logrando el cobro del retroactivo.
- Subsidio por Nacimiento, Adopción y Fallecimiento: este beneficio lo otorga OSSEG. En función a lo dispuesto, el subsidio por nacimiento es de \$20.800, el de adopción de \$24.000 y el que se entrega por fallecimiento, de \$24.000.

Secretaría de la Mujer

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

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

5

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

➔ COMPROMISO CON NUESTROS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS

8 12



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

Programa de capacitación continuada

DALE Líderes

Asistentes para cada edición:

Lugar	Edición 2018*	Edición 2019**
Córdoba	194	182
Buenos Aires	161	135
Rafaela	158	143
Santa Fe	149	147
Rosario	128	140
Buenos Aires	174	164
Posadas	37	43
Resistencia	64	72
General Roca	65	58
Mendoza	93	100
Mar Del Plata	84	72
Trelew	30	-
Puerto Madryn	-	26
Total	1.337	1.282

* Temáticas para la edición 2018: "El mercado que viene, productos, segmentos, canales". Módulo obligatorio a cargo del Sr. Daniel Valli; "Vida y Retiro: Temas Técnicos y Jurídicos". Módulo libre a cargo del Dr. Héctor Perucchi.

** Temas del primer cuatrimestre de 2019: "Marco normativo y la aplicación de las nuevas tecnologías en el mercado asegurador", a cargo del Dr. Héctor Perucchi; "Una oportunidad para potenciar la gestión del PAS: la disrupción tecnológica en el seguro", a cargo de Nicolás de Olazabal.

Para la edición 2019, cabe destacar que la Superintendencia de Seguros de la Nación implementó un importante cambio en la modalidad de exigencia, ya que con fecha 12 de Marzo publicó la Circular SSN N° IF-2019-14562759-APN-SSN#MHA que contempla todo lo referido al Programa de Capacitación 2019 para Productores Asesores de Seguros y Aspirantes a la Matrícula, que trajo como novedad la obligación de realizar el Programa de Capacitación Continuada (PCC) dividido en dos cuatrimestres, reducir la jornada mínima a 4hs. y eliminar lo que se conocía como "tema libre". En nuestro caso, el curso tuvo una duración de 6hs cátedra (2hs por encima de las mínimas que exige la Superintendencia).

Respecto del **Campus Virtual**, que estaba disponible en ejercicios anteriores, se ha discontinuado hasta tanto se resuelva una nueva herramienta de capacitación a distancia.



Dale Continuadores

Los eventos en los que participaron los jóvenes incluidos en este programa son:

- Expoestrategas, realizado en el mes de Agosto de 2018 y del cual participaron 30 continuadores de las distintas Unidades de Negocios.
- Foro Nacional del Seguro llevado a cabo el 4-10-2018. Se realizó en Costa Salguero y participaron los 12 Continuadores.
- Encuentro Nacional de Productores Asesores de Seguros. Realizado en los días 29 y 30 de noviembre. Asistieron 12 Continuadores.
- Evento "100% Seguro 2019", realizado el 04-06-2019, se desarrolló bajo la misma temática: "Proyectando la visión del Seguro en los próximos años". Participaron 8 continuadores.

Tecnologías para Productores Asesores

La Subcomisión de Sistemas de AOSS (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros) continuó trabajando junto al Área de Tecnología de Información del Grupo para optimizar los sistemas con los que los miembros de la entidad operan cada día, en el marco de un proceso de transformación.

Durante el ejercicio se continuó trabajando en la Aplicación Mobile para Productores Asesores de Seguros que les permite realizar las siguientes gestiones:

- Administrar su cartera de clientes.
- Cotizar un seguro automotor.
- Enviar documentación a clientes.
- Recibir notificaciones de la empresa.
- Realizar seguimiento de siniestros.

Creación del Centro Integral de Comisiones y Gestión Administrativa a Productores

En la búsqueda de optimizar los tiempos de pago, así como también los de respuesta a consultas y/o reclamos de nuestros PAS, creamos el C.I.C.G.A.P., que centralizará gradualmente la carga de facturas de comisiones; el envío de comprobantes de pago; las consultas relacionadas a los pagos o las cuentas corrientes, y cualquier otro tema relacionado directamente con la liquidación de comisiones y sus pagos.

Al tener una visión global de todo el proceso, esta herramienta nos permitirá detectar oportunidades de mejora, especialmente de cara a la renovación tecnológica que se está llevando a cabo en el Grupo, lo cual reportará beneficios como una mayor automatización, trazabilidad, etc., todo ello en pos de una mayor eficiencia.



3.697

cotizaciones on-line
realizadas por los
Productores

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

8 12



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

Indicadores de satisfacción con los servicios

Variables evaluadas para el proceso de televenta	Promedio de 3 mediciones realizadas en noviembre y diciembre de 2018
Trato y cordialidad	9,30
Claridad de la información	9,00
Predisposición para responder dudas	9,20
Promedio de atención brindada por el vendedor	9,23
Grado de satisfacción relacionada al proceso de cotización por la web	9,00
Grado de satisfacción relacionada con la rapidez del contacto desde el CAC	8,95
NPS o índice de recomendación	57,50

* El Net Promotor Score o más conocido como NPS es un indicador que sirve para medir la lealtad de los clientes respecto a una marca, producto o servicio.

Seguros de Personas. Satisfacción con los servicios

Momento del servicio	Nivel de satisfacción
Venta*	8,80
Facilidad y rapidez para contratar	9,10
Atención de los Productores asesores	9,10
Rapidez en el envío de la póliza	8,90
Siniestro**	8,70
Denuncia	9,10
Gestión del Productor en la denuncia	9,20

* Clientes que contrataron una póliza de seguros de AP, Integro y Vida en 2018 (Tamaño de la muestra: 413 casos, con una tasa de respuesta global del 16%).

** Clientes con siniestros de AP, Integro y Salud, cerrados en 2018 (Tamaño de la muestra: 344 casos, con una tasa de respuesta global del 15%).

Seguros Patrimoniales. Satisfacción con los servicios

Momento del servicio	Nivel de satisfacción
Venta*	8,50
Facilidad y rapidez para contratar	9,10
Atención de los Productores asesores	9,00
Rapidez en el envío de la póliza	8,50
Siniestro**	8,60
Denuncia	8,90
Gestión del Productor en la denuncia	9,10
Operatividad de la web/App para la denuncia	8,30

* Clientes que contrataron una póliza de seguros patrimoniales en 2018 (Tamaño de la muestra: 2.315 casos, con una tasa de respuesta global de 27%).

** Clientes con siniestros patrimoniales cerrados en 2018. (Tamaño de la muestra: 6.579 casos, con una tasa de respuesta global de 24%).

Seguros de Riesgos del Trabajo. Satisfacción con los servicios

Momento del servicio	Nivel de satisfacción
Satisfacción global clientes*	7,60
Rapidez de respuesta ante la urgencia	8,30
Calidad de atención médica	7,90
Calidad de administración del siniestro	7,70
Pago de prestaciones dinerarias	7,60
Asesoramiento en la prevención de riesgos	7,40
Satisfacción global siniestrados**	7,20
Calidad instalaciones médicas	7,90
Calidad de atención médica	7,50
Rapidez de respuesta ante siniestro	7,50
Información sobre la evolución	7,40
Rapidez en el reintegro de gastos	6,60

* Clientes (empresas) con siniestros en el último año (Tamaño de la muestra: 2.159 clientes de Prevención ART participantes, con una tasa de respuesta del 12%).

** Accidentados con siniestros ocurridos entre los meses de Junio 2017 a Mayo 2018 de 9 empresas (Tamaño de la muestra: 1.064 Siniestrados de Prevención ART, con una tasa de respuesta de 11%).

Programa de beneficios

Gestiones por las que suman puntos los clientes:

- 1 punto por cada \$20 de premio que pagan cada mes, por todas sus pólizas (excepto Agro). Solo para clientes individuales.
- Bonus semestral de 150 puntos por no siniestralidad.
- Bonus por acciones especiales de adquisición de productos de Vida+Ahorro.

➔ SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE

8 12 13



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



Contención para accidentados y/o familiares



Siniestros viales



A continuación se puede observar un comparativo entre la cantidad de vehículos asegurados (expuestos a riesgo) y los siniestros con daños y con lesiones o muerte atendidos por el EIR.



Categoría / Ejercicio	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Vehículos asegurados	639.613	708.074	759.645
Evolución vehículos asegurados		10,70%	7,28%
Siniestros con daños materiales	196.519	229.418	233.415
Evolución siniestros daños materiales		16,74%	1,74%
Siniestros con lesiones y/o muerte	16.689	20.143	19.622
Evolución siniestros con lesiones		20,69%	-2,58%

Siniestros laborales

Rol del Analista de Siniestros Graves (ASG)

En cada Zona Comercial se cuenta con la figura del Analista de Siniestro Grave Crónico, que se ocupa de los siniestros graves que ingresan a diario y de los casos crónicos cerrados que requieren prestaciones de mantenimiento.

Cursando el cuarto año de trayectoria, desde la implementación de la Resolución 180/15 y la ampliación de las patologías que se incluyen, fuimos incorporando analistas en las zonas.

Se comenzó a trabajar con tres figuras relevantes en el proceso de atención al accidentado:

- **Analista de Siniestros Graves:** para continuar afianzando el rol, durante el ejercicio se implementaron visitas a los Analistas en su lugar de trabajo, interactuando con sus pares, para vivenciar el trabajo del día a día y así empatizar con las necesidades específicas de cada zona.
- **Equipo de trabajo Corporativo desde el Sector de Rehabilitación Laboral:** se encargan de revisar y actualizar guías y procedimientos que faciliten la gestión y acciones que ayudan a brindar una mejor atención y resolución de problemas.
- **Prestadores Médicos y Ortopedias:** acercamiento y fidelización con quienes brindan atención a los pacientes graves y crónicos para definir programas de seguimiento con prestaciones de mantenimiento.

A partir de la implementación de este modelo, contamos con un 70% de las zonas ya visitadas integralmente, abarcando una amplia presencia en nuestro país y el objetivo de completar las restantes en los próximos meses.

Casos atendidos por ASG por zona

Zona	Siniestros a Junio 2017	Siniestros a Junio 2018	Siniestros a Junio 2019
Buenos Aires	164	217	231
Mar del Plata	11	11	17
Concordia	27	37	38
Bahía Blanca	14	17	16
Santa Fe	40	52	54
Rosario	104	112	100
Sunchales	59	68	58
Córdoba	79	89	89
Río Cuarto	15	12	15
Mendoza	82	75	86
Resistencia-Posadas	64	72	91
San Francisco	30	58	47
Santa Rosa	21	28	21
Tucumán	31	36	41
General Roca	50	60	54
Totales	791	944	958

Profesionales de acompañamiento y orientación

En octubre de 2018 se realizó una Jornada del equipo en Sunchales con los objetivos de promover la integración del grupo, fortalecer el funcionamiento del rol y exponer el nuevo circuito de Gestión de Incapacidades y las modificaciones de la nueva Ley de Riesgos del Trabajo. A partir de la misma surgen nuevas estrategias para efectivizar el rol, entre ellas se proponen intercambios zonales y capacitaciones entre profesionales sobre temáticas específicas.

También es importante el trabajo de colaboración con los propios compañeros que de una u otra manera están en contacto con las personas accidentadas. Por

este motivo, se continúan ofreciendo Cursos de Primeros Auxilios Emocionales en las zonas, acercándoles técnicas concretas para aliviar el trabajo diario y optimizar el contacto con los accidentados y sus familiares a través del cuidado de las personas afectadas y el autocuidado. Durante el 2018 se dictaron talleres en Bahía Blanca, Santa Fe y Tucumán, donde participaron 126 colaboradores.

Contactos con los clientes

Para la atención telefónica el Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) dispone de las siguientes líneas: Consultas Generales de Sancor Seguros y Capital Federal, Consultas Generales de Prevención Salud y Prestadores Médicos, Consultas Generales de Prevención ART; Siniestros Automotor (Argentina y Paraguay), Emergencias y Urgencias Médicas, Servicio a Productores Asesores y Conmutadores Corporativos de las tres empresas del Grupo Sancor Seguros, además de los conmutadores de Capital Federal y Calle México de la misma ciudad.

Contamos con un departamento de llamadas salientes que realiza tareas de telemarketing (solicitados por diferentes áreas de la Organización), de fidelización de clientes, ventas a través del Dpto. Comercial; y algunas otras gestiones como la toma de denuncia de siniestros Cleas y de Recuperos de Seguros Patrimoniales, y de Confirmación de Diagnósticos del producto Integro del ramo Seguro de Personas.

Respecto de los canales de atención virtual, contamos con los servicios de Chat, Redes sociales, E-mail, Sitios de Autogestión y Faxes de las distintas empresas del Grupo.

Por otro lado, el C.A.C. dispone de tecnología CRM (Customer Relationship Management) para la registración de todas las interacciones. Durante el ejercicio, estuvimos trabajando con una Consultora Externa para redefinir el modelo de atención actual, basado en ejes que hicieran más eficiente la operación.

Este proyecto implicó para el CAC los siguientes hitos:

- Mapeo del equipo y asignación estratégica de recursos. Armado y entrega del nuevo manual de competencias.
- Re-definición del alcance estratégico de los puestos claves de la operación.
- Recomendación de visión 360° del cliente a partir del CRM.
- Armado de propuesta comisional para equipo comercial.
- Revisión de SLA por acuerdo de servicio.
- Redefinición del relacionamiento con el proveedor externo y capacitación al Analista sobre el alcance de su rol.
- Armado de estrategia comercial y capacitación al equipo.
- Ejecución del Programa Formador de Formadores para las Analistas de Capacitación.
- Ejecución del Programa de Liderazgo Ejecutivo para Supervisoras, Encargadas y Jefatura.
- Definición de Misión, Visión y Valores para el CAC con equipo de trabajo.
- Ejecución de encuestas de experiencia al cliente y análisis de información.
- Definición de los KPIs del negocio que permitan el análisis de los servicios y la toma de decisiones estratégicas.
- Análisis y rearmado del árbol de tipificaciones actual del CRM que permite registrar cada interacción con los clientes.
- Abordaje de gestión del cambio como eje transversal a todo el proyecto.

Interacciones del C.A.C. durante el ejercicio

Interacciones*	2016/2017	2017/2018	2018/2019	Variación últimos 2 ejercicios
Atenciones telefónicas	1.315.853	1.409.375	1.503.612**	7%
Atenciones virtuales	490.282	587.856	651.011**	11%
Total	1.806.135	1.997.231	2.154.623	8%
Gestiones médicas	122.996	135.523	133.111	-2%
Gestiones administrativas	224.720	231.640	206.960	-11%
Total	347.716	367.163	340.071	-7%
Total de contactos	2.153.851	2.364.394	2.494.694	6%

* Incluye la atención de los servicios propios y tercerizados.

** Del total de comunicaciones telefónicas atendidas, 150.952 corresponden a la empresa Prevención Salud. Del total de comunicaciones atendidas por el canal virtual, 67.572 corresponden a la empresa Prevención Salud.



Indicadores de desempeño del Centro de Atención al Cliente

Los operadores del CAC de Sunchales y Telemercado tienen una evaluación mensual de desempeño, a partir de la cual luego se realiza un promedio anual de atención. Se encuentran diferenciados Sunchales y Telemercado por la diferencia en la métrica utilizada en las evaluaciones.



Departamentos CAC SUNCHALES	Ejercicio 2018/2019	Objetivo
Consultas Generales de Sancor Seguros/Capital Federal	8,17	
Atención Virtual CGSS	8,66	
Telemarketing	8,42	
Fidelización	8,37	
Consultas Generales de Prevención Salud	8,71	
Conmutadores/Productores	8,93	
Urgencias & Emergencias	8,55	8,50
Dpto. Gestiones Urgencias & Emergencias	8,71	
Confirmación de Dx - AP Integro	8,76	
Dpto. Comercial - Televentas	8,54	
Siniestros Automotor Argentina y Paraguay	8,63	
Cleas y Recuperos	8,75	
PROMEDIO GENERAL	8,60	

Departamentos Telemercado	Ejercicio 2018 /2019	Objetivo
Consultas Generales Prevención ART	91%	
Consultas Generales Prevención Salud	91%	
Siniestros Automotor Argentina y Paraguay	91%	85%
Emergencias y Urgencias Médicas	88%	
Departamento de Gestión	97%	
PROMEDIO GENERAL	91%	

Indicadores CRM (Customer Relationship Manager o Gestionamiento de Relación con los Clientes):

Los siguientes datos corresponden a los registros realizados por los operadores de todas las líneas y de ambos centros de atención (Telemercado y Sunchales) durante el ejercicio. Estos contactos se diferencian en contactos “nuevos” (los que ingresaron durante un mes), y a su vez por asesoramiento/gestión o disconformidad.

REGISTRO DE CRM	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19
TOTAL CRM CAC												
Total de contactos nuevos	47.541	44.882	46.036	50.635	48.439	40.665	46.990	40.683	43.185	45.230	41.620	42.030
Total de contactos por asesoramiento	38.550	36.683	37.037	41.742	39.342	33.337	37.357	33.276	35.316	37.796	36.723	35.449
Total de contactos por disconformidad	8.991	8.199	8.963	8.893	9.097	7.328	9.633	7.362	7.869	7.434	4.897	6.581
% de disconformidades Resto del CAC	19%	18%	19%	18%	19%	18%	21%	18%	18%	16%	12%	16%
TOTAL CRM TELEMERCADO												
Total de contactos nuevos	32.275	28.352	30.426	33.118	30.299	26.961	32.239	29.771	33.068	31.477	25.393	26.920
Total de contactos por asesoramiento	28.738	25.601	27.311	30.029	27.749	24.966	30.455	28.159	31.110	28.726	23.977	25.050
Total de contactos por disconformidad	3.537	2.751	3.115	3.089	2.550	1.995	1.784	1.612	1.958	2.751	1.416	1.870
% de disconformidades	11%	10%	10%	9%	8%	7%	6%	5%	6%	9%	6%	7%

➔ ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES: MICROSEGUROS

11



Asuntos de Consumidores
Asunto 6. Acceso a servicios
esenciales.

Instituciones de Microfinanzas a través de las cuales brindamos los microseguros

Para brindar este servicio trabajamos con un conjunto de entidades que son nuestros aliados estratégicos: Cooperativa de Vivienda, Consumo y Servicios Mega Ltda., Asociación Demos Capacitación y Apoyo, Cooperativa de Vivienda, Cons., Cred., Serv. Horizonte Ltda., Oportunidad Microfinanciera Latinoamericana Omla S.A., Predio Abierto Social Cultural y Deportivo, Fundación Nuevos

Surcos, Asociación Civil Lapacho, Fundación Desafíos, Coprodesu Consejo para la Prod., Asociación Civil Enlace Social, Fie Fran Poder S.A., Asociación para el desarrollo regional, Isla Maciel, Techo, Proyecto Jujuy, APDR Villa Elisa, Pueblo Joven, La Colmena, Cooperadora Coronel Arias, Ecomanía, Nuestras Huellas, Prosoco, Fundación Banco Córdoba y Club Atlético Paz.

Detalle de Microcréditos/ Microseguros otorgados, discriminado por provincias

Provincia	2016/2017				2017/2018				2018/2019			
	Suma Asegurada*	Créditos Otorgados	% Provincia	% Mujeres	Suma Asegurada*	Créditos Otorgados	% Provincia	% Mujeres	Suma Asegurada*	Créditos Otorgados	% Provincia	% Mujeres
CAPITAL FEDERAL	\$ 113.546.333	8.277	67,03%	63,73%	\$ 180.009.550	9.031	61,73%	69,47%	\$ 191.824.183	3.984	41,70%	68,20%
SANTA FE	\$ 18.648.824	1.354	10,96%	37,67%	\$ 41.838.352	1.879	12,84%	34,77%	\$ 55.866.456	1.086	11,37%	37,57%
CHACO	\$ 8.118.938	883	7,15%	85,73%	\$ 10.803.317	806	5,51%	78,04%	\$ 13.051.930	454	4,75%	85,46%
BUENOS AIRES	\$ 120.257	14	0,11%	71,43%	\$ 879.781	64	0,44%	65,89%	\$ 1.101.119	35	0,37%	71,43%
CÓRDOBA	\$ 15.228.102	690	5,59%	54,78%	\$ 46.233.471	1.836	12,55%	63,35%	\$ 207.566.603	2.872	30,06%	57,07%
SAN LUIS	\$ 3.725.807	257	2,08%	49,03%	\$ 8.007.488	409	2,80%	55,30%	\$ 15.073.345	380	3,98%	53,68%
JUJUY	\$ 1.292.368	141	1,14%	72,34%	\$ 1.755.384	125	0,85%	76,97%	\$ 4.468.600	123	1,29%	76,42%
SALTA	\$ 4.897.811	543	4,40%	87,29%	\$ 3.365.233	263	1,80%	85,03%	\$ 14.547.044	465	4,87%	86,88%
ENTRE RÍOS	\$ 2.964.680	190	1,54%	43,16%	\$ 5.184.735	218	1,49%	48,59%	\$ 5.711.158	105	1,10%	57,14%
SANTIAGO DEL ESTERO	-	-	-	-	-	-	-	-	\$ 2.923.958	49	0,51%	22,45%
TOTALES	\$ 168.543.120	12.349	100%	-	\$ 298.077.311	14.631	100%	67,54%	\$ 512.134.396	9.553	100%	62,28%

* En los tres ejercicios la Suma Asegurada incluye tanto el monto que corresponden a los Seguros por Saldo Deudor de los créditos otorgados, como el monto del adicional de Amparo Familiar.

Detalle de siniestros y su cobertura

Provincia	2016/2017		2017/2018		2018/2019	
	Cantidad de Siniestros	Monto Pagado	Cantidad de Siniestros	Monto Pagado	Cantidad de Siniestros	Monto Pagado
CAPITAL FEDERAL	8	\$ 66.433,53	26	\$ 518.429,27	11	\$ 728.087,14
CHACO	2	\$ 11.700,00	6	\$50.141,25	1	\$ 27.798,58
SANTA FE	6	\$ 48.788,15	8	\$146.178,54	2	\$ 31.910,00
CÓRDOBA	-	-	2	\$57.957,00	3	\$ 111.266,76
SALTA	-	-	2	\$17.000,00	1	\$ 26.730,00
JUJUY	2	\$ 10.500,00	-	-	-	-
TOTALES	18	\$ 137.421,68	44*	\$789.706,06	19	\$ 925.792,48

* Uno de los siniestros corresponde a una póliza del Seguro de Salud y los 43 restantes al Seguro de Vida de Saldo Deudor.

Otros seguros de bajo costo

Contamos con un conjunto de seguros de muy bajo costo que brindan protección ante ciertos riesgos: Seguro colectivo de vida; Combinado familiar y Robo en cajeros automáticos. En el caso de los Seguros de Riesgos del Trabajo y demás seguros que surgen de la obligación patronal, por ser de contratación obligatoria de parte del empleador, constituyen una herramienta de costo cero para el trabajador en caso de accidente o enfermedad laboral.

➔ NUEVOS DESARROLLOS PARA LOS CLIENTES

12



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

Servicios

PREVENET (de Prevención Riesgos del Trabajo): en línea con la transformación digital de la empresa, estamos trabajando en la reingeniería de este sitio de autogestión. El principal objetivo es adaptar la herramienta a las nuevas tendencias vigentes en materia comunicacional, hacerla más intuitiva y aportar soluciones ágiles, atendiendo las necesidades y exigencias de nuestros clientes. Se trata de una tarea ardua que nos encontrará en el próximo ejercicio realizando los ajustes finales y cumpliendo con el lanzamiento de este servicio renovado.

Nuevas tecnologías implementadas en las prestaciones para traslados:

La gestión de traslados es un proceso de gran complejidad en Riesgos del Trabajo, debido al volumen; a las diferentes opciones de transporte, conforme a los requerimientos médicos; a las dificultades en el tránsito; y por supuesto a los costos que tienen un importante impacto en el conjunto de las prestaciones obligatorias de la ART.

Somos conscientes de la necesidad de brindar un servicio que reduzca al mínimo las esperas de los accidentados para concurrir a los tratamientos médicos y optimice los costos de traslados, por lo tanto, se están implementando nuevas metodologías en la gestión de traslados, de acuerdo a la gravedad de la afección de los trabajadores accidentados que incluye, entre otras acciones para mejorar en forma permanente nuestra calidad de atención.

➔ SERVICIOS PARA NIÑOS Y JÓVENES

1 10



Derechos Humanos
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables.

Seguros que contemplan a niños y jóvenes según su rol

ROL	SEGURO	RAMO	COBERTURA
Rol asegurado	Integral Colegios	Seguro Patrimonial	Indemnizatoria. Responsabilidad Civil
	Íntegro Especial (para colegios y clubes)	Seguro de Vida y Accidentes personales	Indemnizatoria + cobertura prestacional de gastos médicos y asistencia médico - farmacéutica.
	Salud Segura Salud Segura Corazón Salud Segura Hombre/ Mujer	Seguros de Salud	Indemnizatoria. Complemento de prepaga u obra social.
	Protección Max	Seguro de Vida	Indemnizatoria
Rol beneficiario (el asegurado es el adulto responsable)	Hogar Protegido Hogar Max	Seguros Patrimoniales	
	Prevención ART	Riesgos del trabajo	
	Prevemax	Riesgos del trabajo, seguro de vida y accidentes personales	Indemnizatoria
	Íntegro Max AP en Ocasión del Trabajo	Seguros de Accidentes Personales	
	Vida Ahorro Vida Inversión	Seguros de vida con capitalización	Indemnizatoria + rendimiento de los fondos comunes de inversión

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

3 8 12



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

Novedades en la herramienta de autogestión PREVENET

Continuando con el recambio tecnológico, desarrollamos nuevos servicios en la herramienta de autogestión Prevenet. Habilitamos una funcionalidad llamada Plan Anual de Capacitación, una herramienta intuitiva que permite a las empresas diseñar Planes de Capacitación a medida para cada establecimiento y seleccionar los riesgos que aplican según su actividad, además de acceder a los contenidos mínimos que no deben faltar en el Plan de Capacitación de acuerdo a la norma vigente. La herramienta brinda además la posibilidad de seleccionar distintas modalidades de capacitación y cuenta con alertas para notificar la proximidad de las capacitaciones. Asimismo, permite documentar lo realizado para seguimiento de la propia empresa o para presentar ante los organismos de control que así lo requieran.

Implementamos además la posibilidad de que los Empleadores asegurados informen sus Relevamientos Generales de Riesgos Laborales (RGRL) de manera electrónica, permitiéndoles cumplir con la presentación de estas declaraciones juradas prescindiendo del uso del papel. Esta nueva funcionalidad está respaldada por la Resolución SRT N° 25/18, y garantiza una mayor flexibilidad a los Empleadores.

Pensando siempre en simplificar los procesos que tienen a su cargo las empresas, desarrollamos System, una plataforma web que ayuda a los profesio-

sionales de Higiene y Seguridad a evaluar y priorizar los riesgos, de manera de evitar su impacto sobre las personas, los equipos, los procesos o las instalaciones. En paralelo, permite ordenar y acceder fácilmente a toda la documentación que exigen los organismos de control en nuestro país.

Las tareas e información que se gestionan mediante esta herramienta, posibilitan el cumplimiento de la normativa vigente y contemplan todos los aspectos requeridos para la certificación de normas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como ISO 45001. Otra de sus ventajas es que permite registrar las soluciones implementadas y obtener estadísticas acerca de toda la organización de manera ágil e intuitiva. De esta manera, System se convierte en un banco de conocimiento para la empresa, ya que proporciona el registro de todas las fallas que se han relevado y de las acciones que se han tomado para revertirlas.

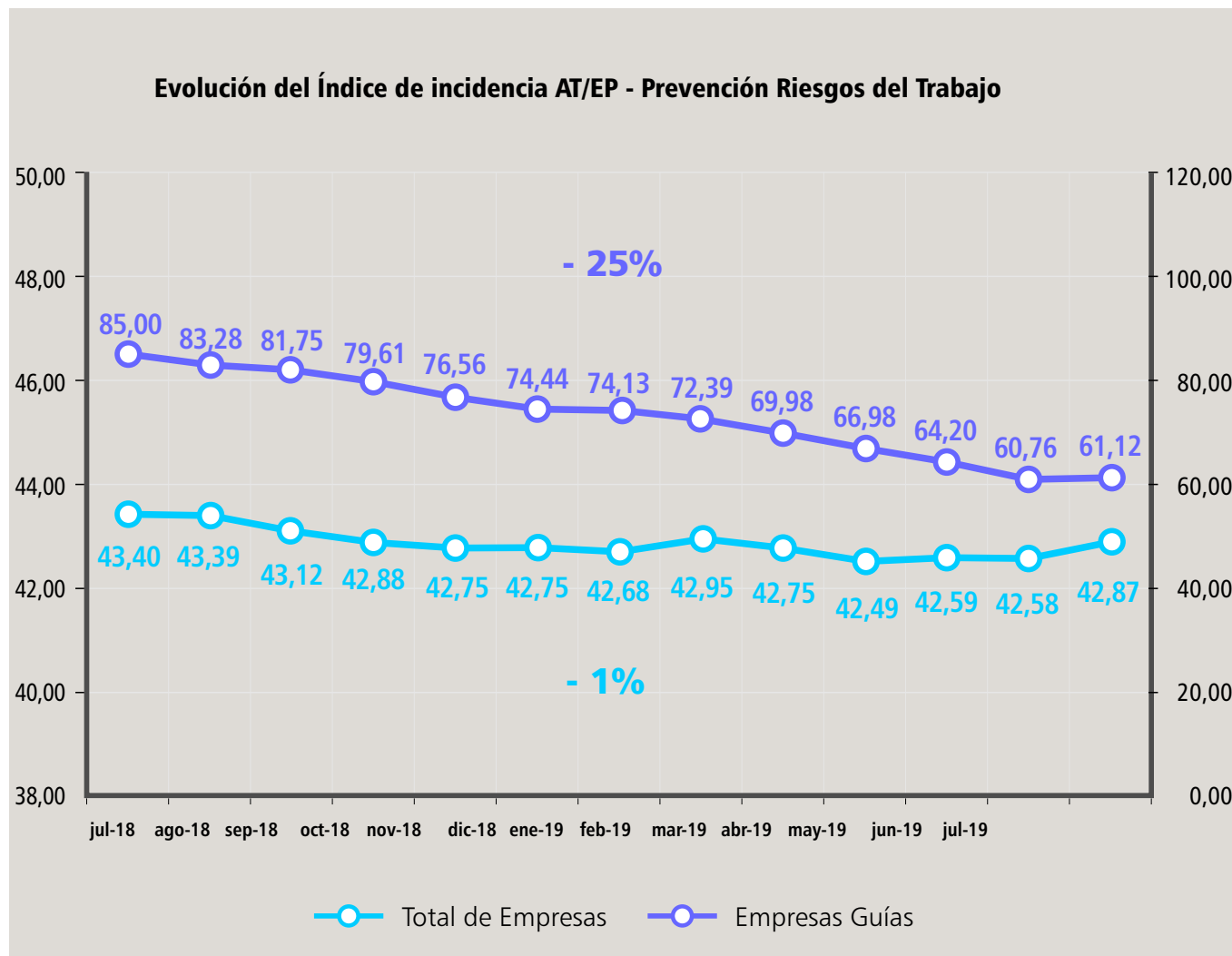
Programas especiales

La Superintendencia de Riesgos del Trabajo, para todos los Empleadores alcanzados, exige la aplicación del Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA/GHS) en el ámbito laboral. Por tal motivo, desde el Área SySO se formó un equipo de profesionales con conocimientos específicos en la materia con el objetivo de colaborar con los empleadores en el asesoramiento y asistencia para que estos puedan implementarlo en sus establecimientos.

En materia de ergonomía, con el equipo de especialistas se comenzaron a hacer las primeras evaluaciones ergonómicas con rediseño del puesto de trabajo para el Agente de Riesgo “movimientos repetitivos y posiciones forzadas en miembros superiores”, especialmente en aquellos puestos vinculados a la industria avícola y/o fabricación de colchones.

Empresas guía

Evolución del Índice de incidencia en las empresas alcanzadas desde que el programa comenzó a implementarse



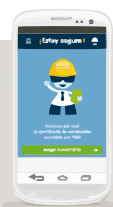
Área ART

Desde la ART del Grupo Sancor Seguros trabajamos en el desarrollo de actividades de capacitación efectivas y de alto impacto a partir de las nuevas tecnologías disponibles, recurrimos a la gamificación como principal herramienta de motivación y construimos entornos que crean en los trabajadores la sensación de estar inmersos en ellos, permitiéndoles vivenciar la exposición a distintos riesgos laborales.

De esta manera surgió "Área ART", un Centro de Entrenamiento que cuenta con simuladores de Realidad Virtual (RV) y experiencias interactivas de Realidad Aumentada (RA), en el cual se realizan prácticas sobre diferentes temas relacionados con la seguridad en el trabajo: extinción de incendios, evacuación, trabajo en alturas, riesgo eléctrico, trabajo en caliente, espacios confinados, entre otros.

"Área ART" consta de espacios modulares que se destacan por su portabilidad y que se instalan en las empresas de manera ágil y sencilla. Además, presenta una dinámica que permite actualmente la participación de seis trabajadores en simultáneo durante treinta minutos.

Complejos Grupo ARCOR	Trabajadores capacitados	Jornadas con actividad	Promedio trabajadores por Jornada
Arroyito	382	6	64
Colonia Caroya	359	4	90
Bagley Córdoba	144	4	36
Salto	339	4	85
San Pedro	253	4	63
Villa Mercedes	56	4	14
Villa del Totoral	272	4	68



APP Estoy Seguro

Temas disponibles:

- Control de Exposición a Contaminantes Químicos
- Alimentación Saludable
- Cuidado de las manos en el trabajo
- Ergonomía en Oficina
- Elementos de Protección Personal
- Prevención de Adicciones
- Higiene Ocupacional
- Prevención de Incendio
- Investigación y Análisis de Accidentes
- Prevención de Robo
- Manejo Defensivo
- Riesgo Biológico
- Manejo Manual de Materiales
- Riesgo Eléctrico
- Orden y Limpieza
- Riesgos en el Hogar
- Prevención de Riesgos en Máquinas
- Riesgos en Máquinas
- Primeros Auxilios
- Seguridad en Auto elevadores
- Prevención de Incendio
- Prevención de Golpes y caídas

Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo

Con motivo de la conmemoración de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, presentamos al Grupo ARCOR una propuesta para que sus trabajadores participen de experiencias de capacitación innovadoras.

Se diseñó una propuesta a medida que incluyó:

- Área ART (Entrenamiento en prevención de riesgos laborales): se acordó un cronograma para llevar el centro de entrenamiento a las diez plantas más importantes de las empresas que conforman el Grupo ARCOR.
- App Estoy Seguro: se habilitó el uso de la App “Estoy Seguro” para los 14.000 trabajadores del Grupo ARCOR y proveedores. Se customizó el acceso por empresa (incorporación de logo, ranking) y se adaptaron procesos (registro, login).
- Se diseñó en conjunto con la empresa una estrategia de comunicación para promocionar las diferentes actividades.
- Se sortearon premios entre los trabajadores que participaron de las diferentes actividades.



➔ PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS ASEGURADOS

11



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

Seguridad de la información

Avances en materia de los Servicios de CiberSeguridad gestionados en el último período:



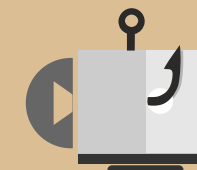
Capacitaciones presenciales

- 4 Charlas sobre Seguridad en Teletrabajo, orientadas a los empleados del Centro Emisor que inician modalidad de Teletrabajo.
- 2 jornadas de capacitación al Área de Sistemas.
- 3 charlas efectuadas al área de ART - Prestaciones en Especies, orientados a usuarios de los CML (Cajeros).



Herramientas

- Antivirus: protección de equipos de usuarios y servidores contra malware.
- Concentrador de eventos: Inteligencia sobre eventos de la infraestructura y aplicaciones para detección de amenazas.
- Protección para la fuga de la información.
- Cifrado de discos de equipos móviles.
- Administrador de equipos móviles, orientado a celulares, para homologación de políticas de configuración y aplicaciones permitidas.
- Análisis de vulnerabilidad en aplicaciones e infraestructura con seguimiento de parches y remediaciones.
- Anti-Spam y Anti-Phishing: protección de los correos.
- Firewall: protección de las conexiones de red con filtrado de navegación y control de amenazas externas.
- Gestión de Identidades: plataforma para la gestión integral de los permisos de usuarios con flujos de aprobación / autorización.
- Plataforma de concientización.



Acciones de concientización

- Campaña de Phishing: video con información al respecto y simulación de casos.
- Ciber-Año: compendio de concientizaciones efectuadas en el Grupo.
- Semana de la CiberSeguridad 30N: entrega de calcomanías a cada empleado de manera presencial en cada dependencia.



6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

➔ COMPROMISO CON EL RESPETO Y LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

1 3 5 8 10 11 13 16

Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

El deber de respetar los derechos humanos es una obligación que nos concierne a todos. Desde su lugar, los gobiernos tienen el deber de proteger los derechos humanos. Sin embargo, las empresas tienen la responsabilidad de respetar las normas internacionales de derechos humanos, lo que significa no infringir en 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 deben 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 alusivas 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 esto que en materia de derechos humanos formalizamos nuestro compromiso explícito, basando nuestra política en:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.



Derechos Humanos
Asunto 1. Debidada diligencia.

- 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 Workig 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.

Prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y estamos comprometidos con promover la diversidad y la inclusión, y con brindar condiciones laborales se-

guras 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 se pueden ver afectados.

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

Alcance de la Declaración de Respeto por los Derechos Humanos

El compromiso del Grupo Sancor Seguros con los derechos humanos va más allá de las personas que forman parte de la Organización. Es por esto que esta política también está dirigida a clientes, proveedores y a la sociedad en su conjunto.

Nos comprometemos a respetar los derechos humanos y a establecer mecanismos que 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.



➔ LOS DDHH EN EL GRUPO SANCOR SEGUROS: DERECHO A LA VIDA. SEGURIDAD VIAL

1 3 5 10 16



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

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.

3 SALUD Y BIENESTAR **Contribución a la Meta 3.6**

El abordaje del ODS 3 se fundamenta en la compatibilidad de la meta 3.6 con indicadores y metas correspondientes al negocio, como indicadores referidos a la cantidad de siniestros en seguros de automotores, los que señalan frecuencia de accidentes y muertes en los accidentes in itinere de la rama de los Riesgos del Trabajo.

En los casos de accidentes laborales in itinere de los trabajadores asegurados con Prevención Riesgos del Trabajo, por ejemplo, con el indicador de “casos denunciados en un período que incluyan accidentes de trabajo con desplazamiento en día laboral o in itinere que implique siniestro de tránsito”, podemos comparar el porcentaje de crecimiento de trabajadores asegurados con la ART, con el porcentaje de accidentalidad y de muertes por siniestros en ocasión del trabajo.

En este cuadro podemos observar en los ejercicios

analizados, la alta incidencia de los siniestros in itinere en relación a los siniestros laborales totales (22,13% para el último período) y más aun de las muertes ocurridas in itinere en relación a las muertes totales (43% para el último período).

Pero también podemos ver, en el análisis de los tres períodos, que la cantidad de trabajadores asegurados aumentó un 10%, mientras que los accidentes in itinere solo aumentaron un 4% y que la cantidad de muertes se redujo un 40% en términos absolutos y un 35% en la frecuencia de muertes cada

Ejercicio	Trabajadores asegurados con Prevención RT	% variación trabajadores asegurados con Prevención RT	Siniestros totales	Accidentes in itinere	% variación accidentes in itinere	Muertes totales	Muertes por siniestros In Itinere	% de variación de muertes in itinere	Índice de incidencia de muertes por siniestros in itinere (por millón de trabajadores cubiertos)
2015/2016	1.596.180		95.764	20.353		150	77		48,2
2016/2017	1.667.675	4,5%	95.343	21.188	4,1%	135	58	-24%	34,8
2017/2018	1.749.668	4,9%	96.367	21.333	0,7%	148	69	19%	39,4
2018/2019	1.757.894	0,5%	95.349	21.179	-0,7%	129	55	-20%	31,3
% Acumulado		+10%			+ 4%	-14%		-40%	-35%

1.000.000 trabajadores cubiertos.

Ante la alta incidencia de los accidentes in itinere (que en su mayoría implican accidentes de tránsito) en los riesgos del trabajo, nuestro Grupo viene trabajando en la concientización, capacitación y educación en temas de seguridad vial dirigidos a los trabajadores asegurados y a las empresas que los emplean, a través de diferentes programas de nuestra empresa Prevención ART.

Es posible esperar que, con proyecciones de crecimiento en cuanto a cantidad de trabajadores asegurados en mayor proporción que los accidentes y muertes in itinere, a largo plazo registremos una disminución porcentual de accidentalidad y muertes, y nos acerquemos a la meta planteada por el ODS 3 de disminuir al 50% las muertes por siniestros de tránsito, en las empresas aseguradas. Sin embargo, será muy difícil poder cumplir con la meta para el año 2020, por lo que debemos reforzar nuestros planes de acción en este sentido.

Es por ello que, para contribuir y acercarnos desde nuestro negocio al cumplimiento de la meta 3.6, partimos de nuestros temas materiales (Salud y Prevención) y nuestros Ejes Estratégicos de Sustentabilidad (Desarrollo de iniciativas vinculadas a la Salud, Prevención y Seguridad e Innovación en el Desarrollo de Productos y Servicios), y vemos sumamente necesario trabajar de manera articulada con otros actores del Gobierno, empresas y la Sociedad Civil, en iniciativas conjuntas vinculadas a la seguridad vial.

Por ser la aseguradora de riesgos del trabajo de ma-

yor participación en el mercado nacional, tenemos un rol protagónico en Cámaras como la Unión de Aseguradoras de Riesgos de Trabajo (UART) y la posibilidad de diálogo con la Superintendencia de Riesgos de Trabajo de la Nación (SRT). El Grupo Sancor Seguros, como promotor de los ODS, puede también llevar esta expectativa al sector público y al mercado de las ART, para contribuir a la Agenda 2030 a nivel nacional.

En cuanto a los **indicadores del Área de Seguros Automotor**, los siniestros con lesiones o muertes registrados durante el período 2018/2019, fueron 19.622, significando una baja del 2,6% de la siniestralidad respecto del ejercicio anterior, aun cuando hubo un crecimiento del 7,8% en la cantidad de unidades aseguradas.

Si bien observamos una disminución importante respecto de los períodos anteriores (en 2017/2018 hubo un aumento del 20,7% de siniestros con lesiones o muertes respecto del ejercicio 2016/2017), debemos continuar trabajando en la concientización y acciones concretas para bajar estos indicadores de siniestralidad en el ramo automotor y acercarnos a la meta para 2020. Ejemplos de estas acciones son el reciente lanzamiento de Auto Inteligente -una línea de seguros que incorpora la tecnología telemática para calcular un scoring de manejo que trae asociados consejos prácticos para una conducción más segura y responsable- y la premiación a clientes sin siniestralidad.

Asimismo, en relación a las estrategias para hacer frente a las muertes e incapacidades ocasionadas

Acciones relacionadas en cuanto a los riesgos del trabajo:

- + de 300 Asesores de Riesgo que anualmente realizan + de 118.000 visitas de a empresas y 295.000 recomendaciones de seguridad.
- 108.000 trabajadores de más de 12.900 empresas capacitados en los últimos 11 años a través del Programa Primero Prevención.
- 190 empresas de alta siniestralidad y 46.000 trabajadores alcanzados con el Programa de Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral, en los últimos 6 años.

por siniestros de tránsito, el Grupo cuenta con un Equipo de Intervención Rápida (EIR), pionero en el país, que actúa personalmente en el lugar donde ocurrió el siniestro en caso de lesiones graves, y brinda otras herramientas en caso de lesiones leves.

Para trabajar tanto la siniestralidad del seguro automotor, como las consecuencias sobre los grupos vulnerables mencionados, contamos además con diversos programas que ya alcanzaron a más de 7.324.000 destinatarios.



3 SALUD
Y BIENESTAR

Diálogo sobre ODS 3.6. Agencia Nacional de Seguridad Vial

Hace 10 años que desde el Grupo participamos del Comité de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y formamos parte activa de la Secretaría Permanente y de sus tres grupos de trabajo: Derechos Humanos y Justicia en Seguridad Vial; Técnicos y Empresarios en Seguridad Vial; Educación e Investigación en Seguridad Vial y Promoción de la misma.

Una de las principales acciones durante este año, tuvo que ver con generar un diálogo entre un grupo de empresas preocupadas por la seguridad vial en Argentina, el cual tuvo lugar en el marco del "3er Encuentro de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial". De dicho diálogo participaron empresas, organismos de gobierno, ONGs, academia, medios relacionados, asociaciones/cámaras, CEADS y Pacto Global.

El objetivo primordial de este diálogo tenía que ver con elaborar un informe sobre la situación vial en Argentina, que permitiera ver la importancia de incorporar al Metadata Nacional sobre los ODS, la Meta 3.6 -relacionada, precisamente, con la necesidad de disminuir las muertes por siniestros de tránsito- dado que la misma no había sido incluida en el Informe País 2018. Entonces se elaboró el informe, que luego fue presentado al Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de Presidencia de la Nación para que lo elevara al Ministerio de Transporte, encargado final de abordar la Meta

3.6 para incorporarla de manera oficial al Metadata Nacional.

Principales prioridades identificadas en el informe para abordar la meta 3.6

La actividad se desarrolló en 4 instancias -en el marco del 3er Encuentro de Movilidad Sostenible y Seguridad vial-, con preguntas disparadoras para abrir debate y abordar conclusiones por mesas: Causas; Acciones para mejorar desde cada uno; Viabilidad e impacto de estas acciones; Intercambio con otros grupos.

Del debate e intercambio entre los diversos participantes se pueden destacar, a modo de conclusión, las siguientes temáticas como las **principales causas de la inseguridad vial:**

- Déficit en educación y concientización: Se manifestó una percepción de que hay una falta de campañas de concientización efectivas, falta de educación en la temática, desconocimiento en cuestiones de seguridad vial y una falla en la comunicación.
- Escasa responsabilidad vial del usuario: Todas aquellas cuestiones que tienen que ver con el factor humano/actitudinal o las costumbres se hicieron presentes: la poca o nula percepción del riesgo, uso del celular, el alcohol, la no utilización del cinturón de seguridad o casco, la hiper conectividad y la exposición a gran cantidad de publicidades en vía pública, la intolerancia en el tránsito, la pérdida de valores y cierta falla en la convivencia.

- Control y normas: La manifestación de ausencia de políticas con normativas en cuestiones de seguridad vial, como falta de control en velocidades y de control y sanciones efectivas por los agentes competentes.
- Infraestructura y parque automotor: La precariedad de la infraestructura vial, desde la concepción de la obra y hasta el mantenimiento de la misma. A su vez se destaca el crecimiento constante y el estado del parque automotor.

En cuanto a las principales soluciones posibles identificadas como prioritarias, se destacaron acciones de máxima y de mínima. Las acciones de máxima son aquellas que requieren de mayores recursos y las de mínimas son las más factibles de realizar en el corto y mediano plazo. Éstas se podrían implementar desde distintos focos:

Educación:

- Incorporar educación vial dentro del plan de educación federal, en todos los niveles de educación, adaptando contenidos según zona geográfica para contemplar de este modo los hábitos y regulaciones de todo el país.
- Realizar y difundir campañas de comunicación integrales dirigidas a todos los actores del tránsito (peatones, ciclistas, conductores de autos, motociclistas, transportistas, etc.)
- Cambiar el tono de la comunicación: Hablar de "Inseguridad Vial", desde los medios de comu-



nicación y desde lo individual para tomar conciencia.

- Aumentar la sensibilización en las empresas, cursos charlas, activaciones, haciendo foco especialmente en aquellas que cuentan con flota.



Control e infraestructura:

- Mejorar el sistema de obtención de licencias: mayores exigencias y escuelas de conducción para los distintos niveles. Cursos obligatorios para renovar el registro.
- Regular el sistema de multas y su correcta aplicación por la actividad competente.
- Formar al agente de tránsito como agentes de cambio.
- Invertir en infraestructura adaptada al nuevo contexto de las ciudades: semáforos inteligentes, mejorar caminos y rutas, y promover el uso del auto compartido, utilización de transporte público y horarios flexibles para ingresos a la ciudad.
- Mejorar las estadísticas, ampliando y detallando la información para que sirvan como fuente de información para determinar los factores específicos que causan los siniestros y trabajar sobre esos.

Incorporación de la Meta 3.6 al Metadata Nacional



7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

➔ DESARROLLO CIENTÍFICO, ECONÓMICO Y SOCIAL. ACCESO A LA TECNOLOGÍA

Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social

Proyectos de CITES

Lanzamiento	CITES STARTUPS 2014	CITES STARTUPS 2015	CITES IDEAS y STARTUPS 2016	CITES STARTUPS 2017 (hasta 30/06)	CITES STARTUPS 2018 (hasta 30/07)	CITES STARTUPS 2019 (hasta 31/06)
Proyectos recibidos	65 proyectos de todo el país	120 proyectos (100 de Argentina y 20 del exterior)	205 proyectos inscriptos	41 Proyectos inscriptos	370 proyectos inscriptos	95 proyectos inscriptos
Áreas alcanzadas	60% TICs	50% TICs	61% TICs	54% TICs	63,90% TICs	74,74% TICs
	13,8% Biotecnología	15% Biotecnología	20% Biotecnología	5% Biotecnología	12,30% Biotecnología	5,26% Biotecnología
	3,1% Nanotecnología	5% Nanotecnología	5% Nanotecnología	3% Nanotecnología	0,8% Nanotecnología	3,16% Nanotecnología
	23,1% Ingeniería	30% Ingeniería	14% Ingeniería	39% Ingeniería	22,99% Ingeniería	16% Ingeniería
Proyecto a incubar o incubado	No se incubaron proyectos de CITES startups	Proyecto iMvalv	Llamando al doctor		Biodrone (año 2017)	Crinsurance (2019)
			Eolo Pharma		Biochimia (año 2017)	Selectivity (2019)
			Natmol Viewmind		SynVax	Gbot
	BSE		Radbio		Ardan	
	Se incubaron Phylumtech y Nanodetección					

➔ EDUCACIÓN Y COOPERATIVISMO

1 3 4 8 10



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



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

Educación e intercambio cooperativos

Vínculos Cooperativos

Fundación articuló con el Grupo de Fundaciones y Empresas para la concreción de un Programa de Articulación Público/Privada.

Se implementó un programa de articulación público-privada donde participa el Grupo Sancor Seguros y nuestra Fundación, la Municipalidad local, el GDFE, la Consultora RIL y ADESu (Agencia de Desarrollo Económico de Sunchales) como institución coordinadora.

De esta forma, se logró que las instituciones de la ciudad participaran en la constitución de encuentros y trataran temáticas de índole económica y social. Se avanzó con la propuesta del emprendedurismo.

Más allá de la temática emprendedora la ciudad de Sunchales, a través de este tipo de propuestas, está trabajando en tres ejes claves para el desarrollo territorial: políticas de estados, articulación público-privada y la generación de información confiable y consistente para la toma de decisiones.

Convenios Educativos del ICES

ICES - UNRaf: Nuestra Fundación, a través de su Instituto -ICES-, firmó un Convenio con la Universidad Nacional de Rafaela -UNRaf cuyo objetivo es dictar carreras de esta Universidad en instalaciones del nuevo edificio del ICES. En primera instancia se anunció para el año 2020 el comienzo de las carreras Licenciatura en Diseño Industrial y Tecnicatura Universitaria en Mecatrónica. Así como la posibilidad de articular, a futuro, con equivalencias con la UNRaf en la carrera Licenciatura en Administración y Gestión de la Información.

ICES - Fundación INECO: Se firmó un Convenio marco con la Fundación INECO para potenciar el trabajo que desde Fundación Grupo Sancor Seguros/ICES se comenzó a desarrollar sobre el neuro-cooperativismo y trabajar sobre estas temáticas de las neurociencias, la investigación y el mundo del cooperativismo. En este sentido, durante este período, se llevaron adelante capacitaciones orientadas a los docentes del ICES ni-

veles secundario, terciario y universitario, brindadas por profesionales de Fundación INECO, entidad presidida por del Dr. Facundo Manes.





ICES - Clubes Deportivos de Sunchales: Se firmó un convenio de colaboración entre el ICES y los clubes Libertad y Unión de la ciudad de Sunchales, con el objetivo de que los deportistas de los clubes de la ciudad puedan continuar sus estudios terciarios/universitarios en la ciudad con un esfuerzo compartido entre las entidades firmantes.

El convenio autoriza a elaborar proyectos relacionados con el ámbito científico - académico y programas de extensión y formación profesional; de manera tal que el deportista designado por cada entidad deportiva podrá cursar sus estudios terciarios o universitarios en el ICES, contemplando el Instituto su actividad deportiva.

Gabinete Investigativo ICES

ICES presentó su 3º Trabajo Investigativo sobre Comportamientos Viales en Sunchales. El mismo fue realizado por alumnos del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior (ICES) niveles terciario y universitario y Centro Universitario Sunchales (CUS), orientados por docentes asesores. El Trabajo Investigativo gira en torno a la

seguridad vial y al comportamiento de los sunchalenses a la hora de usar casco y cinturón de seguridad, además de corroborar la manera de la forma de cruzar las calles por parte de los peatones, el uso de luces bajas y del celular.

En este sentido, se presentó la Investigación realizada en el período 2017-2018 con el fin de contar con información actualizada sobre las conductas de peatones y conductores; al tiempo que, efectuar un análisis comparativo con investigaciones anteriores realizadas en la misma temática.



Desarrollo de la Educación Rural

Fundación en EduRural: Nuestra Fundación Grupo Sancor Seguros ha consolidado este año su participación en EduRural, entidad que nuclea a 34 organizaciones de la sociedad civil dedicadas a la temática de educación rural, que se unieron con el objetivo de promover el conocimiento de las organizaciones y de las acciones vinculadas a la educación rural y agropecuaria que desarrollan el sector público y el sector privado en todo el territorio nacional.

De esta forma, trabajamos cotidianamente para la mejora de la educación en el medio rural, así como también el contexto agropecuario en general.

➔ PREVENCIÓN Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES

3 4 11



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



Participación Activa y Desarrollo
de la Comunidad
Asunto 2. Educación y Cultura.

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

Alcance geográfico del Móvil Rutas en Rojo durante el ejercicio

Provincias alcanzadas	Localidades alcanzadas	Tests realizados
Buenos Aires	Cañuelas; Pérez Millán; Villa Ramallo; Pilar; Campana; Quilmes; Escobar; Chivilcoy; Arrecifes; Monte Hermoso	3.029
Chaco	Resistencia; Presidencia Roque Sáenz Peña	786
Córdoba	Arias; Santa Rosa de Calamuchita; Río Tercero; Corral de Bustos; Río Cuarto; Bell Ville; Villa María	1.731
Corrientes	Corrientes	491
Entre Ríos	Rosario del Tala; Basavilbaso; Gualeguay; La Paz; Diamante; Nogoyá; Victoria	1.965
Neuquén	Neuquén	780
Río Negro	Cipolletti; Allen; General Roca; Villa Regina	634
Santa Fe	Santa Fe	285
Santiago del Estero	Termas de Río Hondo	506
Tucumán	Tafí Viejo; La Banda del Río Salí; Simoca; San Miguel de Tucumán; Famaillá	4.699
10 provincias	40 localidades	14.906



➔ PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD EN LAS GENERACIONES FUTURAS

3 4 11

Parque Temático de Educación Vial

Emplazado en la ciudad de Sunchales, este parque educativo es visitado por miles de niños durante el período escolar.

Visitantes	Octubre 2010 a junio 2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Alumnos	5.913	2.480	2.637	2.577	4.148	2.282	4.092
Docentes	421	196	234	242	378	209	376
Padres	54	6	67	52	132	48	188
Otros visitantes	556	87	52	134	57	170	483
Totales	6.944	2.769	2.990	3.005	4.715	2.709	5.139
Total General	28.271						

Calificación Parque	Alumnos y docentes			
	2016/2017	2017/2018	2018/2019 Alumnos	2018/2019 Docentes
Excelente	89,19%	80,62%	81,27%	87,10%
Muy bueno	10,65%	18,38%	17,34%	12,90%
Bueno	0,13%	0,82%	1,11%	0,00%
Regular	0,00%	0,12%	0,18%	0,00%
No me gustó	0,03%	0,06%	0,09%	0,00%



Derechos Humanos
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables.
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales.



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

Presentación propuesta pedagógica Parque Temático

En el marco del inicio del ciclo lectivo de los colegios, se realizó en el Parque Temático de Educación Vial una presentación de la propuesta pedagógica para el año 2019 en relación a las actividades del Parque. Con la presentación del Gerente de Fundación, Javier Di Biase; el especialista y coordinador del Parque Horacio Botta Bernaus y el equipo de docentes de dicho Parque, se convocaron a directores y maestros de las escuelas de Sunchales y la región a participar de un evento que se realizó en instalaciones del Parque Vial.

Visitas especiales

Frecuentemente recibimos en el Parque Temático visitas especiales, como la que tuvo lugar en junio de 2019 con la presencia de alumnos del 4º año del Instituto de Formación Docente Colegio Domingo Faustino Sarmiento de La Cailera, Córdoba, que integran la cátedra de Educación Vial, dictada por nuestro asesor Abog. Horacio Botta Bernaus; y en conjunto con empleados de la empresa Concesionaria Vial Caminos de las Sierras, en un programa que se llama de Reconversión Laboral, que es un trayecto formativo de facilitadores en Seguridad y Educación Vial.

➔ ALCANCE GEOGRÁFICO DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN LA COMUNIDAD

PROVINCIAS	LOCALIDAD 	ACCIÓN* 	EJE CIUDADANO SUSTENTABLE 	
Buenos Aires	Capital Federal	Recital "Conduciendo a Conciencia"		
		Maratón "Corre seguro"		
		Maratón UNICEF		
		Donación de mobiliario a "Vivienda Digna"		
		Activación "Prioridad Peatón" (Programa Ciudad Colaborativa)		
	Mar del Plata	Pista de Educación Vial Infantil del GCBA (Programa Prioridad uno: los chicos)		
		Campaña "Océano 0km"		
		Capacitación a trabajadores del sector turismo		
		Taller sobre "Cuidados afectivos" con Aldeas Infantiles		
		Donación mobiliario a escuela		
		Programa "Mil Líderes para el Desarrollo Sostenible"		
		Costa Atlántica	Matinés "Divertite sin Alcohol"	
	Luján		Taller sobre "Ambientes familiares cuidados" con Aldeas Infantiles	
	Bahía Blanca	Bahía Blanca	Concurso ImpulsaRSE	
		Coronel Pringles	Iniciativa #AlTrabajoEnBici	
Tornquist		Charla "El desafío de una Seguridad Vial que salve vidas"		
MENDOZA	Cañuelas; Pérez Millán; Villa Ramallo; Pilar; Campana; Quilmes; Escobar; Chivilcoy; Arrecifes; Monte Hermoso	PreveTubers		
		Móvil Rutas en Rojo		
	Pilar	Programa "Jóvenes sustentables en el tránsito"		
	Mendoza	Encuentro "Educación en la agenda global"		
		Evento Deportivo de Rugby Inclusivo		
		Jornada "Seguridad vial: de la Universidad al mundo"		
		Cena anual "Valores que alimentan" del Banco de Alimentos Mendoza		
SANTA FE	Rosario	Entrega de folletos "Rutas en Rojo" por Día Nacional de la Seguridad Vial		
		Mi Primera Licencia		
		Campaña de sensibilización "Ponete en mis zapatos"		
		Festival "Ciudades Felices"		
		Taller sobre "Cuidados afectivos" con Aldea Infantiles		
		Formador de Formadores		



PROVINCIAS	LOCALIDAD 	ACCIÓN* 	EJE CIUDADANO SUSTENTABLE 
	Santa Fe	Móvil Rutas en Rojo	
		Programa "Conductor Medido"	
	Sauce Viejo	PreveTubers	
	Sunchales	Evento "Salí del umbral, entrá al mundo laboral"	
		Evento "Enlazarte"	
		Eventos solidarios del Rotary Club	
		Charlas con Argentina Cibersegura	
		Mi Primera Licencia	
CHACO	Resistencia	Encuentro regional de FONCAP	
		Maratón "AcordonaRSE"	
	Resistencia; Presidencia Roque Sáenz Peña	Móvil Rutas en Rojo	
LA PAMPA	Santa Rosa	Programa "Promotores de la Movilidad Sustentable"	
		"Gran Pedaleada Mundial"	
		Jornada en el Club Social y Deportivo La Barranca junto a personas no videntes	
		"Bici Escuela"	
RÍO NEGRO	Cipolletti; Allen; General Roca; Villa Regina	Móvil Rutas en Rojo	
CÓRDOBA	Córdoba	Maratón por el Sanatorio Allende	
	Porteña	Charlas Argentina Cibersegura	
	Arias; Santa Rosa de Calamuchita; Río Tercero;		
	Corral de Bustos; Río Cuarto; Bell Ville; Villa María	Móvil Rutas en Rojo	
CORRIENTES	Corrientes	Móvil Rutas en Rojo	
ENTRE RÍOS	Nogoyá	Entrega de chalecos reflectivos a inspectores de tránsito	
	Rosario del Tala; Basavilbaso; Gualeguay; La Paz;		
	Diamante; Nogoyá; Victoria	Móvil Rutas en Rojo	
NEUQUÉN	Neuquén	Móvil Rutas en Rojo	
		Caminata "Por un NQN libre de ACV"	
SANTIAGO DEL ESTERO	Santiago del Estero	Móvil Rutas en Rojo	
TUCUMÁN	Tafí Viejo; La Banda del Río Salí; Simoca;		
	San Miguel de Tucumán; Famaillá	Móvil Rutas en Rojo	
SALTA	La Merced	Centro de Salud en Misión La Merced	

*No se incluyen las acciones realizadas en el marco del Programa de Cooperativismo escolar.

➔ EDUCACIÓN Y CULTURA

Archivo Histórico y Patrimonio Cultural del Grupo Sancor Seguros

Nuestro Grupo puso en marcha el proyecto de su Archivo Histórico y Patrimonio Cultural, como institución de carácter permanente y no lucrativo, abierta al público, dirigida a llevar a cabo acciones de tutela, investigación, preservación, conservación, protección, exhibición y difusión del patrimonio Histórico y Cultural, local y regional del Grupo Sancor Seguros.

La Comisión que trabaja en el Archivo Histórico y Patrimonio Cultural cuenta con el asesoramiento técnico de la Lic. Geraldhyne Fernández, museóloga y restauradora que aporta las técnicas y metodologías de trabajo que se están implementando para la captación, restauración, conservación y registro inventarial de los activos históricos y culturales de nuestro Grupo.

Los objetivos que tiene el equipo de trabajo son:

- **REAFIRMAR** la identidad local como sentido de pertenencia del Grupo Sancor Seguros.
- **PROMOVER** la custodia, preservación, incorporación y conservación del Patrimonio Histórico y Cultural del Grupo Sancor Seguros.
- **FAVORECER** la investigación de la cultura social cooperativa, a través de un centro de interpretación contemporáneo.
- **GENERAR UN ARCHIVO DIGITAL** integrado por documentos históricos en formato digital a partir de archivos originales, para su consulta libre y gratuita a todo el público interesado de manera local y remota.

→ Homenaje a María Argentina Gómez Uría.



Homenaje a la pionera del Cooperativismo Escolar argentino

Desde la Fundación Grupo Sancor Seguros, junto a CALCME (Célula Argentina y Latinoamericana de Cooperativismo y Mutualismo Educativo) y Fundación UICE (Unión Internacional del Cooperativismo y el Mutualismo Escolar), se llevó a cabo en Sunchales una jornada destinada a resaltar la importancia de la educación cooperativa para la sociedad.

Con este espíritu, en el Auditorio de nuestro Edificio Corporativo, tuvo lugar un homenaje a la Contadora María Argentina Gómez Uría, prominente figura y símbolo de la educación cooperativa en nuestro país, quien ha dedicado gran parte de su vida a la formación y difusión del Cooperativismo Escolar. Entre sus logros en la materia ostenta el de haber fundado, hace más de 50 años, la primera cooperativa escolar de Argentina, en la escuela Joaquín V. González de la localidad cordobesa de La Falda, donde reside. Por ello, se hizo merecedora de la Mención de Honor "Juana Azurduy de Padilla", que fue entregada por el Senador Nacional, Omar Perotti, impulsor de la iniciativa.

8

CUIDADO DEL AMBIENTE

➔ CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3 12

Adhesión a Póliza Electrónica

Ramos* y productos habilitados para la adhesión a póliza electrónica (* Se excluye "Riesgos del Trabajo", que si bien cuenta con emisión de póliza electrónica, es a través de otro sistema).



Asuntos de consumidores
Asunto3. Consumo sostenible.



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

 Automotor 39	 Combinado familiar 20	 Caución 12	 Transporte 6	 Sepelio 1	 Vida obligatorio 1
 Responsabilidad civil 33	 Robo 17	 Accidentes Personales 9	 Incendio 3	 Casco embarcaciones 1	 Motovehículo 1
 Seguro Integral 23	 Vida colectivo 13	 Salud 9	 Granizo 2	 Aeronavegación 1	 Seguro técnico 1

Productividad e impresiones

Cantidad de impresiones realizadas durante el ejercicio, por UN, oficina y/o empresa del Grupo

IMPRESIONES	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19
VEC	114.808	146.401	155.721	114.151	165.038	138.897	109.428	149.569	117.945	134.058	134.822	124.069
NAC	40.313	48.149	64.124	36.570	60.141	45.101	45.335	62.288	48.515	48.777	72.787	46.591
NEC	101.562	136.114	163.532	110.242	164.976	138.417	104.679	146.861	110.651	123.797	157.985	139.154
CITES	149	474	122	370	601	667	692	669	556	823	505	290
NEO	1.739	1.948	6.442	2.064	1.235	1.703	1.307	2.804	2.438	2.230	1.916	2.566
Alem	7.091	8.352	6.264	2.657	3.663	784	1.230	845	822	1.013	1.664	1.112
San Francisco	7.673	7.559	8.134	6.714	10.094	6.320	6.400	8.554	6.757	8.111	10.405	6.641
Capital	178.391	218.846	241.175	183.550	225.428	190.853	154.661	205.434	166.875	188.763	204.481	206.713
Rosario	54.908	64.064	77.412	52.164	60.326	62.452	40.104	65.868	47.826	59.075	66.009	56.803
Mendoza	31.840	37.189	48.647	28.114	44.576	32.492	27.954	44.189	38.702	36.893	40.000	33.853
Mar del Plata	15.311	20.112	22.217	17.540	28.950	14.724	14.677	23.132	13.867	15.542	13.644	18.515
Bahía Blanca	12.643	24.285	16.288	6.403	25.158	11.956	12.827	7.693	7.534	11.743	26.558	12.916
Córdoba	50.532	65.015	81.901	69.573	80.613	59.459	45.741	65.675	54.056	56.426	71.696	56.887
Luque	375	432	446	356	756	581	467	515	520	466	728	812
Santa Rosa	9.271	8.460	11.049	13.740	8.741	9.947	7.852	12.635	15.184	11.018	11.151	10.759
Trelew	4.971	3.637	4.848	3.367	5.556	3.803	2.951	5.094	3.100	4.600	3.453	3.822
Salta	6.633	7.444	7.665	7.621	8.381	6.408	4.641	3.428	9.226	6.148	7.454	6.410
Of. Quilmes	0	0	0	0	0	0	116	1.105	1.027	856	1.254	1.162
Río Cuarto	4.726	7.598	9.035	6.076	11.195	5.747	5.656	9.289	6.641	8.150	12.170	10.580
San Juan	5.505	7.031	6.101	5.217	5.880	11.798	4.111	10.883	5.629	9.575	10.873	6.928
Santa Fe	27.733	38.825	45.041	27.734	41.604	33.635	26.348	38.180	31.268	37.218	41.382	37.451
Tucumán	15.514	14.982	21.628	13.187	19.527	13.691	13.147	18.099	14.604	14.776	16.397	15.156
Concordia	11.626	7.445	12.072	7.542	11.495	9.144	8.698	6.908	6.857	8.693	9.792	7.370
Neuquén	8.685	13.074	11.257	8.388	14.373	10.468	7.958	13.607	13.776	12.275	13.483	11.206
Punto Sur	8.730	13.098	12.255	6.267	8.618	8.467	6.604	8.789	7.062	10.860	9.796	10038
San Luis	3.041	3.838	5.872	3.566	4.175	1.980	2.668	3.394	2.829	4.389	10.539	2.904
Posadas	6.936	10.725	9.584	8.954	5.202	4.394	2.952	14.589	3.515	11.941	13.229	9.172
Gral. Roca	21.165	30.262	33.853	22.019	31.211	20.572	19.379	30.907	25.049	36.926	23.735	21.069
La Plata	7.231	7.970	8.598	6.696	10.024	6.906	7.563	12.296	8.325	10.735	12.781	8.864
El Cano	7.230	2.947	5.458	3.741	6.913	4.082	3.662	3.752	3.983	4.061	5.761	6.226
Villa María	1.449	1.922	1.975	1.012	2.153	1.824	2.058	2.152	2.354	1.577	1.601	1.704
Lincoln	2.265	3.131	1.386	1.107	101	3.050	693	1.341	935	978	1.041	1.035
Corrientes	9.850	10.214	12.864	9.224	14.093	9.427	8.744	14.457	8.301	12.056	9.775	10.515
Paraná	4.244	5.249	6.194	4.428	6.554	4.624	4.427	5.258	4.339	3.868	16.215	3.970
Comodoro R.	5.233	6.839	6.487	4.866	8.451	5.452	5.111	7.746	4.752	5.493	6.457	6.375
Bariloche	2.690	3.048	3.336	2.020	4.354	2.739	2.398	3.515	1.888	1.714	2.361	919
Azul	1.321	1.247	551	1.324	1.656	2.092	2.114	1.545	920	1.588	1.735	1.754
Resistencia	1.1069	14.376	16.892	12.072	17.583	9.964	7.432	15.782	10.981	12.240	15.855	11.722
San Rafael	2.120	2.278	2.360	1.530	2.665	1.706	1.351	1.849	1.540	1.921	2.161	1.685
Impresiones mensuales	806.573	1.004.580	1.148.786	812.166	1.122.060	896.326	724.136	1.030.696	811.149	921.373	1.063.651	915.718



Cantidad de impresiones por tipo de equipo * 18 en Sunchoales y 6 en Capital Federal. ** Impresoras personales (en escritorio)

Equipos 711	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19
Equipos en "0"	11	10	10	10	9	8	10	10	14	14	10	9
Equipos/Contador	260	256	259	258	261	262	259	259	257	257	262	264
Total equipos	271	266	269	268	270	270	269	269	271	271	272	273
Equipos 725*	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19
Color Sunchoales	12.803	16.809	21.646	14.469	20.697	14.134	10.244	16.084	14.060	14.518	17.316	15.095
Color Capital	2.499	3.238	5.662	3.155	6.405	3.682	2.638	4.469	3.142	4.365	3.297	3.443
Total impresiones	15.302	20.047	27.308	17.624	27.102	17.816	12.882	20.553	17.202	18.883	20.613	18.538
Negro Sunchoales	8.638	11.245	13.206	8.828	14.281	10.791	10.276	11.567	10.202	11.371	16.622	11.382
Negro Capital	3.848	2.574	2.051	2.720	4.255	3.301	2.635	4.294	3.184	2.759	3.398	3.205
Total impresiones	12.486	13.819	15.257	11.548	18.536	14.092	12.911	15.861	13.386	14.130	20.020	14.587
Equipos 310**	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19
Imp. Color	6.969	8.161	14.268	9.138	14.241	9.981	8.523	9.482	10.729	10.678	9.669	10.449
Imp. Negro	4.318	4.300	6.308	5.030	5.709	4.259	4.254	4.970	5.792	6.893	10.443	5.731
Equipos activos	92	92	92	92	93	94	95	95	95	95	95	95



Cantidad de tonners retirados de la empresa durante el ejercicio

Son enviados a Lexmark para su reciclado. Descripción del proceso de reciclado que aplica Lexmark a dichos tonners:

Desde 1991 Lexmark tiene un programa internacional de Recolección de Cartuchos Lexmark -que devuelve más de 1 de cada 3 cartuchos de tóner y siguiendo una política de cero vertederos y cero incineración- asegurándose de que todos los cartuchos vacíos que hayan devuelto los clientes sean reutilizados o reciclados para su mayor beneficio ambiental. Se reduce la huella de carbono global del cartucho hasta en un 50%.

Modelo	Para usar en	Cantidad
62D4H00	Lexmark MX711	330
60F4X00	Lexmark MX611	38
50F4U00	Lexmark MS610	71
84C4HK0 (negro)	Lexmark CX725	39
84C4HY0 (yellow)	Lexmark CX725	23
84C4HC0 (cyan)	Lexmark CX725	25
84C4HM0 (magenta)	Lexmark CX725	24
70C8HK0 (negro)	Lexmark CS310	121
70C8HC0 (cyan)	Lexmark CS310	99
70C8HM0 (magenta)	Lexmark CS310	99
70C8HY0 (yellow)	Lexmark CS310	99
Total		968

Recibo Digital

Gracias a la resolución 1455/11 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS), desde el año 2016 el Grupo ha dejado de imprimir recibos de sueldo en papel, y los empleados acceden a los mismos de manera digital. Ello permite reducir costos, tiempos y optimizar la utilización del espacio físico.

100%
de la nómina de empleados tiene acceso al recibo digital

Factura unificada

Desde inicio del ejercicio se implementó la unificación de los "Avisos de vencimiento" y "Factura" en un mismo documento denominado: "Factura unificada". Esta iniciativa tiene como objetivos:

- Eliminar información obsoleta y redundante entre ambos documentos
- Adaptar las pólizas en cuotas a un formato de "cuponera de pago"
- Corregir denominaciones técnicas
- Reducir considerablemente el volumen de documentación y los plazos de impresión y despacho de papelería
- Simplificar la administración de los PAS

Con esta iniciativa seguimos apostando a simplificar la documentación que se envía a nuestros asegurados, lo que al mismo tiempo nos permite optimizar nuestros procesos de trabajo.

→ PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

3 11 12 13



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

Indicadores de consumo

Datos de las diferentes oficinas (sin Corporación y Casa Central)

Las celdas vacías corresponden a datos no reportados en dicho ejercicio.



Consumo agua corriente en m3

Establecimientos	2016/2017	2017/2018	2018 / 2019
Of. Bariloche	349	388	905
UN General Roca	662	-	2.056
CML General Roca	-	948	551
UN Capital Federal	4.670	3.113	1.829
Of. Pilar	37	47	34
Of. Lincoln	177	354	140
UN Mar del Plata	691	-	300
UN Resistencia	218	-	245
Of. Corrientes	633	-	203
TOTAL	7.437	4.850	6.263



Consumo de Gas en GJ

Establecimientos	2016/2017	2017/2018	2018 / 2019
Of. Bariloche	95,5	138	100,6
Of. Calafate	151,3	128	426,6
Of. Comodoro Rivadavia	17,1	28,6	153
UN Córdoba	167	137	90,1
UN General Roca	359,7	314,4	576,7
CML General Roca	-	-	621,5
UN Capital Federal	485,1	441,7	658,6
Of. Temperley	56,3	39,4	3,7
Punto Sur	18,25	27,6	20,7
Of. Lincoln	129,5	49	106,7
UN Mendoza	288,2	-	52,9
CML Mendoza	-	-	148
Of. Neuquén	86,4	124,4	137,4
UN Tucumán	0,5	1,3	0,19
Of. Ushuaia	-	202	287,8
TOTAL	1.854,85	1.631,4	3.384,49



Consumo Energía eléctrica en GJ

Establecimientos	2016/2017	2017/2018	2018 / 2019
UN Bahía Blanca	206,1	166,8	171,1
Of. Bariloche	40,3	37,6	39,7
Of. Calafate	23,8	12,4	17,8
Of. Comodoro Rivadavia	64,3	68,6	62,8
UN Concordia	108,1	99,7	91,4
UN Córdoba	664	795,1	682,9
UN Río Cuarto	154,6	338,9	377,6
Of. Villa María	48	43,6	53,2
Of. San Francisco	131,3	131,9	162,9
UN General Roca	268,8	456,6	354,5
CML General Roca	-	-	355,9
UN Capital Federal	2.930,7	2.255	1.985,7
UN Edif. México (Cap. Fed.)	1.099,8	1.131,2	1.147,7
Of. Pilar	161,5	172,5	154,1
Of. La Plata	-	-	163,7
Of. Temperley	125,37	110,3	106,2
Punto Sur	199,6	189,5	174,8
Of. Lincoln	53,6	50,7	50,8
UN Mar del Plata	337,1	-	314,7
UN Mendoza	831,2	-	504,3

Establecimientos	2016/2017	2017/2018	2018 / 2019
CML Mendoza	-	-	456,6
Of. Neuquén	351,2	359,3	336,7
Of. Paraná	94,6	80,4	82
Of. Posadas	30,9	31,1	109,2
UN Resistencia	110,7	59,8	164,9
Of. Corrientes	57,7	59,9	59,9
UN Rosario	494,6	509,8	470,6
CAR Rosario	83,7	75,2	79,4
CML Rosario	-	-	197,5
Of. Salta	74,5	100,4	114,3
Of. San Juan	3,9	52,3	125,6
Of. San Rafael	120	20,1	30,8
UN Santa Fe	1.491,8	1.617,3	1.485,6
UN Santa Rosa	188,7	195,9	55,6
Of. Trelew	177,6	154,6	297,7
UN Tucumán	173,2	215,7	116,1
Of. Ushuaia	69,8	137,7	72,4
Of. Cerro Las Rosas (Cba)	176,6	89,7	110,3
TOTAL	11.147,67	9.819,6	11.337

Destino sustentable para los residuos

Indicadores según localidades y tipo de residuos (Las celdas vacías corresponden a datos no reportados en dicho ejercicio).



Residuo orgánico reciclado por kg

Localidad	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Sunchales	40.728,00	47.799,00	42.135,00
Santa Rosa	81,50	83,00	-
Totales	40.809,50	47.882,00	42.135,00



Papel y/o cartón reciclado por kg

Localidad	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Sunchales	21.055,00	18.180,50	11.105,30
Mendoza	850,30	513,70	263,00
Santa Rosa	85,00	71,50	-
Bahía Blanca	227,00	183,00	295,00
Santa Fe / Paraná	2.390,00	80,00	189,00
Capital Federal	3.489,00	2.041,00	1.367,20
General Roca	575,50	296,50	73,70
Resistencia	450,00	300,00	120,00
Río Cuarto	416,00	60,00	283,00
Rosario	1.715,00	1.345,00	947,00
Córdoba	-	484,00	352,00
Totales	31.252,80	23.555,20	14.732,20



Aceite por kg

Localidad	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Sunchales	-	801,90	732,30



Plástico reciclado por kg - Botellas recicladas

Localidad	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Sunchales	1.298,10	9.679,90	7.574,10
Santa Rosa	87,00	94,50	-
Capital Federal	300,00	-	-
General Roca	575,61	331,12	-
Santa Fe	26,00	-	-
Totales	2.290,71	10.105,52	7.574,10



Plástico reciclado por kg - Tapitas recicladas

Sunchales	62,00	139,50	112,00
Santa Rosa	45,30	54,00	-
Capital Federal	25,00	32,00	10,50
General Roca	124,70	115,21	16,50
Resistencia	2,00	-	3,00
Santa Fe	21,00	-	-
Rosario	54,00	57,00	30,00
Bahía Blanca	4,45	1,94	1,29
Córdoba	-	18,00	39,00
Totales	338,45	417,65	212,29



Plástico reciclado por kg - Otros plásticos

Mendoza	300,60	63,90	263,00
Capital Federal	-	-	720,00
Gral. Roca	-	-	131,46
Totales	300,60	63,90	1.114,46

Trabajo con aliados del Grupo Sancor Seguros en todo el país

Localidad	Destino residuos
Capital Federal	<p>Papel y tapitas: Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan. La Fundación tiene como objetivos la compra de equipamiento técnico para el Hospital, para el funcionamiento de la Casa Gárrahan, para el financiamiento de programas de formación y difusión, entre otras actividades.</p> <p>Botellas, vidrios y cartón: Cooperativa El Ceibo RSU, cuentan con un Centro Verde en donde recuperan, clasifican y venden los productos recolectados; los beneficios de las ventas sirven para sostener a la cooperativa y su rol social de inclusión laboral de personas que anteriormente realizaban cartoneo informal e inseguro.</p>
General Roca	<p>Plásticos, papel y residuos secos: se entregan a Cooperativas de Recicladores de Río Negro, quienes los venden a una recicladora de Buenos Aires.</p> <p>Residuos húmedos y pilas: se entregan al Municipio de General Roca.</p>
Mar del Plata	<p>Papel, botellas plásticas: Cooperativa CURA, asociada al Ente de Obras y Servicios Urbanos para realizar la separación y comercialización de los residuos recuperables generados en el Partido de Gral. Pueyrredón.</p> <p>Tapitas: se entregan al Hospital Materno Infantil.</p> <p>Orgánicos: se entregan al Municipio de Mar del Plata.</p>
Mendoza	<p>Papel, cartón, tapitas y banners: se entregan a la Cooperativa de trabajo Coreme que clasifica, separa y luego vende los residuos a las diversas plantas que procesan el material que se puede reciclar.</p>

Localidad	Destino residuos
Resistencia	<p>Tapitas y papel: se entregan a Fundación Ciudad Limpia para contribuir en la construcción de la Casa Garrahan en la provincia de Chaco.</p> <p>Pilas: se entregan a Fundación Expresarte quien luego canaliza la disposición final con Empresa Pelco quienes estabilizan pilas y baterías secas y luego arman bloques de hormigón y pilas que se utilizan para estructuras de gran tamaño.</p>
Río Cuarto	<p>Papel: se entrega a Cooperativa Recuperadores Urbanos Río4 quienes procesan el papel y lo comercializan como fuente de trabajo.</p>
Córdoba	<p>Papel y Tapitas: se entregan a la Asociación del Hospital Infantil de la Ciudad de Córdoba. Con los recursos se sostienen los siguientes proyectos: Asistencia Directa al Paciente, en el cual se brindan medicamentos y movilidad a todos aquellos niños que no posean obra social. Adolescencia Positiva, programa desde el cual se dictan talleres de promoción de derechos vinculados a la calidad y proyecto de vida. Ludotecas en salas de espera, en estos espacios se desarrollan actividades de promoción de Derechos y Prevención en Salud. Radioteca "El silencio No es Salud", proyecto de comunicación que promueve los Derechos de los niños a través de la participación y la expresión. Además, junto con lo que se recauda con las Tapitas, a fin de año realizan adquisición de insumos para el Hospital Infantil de la ciudad de Córdoba.</p>
Rosario	<p>Papeles y cartones: convenio con la Municipalidad de Rosario, adheridos al Programa de Separación de Residuos SEPARE de la ciudad. Disposición de dos contenedores comunitarios, uno en la Unidad de Negocios y el otro en el Centro Médico Laboral, contribuyendo con Cooperativas de Trabajo de excartoneros de la ciudad.</p>



Localidad

Destino residuos

	Tapitas: donadas al Hospital de Niños Víctor J. Vilela de Rosario y a la campaña "Tapitas por Aquiles" (recaudación de fondos para un niño con enfermedad degenerativa).
Santa Rosa	Cartón, papel, botellas plásticas, tapitas y plásticos: lo retira la Municipalidad de Santa Rosa para clasificarlos en el "Centro de Transferencia de Residuos Sólidos Urbanos" y luego continúa el proceso en la planta recicladora.
Paraná	Papel y cartón: Cooperativa de Cartoneros de Paraná, quienes lo venden a Planta Recicladora.
Bahía Blanca	Papel: se vende a la empresa Ecorecicar que se encarga de reciclar el papel. Con lo recaudado en dinero se aporta: leche fluida larga vida para el Merendero que asiste una de nuestras cooperativas escolares apadrinadas, UNICOOP. Tapitas: Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Garrahan. Punto de recolección Farmacia de Empleados de Comercio para Droguería del Sur.
Santa Fe	Papel/cartón: Asociación Dignidad y Vida Sana de Santa Fe. Bajo el ala del Municipio, se ocupan de dar destino sustentable a todo material seco proveniente de la recolección separada de residuos de la ciudad. Todos los materiales, incluido el papel, lo venden a empresas de la zona que recicla y reutilizan el material. De este trabajo viven 80 familias de la Asociación.
Sunchales	Papel/cartón: Programa "Hacé un buen papel", que integra a varias instituciones de la localidad de Sunchales: Casa del Niño "Rincón del Sol", Jardín "San Carlos", Colegio "San José". El dinero que recaudan se divide en cuatro partes: una para cada una de estas instituciones.

Localidad

Destino residuos

	El papel se enfarda y se entrega a fábricas de Santa Fe que elaboran bandejas finas. El cartón vuelve a ser bobina para usarse nuevamente como papel/cartón.
	Tapitas: CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de la ciudad de Santa Fe, institución que las comercializa y destina lo obtenido al beneficio de los enfermos oncohematológicos (leucemias, linfomas, mielomas, etc.).
	Botellas de plástico: son entregadas a la Municipalidad, quien las entrega a su vez a una empresa de la ciudad de Paraná que construye mobiliario urbano con ese material. Entregando 2 bancos para plaza.
	Orgánicos: se entregan a la Municipalidad para la elaboración de compost. El Municipio entrega parte del compost para su fracción y comercialización a través del Vivero Inclusivo, institución que depende del Municipio. El resto se utiliza en la mejora de la calidad del suelo de los espacios verdes públicos.
	Aceite: se entrega a la empresa Whör Química, empresa de la localidad de Esperanza -Santa Fe, que fabrica productos de limpieza con este residuo, a través de la Municipalidad de Sunchales - Santa Fe.
	Pilas: se entrega a la Municipalidad de Sunchales quien las deposita en tubos de hormigón en la planta local de residuos.



Manejo de residuos patológicos en CML (Centros Médicos Laborales)

En los CML del Grupo, además de los residuos no infecciosos (administrativos y materiales como envoltorios) se generan residuos de tipo patológico (material orgánico e inorgánico capaz de provocar una enfermedad infecciosa, por contener microorganismos patógenos).

Los residuos patológicos se descartan en recipientes para contener residuos punzocortantes como agujas o bisturíes (de plástico resistente a rupturas o perforaciones que el material almacenado dentro pueda causar) y en bolsas rojas los residuos que puedan contener material biológico o de otro tipo que pueda ser virulento.

Radiología digital

Los Centros Médicos Laborales del Grupo Sancor Seguros en Rosario, Mendoza, Santa Fe y Córdoba, poseen tecnología de radiología digital, la cual tiene ventajas tanto para pacientes (menor radiación; rapidez en el informe), como para el personal de la salud (el historial radiológico de los pacientes está disponible para todo el grupo médico; se pueden consultar los estudios realizados al paciente en otros puntos del país; no estar más expuesto a los vapores y a la manipulación de los líquidos reveladores que se utilizaban en la sala de revelado).

A estas ventajas debemos añadir las económicas de no tener que hacer frente al elevado coste económico que origina la radiografía convencional (película, líquidos) y el almacenamiento de las Historias Clínicas.

Emisiones de CO₂

Tipo de viaje	2016/2017		2017/2018		2018/2019	
	Kms recorridos	Emisiones tn CO ₂ eq	Kms recorridos	Emisiones tn CO ₂ eq	Kms recorridos	Emisiones tn CO ₂ eq
Viajes en avión - Tramos hasta 454 (en km)	370.002,51	435.293,56	339.335,03	545.426,67	340.729,43	558.345,26
Viajes en avión - Tramos hasta 1.600 (en km)	601.388,34	148.350,72	590.663,88	149.429,66	502.395,97	94.172,385
Viajes en avión - Tramos mayores de 1.600 (en km)	70.129,90	469,00	123.047,38	449,09	52.210,18	339,19
Autos afectados diesel	262.146,00	73,34	185.379,00	51,88	209.039,00	58,48
Autos afectados / flota nafta	2.164.627,00	605,62	2.246.025,00	628,40	2.409.483,00	674,13
Autos particulares	887.135,00	*	862.204,00	*	976.746,00	*
Remises Sunchales (Santa Fe) e interurbanos	584.182,00	*	668.793,00	*	813.536,00	*
TOTALES	4.939.610,75	584.792,24	5.015.447,29	695.985,70	5.304.139,58	653.589,45

*No se calcula las emisiones de Co2 por falta de sistematización de datos. Se trabajará a futuro en desarrollar procesos de sistematización de estos datos.

La Hora del Planeta

El 30 de marzo se celebró "La Hora del Planeta" y, a partir de las 20.30 los edificios del Grupo en distintos puntos de Argentina, en Brasil y Paraguay, apagaron sus luces en adhesión a esta iniciativa mundial de World Wide Fund (WWF), como símbolo del combate al cambio climático.

Esta iniciativa es impulsada en Argentina por Fundación Vida Silvestre, y en esta oportunidad tuvo como slogan "La Hora del Planeta nos invita a convertirnos en agentes del cambio y a realizar acciones para cuidar el hogar de todos, nuestro planeta".

En el Grupo Sancor Seguros, para seguir promoviendo Ciudadanos Sustentables preocupados por el ambiente, invitamos a que se apaguen las luces de nuestros edificios, como así también a todos los empleados que querían sumarse desde sus hogares.

En Argentina se sumaron todos los edificios de Sunchales, las Unidades de Negocio de Capital Federal, Mendoza, Córdoba, Santa Fe, Bahía Blanca, General Roca, Mar del Plata, Santa Rosa y las oficinas de San Luis y Neuquén.

Revista "Mundo Seguro" - versión digital

En abril de 2019, y en el marco del proceso de transformación que estamos atravesando como Grupo, la revista institucional Mundo Seguro cambió y pasó a ser enteramente digital. Esta decisión refleja nuestra esencia como empresa sustentable y se suma a otras iniciativas que desde hace años venimos llevando adelante para contribuir al cuidado del medioambiente tanto con la reducción del papel impreso como con la disminución de CO², al reducirse la logística en el envío.

Esta nueva Mundo Seguro, si bien fue totalmente renovada en su presentación, mantiene el compromiso de siempre de ser una revista de calidad que refleje lo que hacemos y quiénes somos.

➔ ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

11 12 13



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

Estrategias para minimizar la incertidumbre de la información climática

Estación meteorológica

La Estación Meteorológica Sunchales se encuentra ubicada en el Aeródromo de esa ciudad, propiedad del Grupo Sancor Seguros.

Todos los años se desarrollan cursos con plataforma móvil del Servicio Meteorológico Nacional, reconocidos por el Ministerio de Educación de la Nación para promover la formación de nuevos profesionales en materia meteorológica y aeronáutica, y normalizados por la OMM (Organización Meteorológica Mundial).

Influencia e impacto en los grupos de interés

A continuación, presentamos la relación que cada estándar seleccionado de la Guía GRI Standards y los estándares propios, desarrollados para dar respuesta a nuestros temas materiales, tienen respecto al impacto con nuestros grupos de interés.

Referencias: E: Empleados; A: Asegurados; PAS: Productores Asesores de Seguros; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: comunidades locales; M: medioambiente.

Tema material	Estándar GRI relacionado	E	PAS	A	P	G	CL	M
Crecimiento con rentabilidad								
Solidez financiera	GRI 201: Desempeño económico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Inversiones con criterios sostenibles	Prácticas de Inversión y Abastecimiento					✓	✓	✓
Disminución de la judicialidad en ART	Disminución de la judicialidad en ART			✓				
Alianza y compromiso con el canal de ventas	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		✓					
Reducción de la siniestralidad	Reducción de la siniestralidad	✓		✓			✓	
Relacionamiento con el asociado-cliente								
Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016 ⁽¹⁾	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Atención de calidad y contención al asociado-cliente	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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Eficiencia en los Procesos Clave de Negocio								
Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016 ⁽²⁾	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prevención del Fraude y Lavado de Activos	GRI 205: Anticorrupción 2016	✓	✓	✓		✓		
Ética y transparencia en la gestión del negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016 ⁽³⁾	✓	✓			✓		
	GRI 206: Competencia desleal 2016							
Gestión responsable de proveedores	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		✓		✓			
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 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							
	GRI 302: Energía 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			✓			✓	

Referencias: E: Empleados; A: Asegurados; PAS: Productores Asesores de Seguros; P: Proveedores; G: Gobierno; CL: comunidades locales; M: medioambiente.

Tema material	Estándar GRI relacionado	E	PAS	A	P	G	CL	M
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 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	✓						
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016							
Desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	✓						
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								
Promoción del Cooperativismo y Educación	GRI 413: Comunidades locales 2016						✓	
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	✓					✓	
	GRI 406: No discriminación 2016						✓	
Inclusión de grupos vulnerables	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓				✓	

(1) Para responder a este tema material utilizamos la sección 5 del estándar GRI 102: Contenidos Generales 2016 (Participación de los grupos de interés) que hace referencia a cómo se relaciona la organización con sus diferentes públicos de interés (contenidos 102-40 a 102-44).

(2) Para responder a este tema material utilizamos los contenidos 102-29 a 102-31 del estándar GRI 102: Contenidos generales 2016.

(3) Para responder a este tema material utilizamos la sección 3 del estándar GRI 102: Contenidos generales 2016 (Ética e integridad) que hace referencia a la ética y transparencia en la gestión del negocio (contenidos 102-16 y 102-17).



➔ INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Metodología para la verificación de indicadores

VERIFICACIÓN INDICADORES GRI STANDARDS

CONTENIDOS GENERALES		
102-1	Nombre de la organización	Se verificó a través de información en Memoria
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Se verificó a través de información en Memoria
102-3	Ubicación de la sede.	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, Habilitación, visita a sitio.
102-4	Ubicación de las operaciones	Se verificó a través de información en Memoria
102-5	Propiedad y forma jurídica	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia
102-6	Mercados servidos	Se verificó a través de información en Memoria
102-7	Tamaño de la organización	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	No verificado
102-9	Cadena de suministro	No verificado
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No verificado
102-11	Principio o enfoque de precaución	Se verificó a través de las Políticas, estrategias y proceso de toma de decisiones.
102-12	Iniciativas externas	Verificación de programas, adhesiones y membresías. Sistema contable
102-13	Afiliación a asociaciones	Verificación de adhesiones y membresías. Sistema Contable
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Se verifica a través de carta de la Dirección
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Se verifica a través de carta de la Dirección, Se verifica estrategia RSE
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Continuar trabajando en definición de canal de denuncia
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Documentación de la línea de PLAFT. Código de Ética
102-18	Estructura de gobernanza	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-19	Delegación de autoridad	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Se verificó consulta a grupos de interés y resumen de resultado de consulta
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo

VERIFICACIÓN INDICADORES GRI STANDARDS

CONTENIDOS GENERALES		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-25	Conflictos de intereses	Verificación de Estatuto. Código de Ética
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Actas de Reunión de Consejo. Informe mensual al Consejo
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No verificado
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Actas de Reunión de Consejo
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Actas de Reunión de Consejo. Herramienta de Gestión de Riesgos
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Actas de Reunión de Consejo. Informe mensual al Consejo
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Verificación de Estatuto. Actas de Reunión de Consejo
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No verificado
102-35	Políticas de remuneración	Verificación de Estatuto
102-36	Proceso para determinar la remuneración	No verificado
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No verificado
102-38	Ratio de compensación total anual	No verificado
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No verificado
102-40	Lista de grupos de interés	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Se verificó a través de informe de diálogos con grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Se Verifica con la Memoria de Sancor Seguros y de Prevención ART y Alcance Reporte
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Verificación a través de Reporte y experiencia anterior
102-47	Lista de temas materiales	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad y consulta con grupos de Interés
102-48	Reexpresión de la información	Se verificó a través del análisis de Reportes (anteriores y presentes) y aplicación de los estándares GRI
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Se verificó a través del análisis de Reportes (anteriores y presentes) y aplicación de los estándares GRI
102-50	Periodo objeto del informe	Se verificó con el Reporte de Sustentabilidad



VERIFICACIÓN INDICADORES GRI STANDARDS

CONTENIDOS GENERALES

102-51	Fecha del último informe	Se verificó con el Reporte de Sustentabilidad
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Se verificó con el Reporte de Sustentabilidad
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Se verificó con el Reporte de Sustentabilidad
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Se verificó a través del Reporte de Sustentabilidad
102-55	Índice de Contenidos del GRI	Se verificó a través de la revisión de tabla GRI
102-56	Verificación externa	Se verifica a través de solicitud de verificación y reportes anteriores
Enfoque de Gestión		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Se verificó metodología de análisis de Materialidad. Se verificó la inclusión de explicación del motivo por el que el tema es material, la Cobertura del tema material, y las eventuales limitaciones
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Se verificó cumplimiento de los requerimientos para la presentación de información de los temas Materiales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Se verificó cumplimiento de los requerimientos para la presentación de información de los temas Materiales
Desempeño Económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y sistema de registración contable
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Se verificaron fuentes de datos para cálculo y metodología de cálculo
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Se verificaron fuentes de datos para cálculo y metodología de cálculo
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y sistema de registración contable
Presencia en el mercado		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No verificado
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	No verificado
Impactos económicos indirectos		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y sistema de registración contable
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	No verificado



VERIFICACIÓN INDICADORES GRI STANDARDS

CONTENIDOS GENERALES

Prácticas de adquisición

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales No verificado

Anti-corrupción

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción No verificado

205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción No verificado

205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas Verificado a través de Declaración de la compañía Información área legal. Información disponible en internet

Prácticas de adquisición

206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia Verificado a través de Declaración de la compañía Información área legal. Información disponible en internet

Materiales

301-1 Materiales por peso o volumen No verificado

301-2 Insumos reciclados utilizados No verificado

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado No verificado

Energía

302-1 Consumo energético dentro de la organización Se verificó información de facturación de proveedores de suministro eléctrico

302-2 Consumo energético fuera de la organización No verificado

302-3 Intensidad energética No verificado

302-4 Reducción del consumo energético No verificado

302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios No verificado

Empleo

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal No verificado

401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales No verificado

401-3 Permiso parental No verificado

Relaciones trabajador-empresa

402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales No verificado



VERIFICACIÓN INDICADORES GRI STANDARDS

CONTENIDOS GENERALES

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Se verificó a través de minutas de comité mixto, análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas, estadísticas de accidentes, Documentación ART y análisis de accidentes
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No verificado
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	No verificado
Formación y enseñanza		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	No verificado
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	No verificado
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	No verificado
Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Verificado Organigrama y Nómina
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	No verificado
No discriminación		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No verificado
Libertad de asociación y negociación colectiva		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, política, entrevistas con el personal
Trabajo infantil		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No verificado
Trabajo forzoso u obligatorio		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No verificado
Evaluación de derechos humanos		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No verificado
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No verificado
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No verificado



VERIFICACIÓN INDICADORES GRI STANDARDS

CONTENIDOS GENERALES	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Se verificaron programas con participación de comunidad local. Informes de programas implementados
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	No verificado
Evaluación social de los proveedores	
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No verificado
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No verificado
Salud y seguridad de los clientes	
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Se verificó información relacionada a impactos de programas de salud, seguridad y prevención
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Se verificó metodología de cálculo y fuente de datos
Marketing y etiquetado	
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Se verificó a través de documentación, página web de la compañía y aprobaciones de la SSN
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Se verificó metodología de cálculo y fuente de datos
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Se verificó metodología de cálculo y fuente de datos
Privacidad del cliente	
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Se verificó metodología de cálculo y fuente de datos. Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Cumplimiento socioeconómico	
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, registros de reclamos, demandas y/o denuncias. Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.
Prácticas de Inversión y abastecimiento	
Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	No verificado
Atención de calidad y contención al asociado/cliente	
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de clientes	No verificado
Reducción de la siniestralidad	
Porcentaje de Siniestralidad	No verificado
Disminución de la judicialidad	No verificado
Innovación Corporativa	Se verificó creación del área de Innovación y su funcionamiento



CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

Nuestro sitio web: www.gruposancorseguros.com

Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formatos: Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 versión completa digital.

Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019.

Distribución: gratuita.

Acceso: los documentos en formato electrónico se encuentran disponibles en www.gruposancorseguros.com



SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

Ser sustentable. Mantener el justo equilibrio de ese ida y vuelta cotidiano de los hombres entre sí y con el entorno. Potenciar un desarrollo integral, sin alterar la dinámica del medio ambiente. Esas son premisas que sostiene el Grupo Sancor Seguros para asegurar a las nuevas generaciones un ámbito natural y social más amigable.

Y la imagen de tapa de este Reporte de Sustentabilidad pone su acento en esa elección: el mundo que pretendemos para el futuro se concreta con nuestro accionar como Ciudadanos Sustentables, encastrando como en un rompecabezas, cada una de nuestras acciones, en función de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Trabajar por ellos en una comunidad global, requiere de una mirada abarcativa y solidaria, con propuestas innovadoras tecnológicamente pero respetuosas de los recursos del planeta, brindando un marco de seguridad y dignidad para que las personas cumplan sus sueños, y así hacer de este mundo, un mejor lugar para ser felices.

cicarelli fisanotti

AGRADECIMIENTOS

Como cada año, queremos agradecer muy especialmente el aporte del equipo de colaboradores de todas las áreas y de las Unidades de Negocios de Argentina, que contribuyeron y participaron activamente en la elaboración del nuevo Reporte de Sustentabilidad.

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

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

Sunchales, septiembre de 2019.

